

## DAFTAR PUSTAKA

- Arizzal P. 2022. Analisis Presepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung <https://doi.org/10.15294/efficient.v4i1.43274> (Akses 28 Maret 2023)
- Azis dan Asrul. 2014. Pengantar dan Sistem Perencanaan Transportasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Casalo (2014:5). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kepercayaan Yang Dirasakan Nasabah Terhadap Internet Banking BCA Surabaya.
- Cavana, Robert Y., & Corbett, Lawrence M. 2018. Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 24, no. 1, 7-31
- Danial, E., & Warsiah. 2009. Metode Penulisan Karya Ilmiah.
- Eva, T. 2021. Pengaruh Faktor Keamanan Jasa Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi AC Penataran-Surabaya-Blitar, *Jurnal Ilmiah*, Vol.2
- Fandy, T. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Jasa.
- Ismianingtyas, R., & Agustina, I. F. 2017. Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 125–140. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1319> (Akses 28 Maret 2023)
- Juliyanto, I. T., Hardjanto, I., & Said, M. (n.d.). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dearah Operasi VII Madiun). In *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol. 3, Issue 1).
- Jones, & Murell. 2018. Sistem Informasi Dalam Pemindahan Penggunaan Moda Transportasi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kasmir. 2017. Kualitas Pelayanan. Jakarta
- Kotler, P. and Amstrong G. 2016. Keputusan Wisatawan (ed. 12:1). Jakarta Penerbit Erlangga
- Kotler Keller 2016 *Marketing Managemen and Brand management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Martin. 2018. *Managing Quality Customer Service*. Crisp Publications.
- Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Kereta Api.
- Moch, B. 2018. Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas, Aksesibilitas, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam memilih Jasa Kereta Api . *Jurnal Ilmiah Feasible Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*.

- Pagaribuan, N. 2016. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi di PT. Gojek Indonesia. *Jurnal Ilmiah*. Vol 10
- Pambudi. 2014. Keamanan informasi dan keamanan konsumen dalam perjalanan dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis.
- Parasuruman. 2017. Kualitas Pelayanan Perbandingan Antar layanan.
- Park, E.J., Kim, E.Y. 2016. A structural model of fashion-oriented impulse buying behavior, *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 10 No. 4, pp. 433-446
- Parmana & Prihatini. 2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Jasa Transportasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Priyatno. 2015. Pengujian Instrument. Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>).
- Ramadhayanti. 2019. Metode Kuantitatif. Uji Asumsi Klasik.
- Samuel dan Wijaya. 2018. *Managing Quality Customer Service*.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (n.d.). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT.Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelangan Surabaya. [www.kereta-api.com](http://www.kereta-api.com)
- Setyo O & Priyanto, S. (n.d.). Comparative Study of Post-Marriage Nationality Of Women in Legal Systems of Different Countries *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* An Analysis of Public Service Policy on Rail Transport Passenger in Malang Station in this New Normal Era. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i2.2362> (Akses 28 Maret 2023).
- Sudaryono. 2016. Keputusan pemilihan Tindakan Dari Berbagai Alternatif.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syukrikan. 2018. Faktor Kepuasan Wisatawan Pengguna Transportasi Laut Dari Bali Ke Gili Trawangan <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i2.2362> (Akses 25 Juni 2023)
- Topan Yuniarto. 2022. Moda Transportasi Kereta Api [www.kompas.com](http://www.kompas.com) (Akses 28 Maret 2023)
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perkeretaapian.
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Jasa Pelayanan.
- Utomo. 2021. Karakteristik Kelemahan Angkutan Kereta Api.

Weaver, D., Lawton, L. 2014. *Tourism Management – 3rd Edition*. Australia: John Wiley & Sons Australia.

Wiwik, A. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)*