

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Rosady, S., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi Access by KAI (E-SERVQUAL termodifikasi). *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*.
- Asep Riendi Syahmaulana, Wahyudi, D., & Zuhrofi, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas restoran terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Sembrani. *JUWIRA – Journal Wira Ekonomi Mikroskil*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Sejarah perkeretaapian Indonesia*. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. (2025). *Statistik perkeretaapian Provinsi Sumatera Utara*. BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dong, H. (2025). Service quality of waiting facilities at high-speed railway stations: An empirical study. *Journal of Transport and Infrastructure* (MDPI).
- Ependi, A., & Kurniawan, S. (2021). Analisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Transportasi Publik Daerah*.
- Fadilah, R., Satria, A., & Wardhana, R. (2024). Kualitas fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan penumpang kereta api. *Jurnal Pelayanan Publik dan Transportasi*.
- Fadilah, R., Sitorus, M., & Rahmawati, A. (2024). Analisis aksesibilitas dan kepuasan pengguna transportasi kereta api di Stasiun Medan. *Jurnal Manajemen Transportasi Publik*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jatiwaluyo, N., et al. (2022). Analisis fasilitas layanan terhadap kepuasan pengguna Stasiun Kereta Api Kebumen. *Jurnal Transportasi dan Pelayanan Publik*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Transformasi digital transportasi publik di Indonesia*. Kemenhub Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Pearson Education.

- Maulana, A. (2023). *Analisis penerapan smart mobility di Stasiun Kereta Api Kota Medan* (Skripsi). Universitas Medan Area.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL revisited: Understanding service quality dimensions in the digital age. *Journal of Service Research*, 25(3).
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). *Arsip sejarah dan pengembangan Stasiun Medan*. Situs resmi PT KAI (Persero).
- ~~PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). *Laporan fasilitas penumpang Stasiun Medan*. PT KAI (Persero).~~
- ~~PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). *Profil perusahaan serta visi dan misi*. Situs resmi PT Kereta Api Indonesia.~~
- ~~PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). *Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Medan*. PT KAI (Persero).~~
- ~~PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). *KAI Access: Layanan digital perkeretaapian*. Situs resmi KAI Access.~~
- Putri Saru, P., Hidayat, M., & Lestari, N. (2025). Analisis strategi peningkatan kepuasan pelanggan pada PT KAI Divre I Sumut. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Stanly, R. (2025). The impact of digital promotion strategies on passenger satisfaction in mobile railway applications. *Advances in Consumer Research*.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahmaulana, A. R., Wahyudi, D., & Zuhrofi, A. (2022). Strategi promosi dan kepuasan pelanggan jasa transportasi digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern*.
- Wahab, S., Aziz, A., & Hakim, R. (2021). Unveiling passenger satisfaction in rail transit through a consumption values perspective. *International Journal of Rail Transport Studies*.
- Yang, T., Shiwakoti, N., & Tay, R. (2023). Passengers' perception of satisfaction and its relationship with travel experience attributes. *Sustainability* (MDPI).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zhang, L. (2022). Customer satisfaction and service quality in railway transportation: An expectancy-disconfirmation approach. *Wiley Online Library*.