

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., Nurjannah, H., Riau, U. I., & Id, L. U. A. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Using Importance Performance Analysis*.
- Alfarizi, R., Hartono, S., & Radjikan. (2024). Peran Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur dalam penyediaan fasilitas bagi disabilitas di Terminal Tipe A Arya Wiraraja Kabupaten Sumenep Jawa Timur. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05), 93–104. <https://doi.org/10.69957/praob.v4i05.1641>
- Alfiansyah, A. D., Fatikasari, A. D., Wardhani, P. C., & Bowoputro, H. (2023). *Evaluasi kinerja layanan jalan tol Surabaya-Gempol berdasarkan persepsi pengguna*. *AGREGAT*, 8(1). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Agregat/article/view/17772>
- Aryatama, S. (2024). *Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi untuk Penyandang Disabilitas [Navigation Towards Inclusivity: Community Service in Improving Transport Accessibility for Persons with Disabilities]*. Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun.
- Charel Jovansa, J., Nurcahyanto, H., & Yuniningsih, T. (2024). *Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan Analysis Of Accessibility Of Commuter Line Public Transportation Services For Persons With Disabilities At Manggarai Station, South Jakarta*.
- Dana, A. W., & Hartatik, N. (2023). *Analisis Kebutuhan Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik Stasiun Kereta Api Di Kabupaten Lamongan*. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 3(2), 2023–1671. <https://doi.org/10.46306/tgc.v3i2>
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). *Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas*. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i2.329>
- Estikhamah, F., & Utomo, N. (2019). *Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. *KERN: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 5(2), 23-28.
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Ferro, A. M., Winaya, A., & Dewi, S. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan*

Standar Pelayanan Minimum.

- Fildzah Amalia, S., & Khoirul Anwar, M. (2024). *Penerapan Standar Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Pada Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang Selatan*. *Jorapi : Journal of Research and Publication Innovation*, 2(3). <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>
- Gunawan, A., Sholichin, I., & Estikhamah, F. (2023). *Analisis kepuasan penumpang Kereta Api Blorasura berdasarkan standar pelayanan minimum dengan metode IPA*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 4109–4121. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6551>
- Hermawan, A., Nursabrina, A., & Purwatiningsih. (2024). *Peningkatan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di Stasiun Sepanjang Daop 8 Surabaya*. *Jurnal Pengembangan Sistem Transportasi dan Teknologi Darat (JPSTTD)*, 12(1), 23–32. <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v12i1.558>
- Jannah, A. N., Prayitno, P. A., & Romadhona, P. J. (2021). *Evaluasi fasilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Yogyakarta*. *Jurnal Teknisia*, 26(2), 81-92.
- Kasih, R. C. (2019). *Modelling Untuk Meningkatkan Interaksi Sosial Pada Anak Dengan Intellectual Disability*. *JURNAL DIVERSITA*, 5(1), 51–57. <https://doi.org/10.31289/diversita.v5i1.2372>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2003).
- Leliana, A., & Widyastuti, H. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun*. In *Approach: Jurnal Teknologi Penerbangan* (Vol. 2, Issue 2).
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon* (Vol. 9).
- Mayasari Ginting, Y., Chandra, T., & Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, I. (2023). *A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index.... Economics and Digital Business Review A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improvement Factor (If) Method*.
- Meutia, W., & Yuliana, E. (2019). *Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities on Passenger Satisfaction)*. In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan*. Scopindo Media Pustaka. ISBN: 978-623-6500-60-6.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 *Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*. (2019).
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Perencanaan dan Pelaksanaan Pembangunan Fasilitas dan Infrastruktur Penyandang Disabilitas*. (2017).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 54 Tahun 2000 *Tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. (2000).
- Propiona, J. K. (2021). *Implementasi aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas*. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 1-18.
- Putra Rizkiya, M., Agustina Yusuf, M., & Caisarina, I. (2021). *Akses penyandang disabilitas terhadap layanan dan fasilitas transportasi publik di Kota Banda Aceh*. *Jurnal Arsitekno*. 8(1), 37-44.
- Rabia Adawia, P., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandi, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)*.
- Rahayu, I. (2018). *Fasilitas khusus penyandang disabilitas dan lansia pada Masjid Raya Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi peningkatan pelayanan publik*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rifandi, R. (2023). *Analisis kepuasan penumpang kereta api dengan metode importance-performance analysis (Studi kasus PT. KA di Stasiun Serang Banten)*. (Tugas Akhir, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Cilegon-Banten).
- Rohman, S. Z., & Syaifullah Al Farizqi, D. (2022). *Analisis pelayanan dan fasilitas kereta api terhadap penyandang difabel di Stasiun Tawang Kota Semarang*. (Laporan Tugas Akhir, Universitas Semarang, Semarang).
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). *Analisa kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 1(1), 1–6. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya. Diakses dari <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2016 *Tentang Penyandang Disabilitas*. (2016).
- Waspiah, W., Arifin, R., Putri, N. M., Safarin, M. H. A. F., & Putri, D. D. P. (2022). *Student Edited Law Journals: Strengthening the Creativity of Law Students in a Challenging Era*. *Journal of Creativity Student*, 7(2), 133–154. <https://doi.org/10.15294/jcs.v7i2.38493>
- World Health Organization (2023). *Disability and Health*. Diakses pada tanggal 3 Februari 2025. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Wulansari, Y. (2021). Implementasi kebijakan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas: Studi aksesibilitas bangunan umum di Stasiun Malang Kota Baru. *Publika*, 9(1), 307–320. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p307-320>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode importance performance analysis (Studi kasus: JNE Jhoni Anwar Kota Padang)*. *Jurnal TEKNOIF*, 8(2), 78-86.
- Zulkiflia, Z. R., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2024). *Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur)* (Vol. 18, Issue 6).