

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Indra. 2008, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang*”, Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Algifari. 2016, “*Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*”, Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Aprillia, Fasya, 2018, “*Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Argo Parahyangan Menggunakan Metode Kano*”, Bandung: Institut Teknologi Nasional.
- Henggartiasto, Yohanes dan Satya Aditya, 2012, “*Turangga Train Service Quality Improvement*”, Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Lestari, S, 2014, “*Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Willis.*”, Jakarta Pusat: Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian.
- Martilla, J.A., dan James., J.C., 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*, Volume 41, pp. 77-79.
- Mustakim, Ali, “*Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR Menggunakan Metode Kano*”, Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- M, Andriansyah, 2015, “*Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*”, Jakarta Pusat: Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, pp 1-3.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2014, “*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*”.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2015, “*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*”.
- Puspitasari, N. B, 2010, “*Analisis Kualitas Pelayanan Di Pt. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta menggunakan Metode IPA dan Metode Kano*”, Semarang: Universitas Dipenogoro.