

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen ekuitas merek*, alih bahasa: Aris Ananda. Jakarta: Mitra Utama.
- Amalia, I. P. (2020). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI KAI ACCESS MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Andayani, W. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)*. *WACANA, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 13(1), 29–43.
- Ariani, D. W. (2014). *Manajemen kualitas*.
- Arifin, A. (2019). *R Tabel SPSS – Pengertian, Fungsi, Rumus Cara Membaca Tabel R*. <https://rumus.waheedbaly.com/>. <https://rumus.waheedbaly.com/r-tabel/> (diakses pada 17 Mei 2020).
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 2002, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atenda. (2020). *Hak-hak Konsumen di Indonesia*. <https://www.atenda.id/>. <https://www.atenda.id/berita/Hak-hak-Konsumen-Di-Indonesia/12> (diakses pada 3 April 2020).
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kepuasan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan> (diakses pada 3 April 2020).
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Pelayanan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> (diakses pada 3 April 2020).
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah Penumpang Kereta Api, 2006-2020 (Ribu Orang)*. <https://www.bps.go.id/>. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815> (diakses pada 13 Maret 2020).
- Chase, R. B., & Erikson, W. J. (1988). *The service factory*. *Academy of Management Perspectives*, 2(3), 191–196.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain* (Vol. 94). McGraw-hill New York.

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2004). *Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. International Journal of electronic commerce*, 9(1), 31–47.
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2014). *Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 7(3).
- Diantini, N. P. A. W., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2019). *EFEKTIVITAS PENERAPAN MOBILE APPLICATION “KAI ACCESS” OLEH KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA PERSERO DAERAH OPERASI 9 STASIUN JEMBER. JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 13(2), 132–137.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). *Service portraits in service research: a critical review. International journal of service industry management*.
- Elliot, S. (1993). *Management of quality in computing systems education: ISO 9000 series quality standards applied. Journal of Systems Management*, 44(9), 6.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control: 3d Ed.* New York: Mc. Graw-Hill, Inc.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.
- Giddens, N., & Hofmann, A. (2002). *Brand loyalty. Missouri Value Added Development Center, University of Missouri*, 2.
- Hadi, K. R., Az-Zahra, H. M., & Fanani, L. (2018). *Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Hidayat, A. (2012). *Penjelasan Uji Reliabilitas Instrumen Lengkap*. <https://www.statistikian.com/>. <https://www.statistikian.com/2012/10/uji-reliabilitas-instrumen.html> (diakses pada 17 Mei 2020).
- Ho, C.-I., & Lee, Y.-L. (2007). *The development of an e-travel service quality scale. Tourism management*, 28(6), 1434–1449.
- Hoffman, D. L., & Fodor, M. (2010). *Can you measure the ROI of your social media marketing? MIT Sloan Management Review*, 52(1), 41.

- Irmawati, D. (2011). *Pemanfaatan e-commerce dalam dunia bisnis*. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis–ISSN, 2085, 1375.
- Johnston, R. (2005). *Service operations management: from the roots up*. *International Journal of Operations & Production Management*.
- Jonathan, H. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk*. *The Winners*, 14(2), 104–112.
- Karmarkar, U. S., & Pitbladdo, R. (1995). *Service markets and competition*. *Journal of operations Management*, 12(3–4), 397–411.
- Karmawan, I. G. M., Sundjaja, A. M., & Luhukay, D. (2010). *Analisis dan Perancangan E-Commerce PD*. Garuda Jaya. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI).
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena*. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, P. (1997). *Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. New Jersey-America. Pearson *International Edition*.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta, 38.
- Kozinets, R. V, De Valck, K., Wojnicki, A. C., & Wilner, S. J. S. (2010). *Networked narratives: Understanding word-of-mouth marketing in online communities*. *Journal of marketing*, 74(2), 71–89.
- Kumar, S. R. (2002). *Brand loyalty as a strategy*. Retrived from <http://www.blonnet.com/catalyst/2002/02/21/stories/2002022100090200.htm>.

- Kurniasih, I. D. (2012). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Laudon, K., & Laudon, J. (2009). *Management Information Systems: International Edition*, 11/E. KC Laudon, *Management Information Systems: International Edition*, 11.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., & Organization, W. H. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Chichester: Wiley.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of psychology*.
- Maignan, I., & Lukas, B. A. (1997). *The nature and social uses of the Internet: A qualitative investigation*. *Journal of Consumer Affairs*, 31(2), 346–371.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-performance analysis*. *Journal of marketing*, 41(1), 77–79.
- Mersha, T., & Adlakha, V. (1992). *Attributes of service quality: the consumers' perspective*. *International journal of service industry management*, 3(3), 0.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nie, W., & Kellogg, D. L. (1999). *How professors of operations management view service operations? Production and Operations Management*, 8(3), 339–355.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). *Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*.
- Prabu, A. (2002). *Mangkunegara. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kedua belas. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratama, A. W., & Ariyanti, M. (2019). *Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access*. *eProceedings of Management*, 6(3).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (2014). *KAI Access Train Booking, Reschedule, Cancellation*. <https://play.google.com/store>. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kai.kaiticketing&hl=in> (diakses pada 25 Maret 2020).

- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (2014). *Kini Pesan Tiket KA Bisa Melalui KAI Access*. <https://www.kai.id/>.
https://www.kai.id/information/full_news/272-kini-pesan-tiket-ka-bisa-melalui-kai-access (diakses pada 29 Agustus 2020).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (2018). *Layanan Baru KAI Access pada Tahun Inovasi KAI*. <https://www.kai.id/>.
https://www.kai.id/information/full_news/1753-layanan-baru-kai-access-pada-tahun-inovasi-kai (diakses pada 29 Agustus 2020).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (2017). *Sejarah Perkeretaapian*. <https://heritage.kai.id/>.
<https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian> (diakses pada 24 Maret 2020).
- Pujihastuti, I. (2010). *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*. CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah, 2(1), 43–56.
- Putra, I. P. A. P. A., Sukaatmadja, I. P. G., & Giantari, I. G. A. K. (2016). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Terhadap Kepercayaan dan Niat Beli E-ticket pada Situs Traveloka*. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan Cetakan I*. Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Rhian, S. (2002). *Dispelling the modern myth. Employee satisfaction and loyalty drive service profitability*. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(1), 30–49.
- Rumidi, S. (2004). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University pres.
- Saragih, B., & Victor, C. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk, Ketersediaan Produk dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Produk Lulus Mandi Sumber Ayu Di Jakarta*. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(2), 153258.
- Scherkenbach, W. W., & Scherkenbach, W. W. (1991). *Deming's road to continual improvement*. SPC press.
- Sosiologis.com. (2018). *Data Primer dan Data Sekunder*. <http://sosiologis.com/>.
<http://sosiologis.com/data-primer-dan-data-sekunder> (diakses pada 25 Maret 2020).
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.

- Sugiyono, D. R. P. (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Revisi. Alfabeta.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis* (Hal. 59-70). RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil, 2(2), 59.
- Sukirno, S., Aulawi, H., & Widiawati, K. (2019). *E-SERVICE QUALITY OJEK ONLINE TERHADAP CUSTOMER RETENSION*. IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora, 3(1), 30–38.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyanto, M. (2003). *Strategi periklanan pada e-commerce perusahaan top dunia*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (1995). *strategi Pemasaran, andi offset*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2001). *Study Kelayakan Bisnis Edisi 3 Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vaithianathan, S. (2010). *A review of e-commerce literature on India and research agenda for the future*. *Electronic Commerce Research*, 10(1), 83–97.
- Varmaat, S. C. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental Edisi 3*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Widyaningtyas, R., PH, Y. S., & PH, Y. S. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas serta dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2017). *Kewajiban Konsumen*. <http://ylki.or.id/>. <http://ylki.or.id/kewajiban-konsumen/> (diakses pada 3 April 2020).
- Zeithaml, V. (2009). A. and Bitner, Mary Jo. 2000. *Services Marketing: Interpreting Customer Focus Accross the Firm*.