

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah. (2020). *Komunikasi Pemasaran* (1st ed.). Pasuruan: Qiara Media.
- Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran (Dasar dan Konsep)* (1st ed.). Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- A Rachman. (2019). *Analysis of Effect of Physical Evidence and Service Assurance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in using Car Rental Service (PT Pusaka Prima Transport Cases)*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Vol.180, Issue. 1, Page: 1-14.
- Arsha Bhadra & R. Rajesh. (2018). *Impact of Physical Evidence on Customer Satisfaction of Travel Agency in Kerala - A Case Study*. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (ijasre)*, Vol. 4, Issue. 4, Page: 96-101.
- B. Bungatang & R. Reynel. (2021). *The Effect of Service Quality Elements: Physical Evidence on Customer Satisfaction at Transportation Industry Jakarta*. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, Vol.1, Issue.2, Page: 107–118.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2022). *Kota Bandung dalam Angka 2022*. Bandung: BPS Kota Bandung.
- Buchari Alma. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Dimas Saputera (ed.); 14th ed.). Bandung: ALFABETA, cv.

- Bestoon Othman & Amran Harun. (2020). Effects of Physical Evidence on Umrah Customer Satisfaction: Empirical Study on Umrah Traveling Industry in Malaysia. *TEST Engineering & Management*. Vol.83, Issue.2, Page: 22895-22909.
- Cici Safitasari & Ida Maftukhah. (2017). Pengaruh Iklan, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Bus PO Haryanto. *Management Analysis Journal*, Vol.6, No. 3), Hal: 311–319.
- Deri Kusmadeni. (2021). Pengaruh Iklan, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Umum Bus DAMRI Bangka Belitung. *JEM: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, Vol.7, No.2, Hal: 69–79.
- Edwin Sugesti & Muammar Rinaldi. (2021). Pengaruh Iklan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Travel Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol.7, No.1, Hal: 66–78.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Farida Yulianti. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Fatihudin & Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Finnah & Muhammad Fikry (2020). *Buku Ajar Pengantar Periklanan* (A. A. Hetami (ed.); 1st ed.). Klaten: Penerbit Lakeisha.

- Firmansyah & Mahardika. (2018). *Pengantar Manajemen* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Fitria Halim. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (R. Wantrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Gloria Sianipar. (2019). Pengaruh Bukti Fisik dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Umum Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol.19, No.2, Hal: 183–196.
- Harman Malau. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global* (2nd ed.). Bandung: ALFABETA, cv.
- Herlambang S. (2019). *Public Relations And Customer Service; Pedoman Untuk Sukses Melayani, Memasarkan Dan Menjual*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Heritage KAI. (2023). *Sejarah Perkeretaapian*. <https://heritage.kai.id> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]
- Herry Krisnandi. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS.
- Heru Setiawan, Ratu Hedy, Muhammad Iqbal. (2022). *Pengantar Manajemen (Panduan untuk Lebih Memahami dan Mengerti Konsep Manajemen)* (E. A. A. dan S. Ferdianto (ed.); 1st ed.). Bandung: PT Refika Aditama.
- Hilton, Marudut, Salman. (2022). *The Effect of Advertising on Customer Satisfaction in Europe Tour and Travel Service Users*. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, Vol.10, Issue. 1, Page: 47–53.
- Jawdat Jaafar Khatab. (2019). *Physical Evidence and its Effects on Customer*

Satisfaction: A Case Study of Traveling Industry in City-Iraq. Test Engineering and Management, Vol.81, Issue.1, Page: 4846–4855.

JDIH Kementerian BUMN. (2023). *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia.* <https://jdih.bumn.go.id> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI. (2023). *Sejarah Perkeretaapian.* <https://www.kai.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Bandara. (2023). *Galeri Bandara KAI.* <https://www.railink.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Commuter. (2023). *Galeri Commuterline KAI.* <https://www.commuterline.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Logistik. (2023). *Galeri Logistik KAI.* <https://www.kalogistics.co.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Properti. (2023). *Galeri Properti KAI.* <https://www.kapm.co.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Service. (2023). *Galeri Reska KAI.* <https://www.reska.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

KAI Wisata. (2023). *Galeri Commuter.* <https://www.kaiwisata.id/> [Diakses Sabtu, 27 Mei 2023]

Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Rilis Data Kemendagri: Jumlah Penduduk Jabar Terbanyak, Kaltara Tersedikit.* <https://dukcapil.kemendagri.go.id/> [Diakses Minggu, 15 Januari 2023]

Kementerian Perhubungan. (2018). *Transportasi Sudah Menjadi Kebutuhan*

- Dasar Masyarakat*. <https://dephub.go.id/> [Diakses Senin, 16 Januari 2023]
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Masyarakat Lebih Memilih Kendaraan Pribadi Sebagai Kendaraan Favorit*. <https://dephub.go.id/> [Diakses Senin, 16 Januari 2023]
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Mobilitas Masyarakat Bandung*. <https://dephub.go.id/> [Diakses Senin, 16 Januari 2023]
- Kementerian Perhubungan. (2022). *Gerakan Nasional Kembali ke Angkutan Umum*. <https://dephub.go.id/> [Diakses Senin, 16 Januari 2023]
- Kotler P. & Keller K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- M. Yuda. (2022). Pengaruh Bukti Fisik Sebagai Dimensi Kualitas Pelayanan dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Pengguna Jasa Mutiara Travel Pekanbaru, *JOM FISIP*, Vol.9 No.2, Hal: 1-11.
- Margarita Išoraite, Aldona Jarašu, Kristina Samašonok. (2023). *The Impact of Advertising in Promoting Sustainable Mobility and The Impact on Consumer Satisfaction in Urban Transportation Systems*. *Future Transportation Vol.3, Issue. 1, Page: 210–235*.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Surabaya: Press Unitomo.
- Melati. (2021). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Mihalj Bakator, Nataša Đalić, Nikola Petrović. (2019). *The influence of advertising on customer satisfaction (Railway Transportation in Serbia)*.

Economic Research-Ekonomika Istrazivanja , Vol.32, Issue.1, Page: 2293–2309.

Muhammad Iffan, Raeni Dwi, Rengga Radaswara. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, Vol. 8, No.2. Hal: 1-15.

Napitupulu Sabar dan Tapiomas Nirwana. (2021). *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli)* (2nd ed.). Atalya Rileni Sudeco.

Nasution M. N. (2018). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Philip Kotler & Gery Amstrong. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.

Pipih Sopiyan. (2020). Pengaruh Iklan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Serayu. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.1, No.2, Hal: 133–146.

Putu Galih Jananuraga & Ni Putu Nina Eka Lestari. (2020). Pengaruh Iklan, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Kereta Api. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.17, No.1, Hal: 133-149.

Quang Hung Doa and Thi Hai Anh Vu. (2020). *Understanding consumer satisfaction with railway transportation service: An application of Advertising and Physical Evidence*. *Management Science Letters*, Vol.10, Issue. 6, Page: 1341–1350.

Rahman. (2020). *Pemasaran Jasa Rumah Sakit* (1st ed.). Samata: Alauddin University Press.

- Rambat Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Dedy A. Halim (ed.); 4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Setyaningrum. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Transportasi Umum Magelang). *The Journal of Business and Management (Bisman)*, Vol.5, No.1, Hal: 19-33.
- Roymon. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Sukarno (ed.)). Semarang: SUKARNO PRESSINDO.
- Rully Julinda, Susi Widjajani, Budiyanto. (2020). Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Harum Prima, *Jurnal VOLATILITAS*, Vol.2, No.6, Hal: 1-13.
- Salim A. (2018). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Satriadi. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Moh Suardi (ed.); 1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Sigit Sugiarto & Vivi Octaviana. (2021). *Physical Evidence Dimensions on Customer Satisfaction: Travel Industry in Bandung, Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, Vol.1, Issue. 2, Page: 93–106.
- Siti Aisyah. (2021). *Dasar-Dasar Periklanan* (A. Karim (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Siti Aminah. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil UBL*, Vol. 9, No. 1, Hal: 1142-1155.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Tyas Retno Yuniar dan Ahadiati Rohmatiah. (2022). Pengaruh Iklan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pada Penumpang Stasiun Madiun). *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, Vol.11, No.2, Hal: 206–215.
- VOI. (2021). *Kemacetan di 6 Kota Besar Indonesia Bikin Kerugian Rp.71,4 Triliun, 2,2 Juta Liter BBM 'Menguap' per Hari*. <https://voi.id/> [Diakses Senin, 15 Januari 2023]
- Widyastuti S. (2018). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu; Solusi Menembus Hati Pelanggan*. Jakarta: FEB-UP Press.
- Yiska Hellensia, Rudy Wenas, Fitty Valdi. (2022). *Effect of Product Quality and Advertising On Consumer Satisfaction : Empirical Study on Travel Industry in Malaysia*. *Arie 401 Jurnal EMBA*, Vol. 10, Issue. 1, Page: 401–411.
- Zeithaml V, Bitner M, Gremler D. (2018). *Service Marketing (Integreting Customer Focus-Across the Firm)* (7th ed.). McGraw-Hill Education.