

DAFTAR PUSTAKA

- Alhabsyi, F. A. (2018). Kesuksesan Implementasi *E-Ticketing* (Studi Kasus Pada Pt . Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang Business To Customer Di Stasiun Kota Malang). *Administrasi Bisnis*, 63(1), 148–157.
- Andryani, D. (2016). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengisian KRS Dari Sudut Pandang Mahasiswa Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 21(1), 60–66.
- Ardi, F. F., Mariam, I., & Widhi, M. (2016). *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*. 13(2), 95–102.
- Arnomo, S. A. (2019). Mengukur Mutu *Interaction Quality System E-Ticket*. *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.171>
- Firmansyah, A., & Mochklas, M. (2018). Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras Di Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, 15(1), 281–295. <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/179>
- Halim, A. (2019). Pengaruh *Merchandise* dan *Servicescape* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di PT Gloria Jaya Sejahtera Medan.
- Heriyanto, I. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi , Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2), 80–101.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 3(2). <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v3i2.667>
- Imanto, M. A., I, F. N. N., Remiasa, M., & Jokom, R. (2015). Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Artotel Hotel Surabaya. *Universitas Kristen Petra, Surabaya*, 392–404.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Alih Bahas). Erlangga.
- Larasati, O. (2018). Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(4), 273–285. <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>
- Noval, T. (2020). Pengaruh *Servicescape* terhadap Loyalitas Konsumen Di Restoran Chakra *The Breeze* Bumi Serpong Damai. 4(1).
- Paundanan, D., Suhalis, A., Hidayat, M., Setiawati, R., & Fachrial, P. (n.d.). *E-Ticketing Service And Employee Professionalism On Jabodetabek Krl Passenger Customer Satisfaction*. c, 1254–1263.
- Pramita, C. (2015). Pengaruh *Servicescape* (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 26(2), 86306.
- Pratama, M. P., & Setyorini, R. (2015). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung. *E-Proceeding of Management*, 2(1), 749–757.
- Putri, E. N. (2018). Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1), 63–72.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis kualitas layanan, *servicescape* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1084–1095.
- Setiawan, E. B. (2015). Analisis Pengaruh Nilai Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Studi Kasus Pemanfaatan *E-Ticketing* Terhadap Loyalitas Pengguna

- Jasa Kereta Api). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 12(2), 204–211.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Surniandari, A., & Haryani. (2017). Pengaruh Penerapan *E-Ticketing* Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta *The Effect Of E-Ticketing On The Level Of Satisfaction And Loyalty Of Trainservice Users*. *Ekonomi Dan Pembangunan*, 25(1), 39–53. <https://doi.org/10.1051/0004-6361:200500129>
- Utami Putri, S. (2016). *objek wisata sejarah , Kota Bandung pun menawarkan pengalaman berwisata yang*. 237–244.
- Yulianto. (2017). *Pengaruh ambient condition, space and functionality dan use of sign, symbols and artifacts terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen*. 517–527.