

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. M. (2011). *Populasi dan sampel penelitian 4: Ukuran sampel rumusSlovin*. Retrieved 01 24, 2016, from tatangmanguny.wordpress.com.
- Ballegojien, M. (2017). *Haritage Stasiun Malang*. 2 Febuari 2022. <https://heritage.kai.id/page/Stasiun/20Malang>
- Baruda. E. B., dan Susilo. D. (2018). *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Di Stasiun Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus Stasiun Madiun, Jawa Timur*. Yogyakarta:UTY.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara InternasionalKualanamu*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 3(6), 14857.
- Departemen Perhubungan. 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. Jakarta.
- Departemen Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api*. Jakarta.
- Fauzi, M. R. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo*. Jember: Universitas Negeri Jember.
- Husin, S. N. (2018). *Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Online Ride Sharing: Studi Kasus Go-jek dan Grab* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Intari, D. E., Suryani, I., dan Septya, I. (2017). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat*. *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 6(1).
- Kurniawan. W. D., dan Putra, K. H. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (Importance Perfomance Analysis)*. In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur* (pp. 37-44).
- Lubis, D. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa di Medan*. Universitas Sumatra Utara.

- Maharani, Ajeng Putri, Widyastuti, Hera. (2016). *Evaluasi Kinerja Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Rapih Dhoho (Blitar-Surabaya)*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) *The Assessment of Reliability. Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 56 (2009), Penyelenggaraan Perkertaapian.
- Setyoningrum, A. (2020). *Evaluasi Kualitas Layanan Jasa Transportasi Pt Kereta Api Indonesia Pada Kereta Kelas Eksekutif Lodaya*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Siregar, A. (2020). *Analisis Kepuasan pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Difour Coffee House, Yogyakarta)*. UPN Veteran. Yogyakarta.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Taufiq, Yuda S M., Gde, Kartika AA. (2010), *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makasar Metro Kota Makasar*, Tesis jurusan teknik sipil, ITS, Surabaya.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (pp. 339-344).
- Wachid, Lilik., Lutfi, Nunu., Parikesit, Danang. (2006). *Kajian Indikator-indikator Yang Mendasari Penyusunan Pedoman Fasilitas Perpindahan Antarmoda Perkotaan, Peneliti Pusat Studi Transportasi dan Logistik*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Yahya. (2021, Desember 15). *1,5 Juta Orang Malang Memanfaatkan Kereta Pertumbuhan Penumpang Capai 7,35 Persen*, Malangtimes.com
- Mowen, (1995), *Perilaku Konsumen*, Penerbit Pustaka Ilmu, Jakarta.