

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Aprianto, D. N. (2024, 8 Januari). Sepanjang 2023, Sebanyak 5,4 Juta Pelanggan Gunakan Kereta Api dari Daop 8 Surabaya. Di akses pada 1 Maret 2024, dari <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/013708845/sepanjang-2023-sebanyak-54-juta-pelanggan-gunakan-kereta-api-dari-daop-8-surabaya>
- Ardiansyah, I. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Dengan Metode Structural Equation Modeling. 14(3), 2235–2248.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614–3747.
- Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 311–319.
- Deiska, F. (2022). Manajemen Dan Rekayasa Lalu Lintas Di Kawasan Pasar Talang Banjar Kota Jambi. *Ekonomi Pembangunan Berkelanjutan*, 1–10.
- Emilia, K. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Administrasi Pembangunan*, 2(1), 93–98.
- Fandy Tjiptono. (2018). Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4. Andi. Yogyakarta.
- Fathrani, I. L., & Prasetyo, I. (2022). Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Tanggulangin Improvement Of Rail Passenger Service Facilities At Tanggulangin Station. 29.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro
- Gofur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Gultom, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada The Centro Hotel & Residence By Orchardz Batam.
- Hariyanto Sigit Muda, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pt. Kereta Api Indonesia Daop Viii Jurusan Surabaya- Malang, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol.07, No.02, Hal: 132-147
- Hartono, R. (2018). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas.” *Agora*, 6(2), 1–5.

- Hidayat, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Interveing (Studi: Armajaya Tour and Travel Kota Semarang)*.
- Hutalang, K. F., Bisono, R. M., & Kediri, P. (2018). Perawatan Overheadcrane 5 Ton Di UPT. Balai Yasa Surabaya Gubeng Jawa Timur. *Teknik Mesin*, 7, 37–43.
- Irwan, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Daihatsu Samarinda*. 10, 6.
- Khaddapi, Muammar, dkk. 2022. “Strategi Digital Bauran Pemasaran 4P Terhadap Kinerja UMKM Kota Palopo.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 5(2): 157–68.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Meftahudin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3), 281–288.
- Molle, M. A., Mandey, S. I., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Royal’s Resto and Function Hall di Kota Ternate. *Jurnal EMBA*, 7(1), 871–880.
- Muhibbah, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Musfar, Tengku Firli. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nasution, N. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restaurant Pondok Jambu Di Kabupaten Padang Lawas*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Nurcahyo, A. A. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Toko E.R Collection Ponorogo. *Skripsi*, 1–145.
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 13–22.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32.

- Prastio, R. D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Study Pada Pelanggan J&T Cabang Dinoyo Malang). In *Https://Medium.Com/*.
- Priyatno, D. (2018). SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
- R, A. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda*. 3(1), 1689–1699.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101.
- Safitri, T. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PO.New Shantika Jepara. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, April, 49–58.
- Saleh, H. M. Y., & Miah Said, S. E. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran: Marketing Concepts and Strategies* (Vol. 1). Sah Media
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57.
- Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setyoningrum, A. (2020). *Evaluasi Kualitas Layanan Jasa Transportasi PT Kereta Api Indonesia Kelas Eksekutif Lodaya*. 14(2), 1–4.
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363.
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 8(4).
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.

- Widyaningrum, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi, XX(XX)*, 1–22.
- Winata, A., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(5), 810–822.
- Yulianti, Farida, dkk. 2019. Manajemen Pemasaran. Banjarmasin: Deepublish.