

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knapot. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.30872/prospek.v4i1.1321>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Perkembangan Transportasi Nasional September 2023. *Badan Pusat Statistik*, 74, 1–8. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/12/01/2045/jumlah-penumpang-kereta-api-pada-oktober-2023-naik-6-57-persen.html>
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) Sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Chandra, T. &. (2023). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang*. 22(2), 325–339.
- Commuterline.Id. (2024). *Kai Commuter*. <https://commuterline.id/tentang-kami/informasi-umum>
- Dandy Bayu Bramasta, F. F. (2024). *Kondisi Kereta Api Era Tahun 2023*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2023/03/14/094500465/daftar-kereta-api-tambahan-lebaranhttps://www.kompas.com/tren/read/2023/03/14/094500465/daftar-kereta-api-tambahan-lebaran-2023-lengkap-dengan-tujuannya--2023-lengkap-dengan-tujuannya->
- Daniel D.Prior, Francis Buttle, And S. M. (2024). *Customer Relationship Management* (Fifth Edit). Routledge.
- Djka.DepHub.Go.Id. (2024). *Sejarah Perkeretaapian Indonesia Dan Peringatan Hari Kereta Api Nasional*. <https://djka.dephub.go.id/sejarah-perkeretaapian-indonesia-dan-peringatan-hari-kereta-api-nasional>
- Fadami.Indozone.Id. (2024). *Kondisi Kereta Api Jaman Dahulu Tahun 90 An*. <https://fadami.indozone.id/news/441354601/tragedi-terowongan-paledang-bogor-tewaskan-20-orang-penumpang-di-atap-kereta-api>
- Fikri, W. A., Fhazrel, F. P., & Fahmi, R. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Pt . Kereta Api Indonesia. *Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia*, 1(4), 1–11.
- Gunawan Edwin, Sebastian Gabriel Octavianus, & Harianto Agung. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal Of Indonesian Toursm, Hospitality And Recreation*, 145–153.
- Hamami, N. (2023). *Kai Hadirkan Berbagai Inovasi Di Tahun 2023 Untuk Tingkatkan Pelayanan*. <https://kereta.republika.co.id/posts/202771/kai-hadirkan-berbagai-inovasi-di-tahun-2023-untuk-tingkatkan-pelayanan>
- Ishaya, S. R., Wibowo, E. W., & Yoeliastuti, Y. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (Mrt) Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 107. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.350>

- KAI121. (N.D.). *Kereta Api Indonesia*.
<https://X.Com/KAI121/Status/1655839750446792704?Mx=2>
- Kaiproperti.Id. (2024). *Kai Properti*. <https://Kaiproperti.Id/>
- Kaiwisata.Id. (2024). *Kai Wisata*. <https://Kaiwisata.Id/Profil-Perusahaan>
- Kalogistics.Co.Id. (2024). *Kai Logistik*. <https://Kalogistics.Co.Id/About>
- Kassandra, D., Frinaldi, A., & Lanin, D. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang Di Kota Padang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 38. <https://doi.org/10.20961/Sp.V13i1.22896>
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education Limited.
- Laksamana, P., Saripudin, S., Program, S., S1, M., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2024). Digital Community Service Development And Social Entrepreneurship Pt. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Budimas*, 05(02), 2023.
- Muhammad Bahrudin, S. Z. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/Jtik.V4i1.284>
- Niska. (2024). *Background Bumn Kai – Mengungkap Latar Belakang Pt Kereta Api Indonesia (Kai) Sebagai Bumn*. Jadibumn.Id. <https://jadibumn.id/background-bumn-kai/>
- Nur Itihadah, Abubakar, L. N. (2022). Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi Kai Access (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember). *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 429–436. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/eku/article/view/54345%0ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/eku/article/download/54345/24361>
- Oliver. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*, 1(1), 129–138.
- Pranitasari, D., & Prawira, S. A. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 8(2), 12–22.
- Putri, C., & Trisnowati, J. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Bus Po. Haryanto Motors Indonesia. *Syrakarta Management*, 2(1), 103–110.
- Railink.Co.Id. (2024). *Kai Bandara*. <https://www.railink.co.id/id/about>
- Ramadani, A., Kusbandrijo, B., & Wahyudi, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya Bus. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(05), 302–308.
- Reksa.Id. (2024). *Kai Services*. <https://www.reska.id/index.php/tentangkami>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus Di Pelabuhan Manado). *Teknik Mesin*, 9(2), 52–61. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Salim, M. P. (2024). *Profil, Sejarah, Komisaris, Direksi, Dan Anak Perusahaan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)*. <https://www.liputan6.com/hot/read/5139119/profil-pt-kereta-api-indonesia-sejarah-komisaris-direksi-dan-anak-perusahaan?page=5>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. 53–54.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (M. Dr.Ir.Sutopo. S. Pd (Ed.)).
- Tjiptono. (2014). Efek Mediasi Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empirik Spbu Konsumen Pt. Pertamina (Persero) Terminal Gerem, Marketing Operation Region Iii Di Cilegon Banten). *Faletehan Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 32–44. <https://doi.org/10.61252/Fjeb.V2i2.94>
- Tjiptono. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 94–100.
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.
- Virdhani, M. H. (2024). *New Generation, Fasilitas Mewah Kereta Gaya Baru Malam Selatan, Kelas Ekonomi Rasa Eksekutif*. <https://disway.id/amp/769216/new-generation-fasilitas-mewah-kereta-gaya-baru-malam-kelas-ekonomi-rasa-eksekutif>
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop Vii. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2137–2150. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>