

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharmanto, dkk. 2021. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA COMMUTER LINE PT. KERETA COMMUTER INDONESIA DI JAKARTA.
- Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). *Organizational development: A process of learning and changing* (2nd ed.). Addison-Wesley.
- Hardiyansyah. (2020).
- Aria, P., & Atik, S. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Arianto, N. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifin, T. N., Sodikin, & Sari, T. T. (2025). Analisa kinerja operasional KRL Commuter Line jurusan Yogyakarta–Solo. *Rang Teknik Journal*, 8(2). Retrieved from <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/RANGTEKNIKJOURNAL/article/view/6228/4422>
- Asha Ayu, dkk. 2024. Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL).
- Chindyana, A., Romadlon, F., & Ananda, R. (2022). POTENSI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KERETA REL LISTRIK SOLO-JOGJA BERBASIS POLA MOBILITAS KOMUTER. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 131–142. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v22i2.6063.131-142>
- Dionna Azzahra. 2023. Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship* Vol. 5 No. 2, Oktober 2023.
- Faiqul Fawwaz. 2021. ANALISIS PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DI KRL STASIUN SUDIRMAN. *Jurnal Pengembangan Kota* (2021) Volume 9 No. 1 (111–123) <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk> DOI: 10.14710/jpk.9.1.111-123
- Ghaisani, F. N., & Ramadhan, D. P. (2024). *Determinants of customer satisfaction in public transportation services: Studies on Solo-Yogyakarta commuter line*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 4(1), 55-67.
- Hendrawan, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan kereta rel listrik (KRL) Jogja-Solo*. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 88-102.
- Jesia Charel, (2024). Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan.

Kasmir. (2017). *Customer service excellence: Meningkatkan pelayanan perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kualitas Pelayanan Publik. Dalam A. Suryantoro, Manajemen Pelayanan Publik (hal. 224). Penerbit Andi.

Nurazizah Ramadanti. 2024. Analisis Efektivitas Pelayanan pada Kereta Khusus Wanita KRL Commuter Line Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. McGraw-Hill (e-book dalam kompilasi *Services Marketing*).

Priyanto Susiloadi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo.

Rizki Hamdallah Habel. 2023. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang, volume 20. No 1 April 2023.

Rusqiyati, E. A. (2021). KRL Yogyakarta-Solo Pemantik Pertumbuhan Ekonomi Wilayah. <https://www.antaranews.com/berita/1995024/krl-yogyakarta-solo-pemantik-pertumbuhan-ekonomi-wilayah>

Sapto Priyanto. 2024. EFISIENSI KINERJA PELAKSANAAN PUBLIC SERVICE OBLIGATION (PSO) KRL JOGJA -SOLO. Vol.9,No.1, Januari 2024

Suryantoro, A. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in-home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>

Vidissa Adiz Rizqiya. 2022. EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN KRL CIKARANG – JAKARTA KOTA.

Zulganef, Z.-, Pratminingsih, S. A., & Purwaningdyah, S. W. S. (2024). Increasing Public Loyalty through Trust in The Police: The Case Of The Police In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 417–432. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.53272>