

DAFTAR PUSTAKA

- Ababio-Donkor, A., Saleh, W., & Fonzone, A. (2020). Understanding transport mode choice for commuting: the role of affect. *Transportation Planning and Technology*, 43(4), 385–403. <https://doi.org/10.1080/03081060.2020.1747203>
- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Agustin, I. W., & Hariyani, S. (2022). Penerapan “Transit Oriented Development” di Kawasan Tugu – Kertanegara, Kota Malang. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 18(1), 76–97. <https://doi.org/10.14710/pwk.v18i1.33836>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2005). Attitudes, Personality and Behavior. In *Mapping social psychology*.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Anggraeni, F., Jakarta, U. N., Salsabila, D. W., Jakarta, U. N., Setianingsih, D., Jakarta, U. N., Sahara, S., & Jakarta, U. N. (2023). Pengaruh Persepsi Kualitas Stasiun Manggarai. 1(4), 205–214.
- Azwar, S. (2022a). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi 4)*. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2022b). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi-3*. Pustaka Pelajar.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. In *Journal of Personality and Social Psychology* (Vol. 51, Issue 6, pp. 1173–1182). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

Berkowitz, L. (1972). *Social Psychology*. Scott, Foresman and Company.

Bps.go.id. (2023a). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta 2020-2022*. Bps.Go.Id. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>

Bps.go.id. (2023b). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa), 2020-2022*. Bps.Go.Id. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>

Chen, C. F., & Chao, W. H. (2011). Habitual or reasoned? Using the theory of planned behavior, technology acceptance model, and habit to examine switching intentions toward public transit. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 14(2), 128–137. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2010.11.006>

Chowdhury, S., Zhai, K., & Khan, A. (2016). The effects of access and accessibility on public transport users' Attitudes. *Journal of Public Transportation*, 19(1), 97–113. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.19.1.7>

Darunanto, D., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(5), 474-487.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

- E., A., A.A., J., E.J., E., & M., R. (2021). Service Quality and Passengers' Loyalty of Public Transportation Companies. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 4(4), 82–98. <https://doi.org/10.52589/bjmms-lrq7javx>
- Edwards, A. L. (1957). Techniques of attitude scale construction. In *Techniques of attitude scale construction*. Appleton-Century-Crofts.
- Ershova, O. A. (2023). The Attitude of Residents of the Metropolis to Personal and Public Transport. *Journal of Modern Foreign Psychology*, 12(1), 16–25. <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120102>
- Fachrurazi, F., Jamaludin, Sulistianto, Martalia, D., Wikansari, R., Hiswanti, Nurofik, A., Zein, A., Wahim, I., & Veza, O. (2022). *TRANSFORMASI DIGITAL DALAM DUNIA BISNIS*.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan / Jill Griffin; alih bahasa Dwi Kartini Yahya*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:141200648>
- Gunawan, I. (2017). *Pengantar Statistika Inferensial*. Rajawali Pers.
- Hefimaputri, R. A., & Indriani, M. T. (2015). Customer attitude towards loyalty card of budget hotel in Bandung. *Journal of Business and Management*, 4(5).
- Herfan, D. (2010). *Pengantar pariwisata*. Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo). <https://books.google.co.id/books?id=DAypMwEACAAJ>
- Hidayati, I. (2023). Beyond traffic jams: public perceptions of Jabodetabek Commuter Line (KRL) System for sustainable urban development. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1263(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1263/1/012027>

Indriastiningsih, E., Violin, V., Syafri, M., Nurbakti, R., & Judijanto, L. (2023). Analysis of The Influence of Customer Satisfaction, Experiential Marketing and E-Service Quality on Loyalty of KAI Commuter Customers. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(3), 69–73. <https://doi.org/10.60083/jsisfotek.v5i3.305>

Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Proceedings of the International Geometry Center*, 17(1), 18–35.

Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 888–897.

Jayanti, R. A., Joewono, T. B., & Rizki, M. (2021). Aksesibilitas Stasiun Kereta Rel Listrik Commuter Line Berdasarkan Persepsi Wanita. *Jurnal Transportasi*, 21(1), 63–72. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v21i1.4904.63-72>

KAI Commuter (02 Juli 2024). Catat Rekor Volume Tertinggi, KAI Commuter Layani 1,13 Juta Pengguna Pada Awal Minggu Juli 2024 Ini - KAI Commuter Layani 156.816.151 Orang Pada Semester 1 Tahun 2024. KAI Commuter [online]. Diakses melalui <https://commuterline.id/informasi-publik/berita/catat-rekor-volume-tertinggi-kai-commuter-layani-1-13-juta-pengguna-pada-awal-minggu-juli-2024-ini-kai-commuter-layani-156-816-151-orang-pada-semester-1-tahun-2024>

KAI Commuter (01 Juli 2024). KAI Commuter Layani 489.017 Ribu Lebih Orang Hingga Pukul 14.00 WIB - Awal Bulan Juli, Kondisi Pengguna Di Stasiun Integrasi Terpantau Kondusif. KAI Commuter [online]. Diakses melalui <https://commuterline.id/informasi-publik/berita/kai-commuter-layani-489-017-ribu-lebih-orang-hingga-pukul-14-00-wib-awal-bulan-juli-kondisi-pengguna-di-stasiun-integrasi-terpantau-kondusif>

- Komalasarai, D., & Raya, U. S. (2017). 77 | *Jurnal Akuntansi*. 3(2), 77–89.
- Lepojević, V., & Đukić, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 15, 245. <https://doi.org/10.22190/fueo18032451>
- Lesnussa, J., & Warbal, M. (2023). Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(1), 31–46. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Lidya, L. O., Harimurti Wulandjani, & Dian Riskarini. (2022). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada Krl Commuter Line Jabodetabek (Studi Kasus Pada Mahasiswi Reguler Khusus Feb Universitas Pancasila). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(1), 12–19. <https://doi.org/10.35814/jimp.v2i1.2977>
- Losada-Rojas, L. L., Gkartzonikas, C., Pyrialakou, V. D., & Gkritza, K. (2019). Exploring intercity passengers' attitudes and loyalty to intercity passenger rail: Evidence from an on-board survey. *Transport Policy*, 73(March 2018), 71–83. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.10.011>
- Moslehpour, M., Pham, V. K., Wong, W. K., & Bilgiçli, I. (2018). e-purchase intention of Taiwanese consumers: Sustainable mediation of perceived usefulness and perceived ease of use. *Sustainability (Switzerland)*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/su10010234>
- Murray, S. J., Walton, D., & Thomas, J. A. (2010). Attitudes towards public transport in New Zealand. *Transportation*, 37(6), 915–929. <https://doi.org/10.1007/s11116-010-9303-z>
- Nurhaliza, S., & Muryono, S. (2024). 280 juta orang naik TransJakarta pada 2023. *Antaraneews.Com*. [https://www.antaraneews.com/berita/3918873/280-juta-orang-naik-transjakarta-pada-2023#:~:text=Jakarta \(ANTARA\) - Sebanyak 280,tertinggi selama TransJakarta mulai beroperasi](https://www.antaraneews.com/berita/3918873/280-juta-orang-naik-transjakarta-pada-2023#:~:text=Jakarta (ANTARA) - Sebanyak 280,tertinggi selama TransJakarta mulai beroperasi)

- Oliver. (2014). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing, Vol. 63, Fundamental Issues and Directions for Marketing (1999), Pp. 33-44.*
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.)*. Routledge.
- Pratiwi, P. U. D., Landra, N., & Kusuma, G. A. T. (2018). The Construction of Public Transport Service Model to Influence the Loyalty of Customer. *Scientific Research Journal, VI(II)*, 56–63.
- Priyono, P. (2008). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:63361197>
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management, 10(1)*, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Putri, L., & Muryono, S. (2024). 33,4 juta orang naik MRT Jakarta pada 2023. *Antarnews.Com*. <https://www.antarnews.com/berita/3909159/334-juta-orang-naik-mrt-jakarta-pada-2023>
- Rachmadina, R., & Maulana, I. (2024). *Berdesak-desakan Setiap Berangkat dan Pulang Kerja, Penumpang KRL: Kondisinya Semakin Sumpek*. *KOMPAS.Com*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2024/01/29/13180291/berdesak-desakan-setiap-berangkat-dan-pulang-kerja-penumpang-krl>
- Rahayu, I., & Ika, A. (2024). *Bos KCI: Jumlah Penumpang KRL Jabodetabek Sepanjang 2023 Hampir Menyamai Sebelum Pandemi*. *KOMPAS.Com*. <https://money.kompas.com/read/2024/01/12/064930226/bos-kci-jumlah-penumpang-krl-jabodetabek-sepanjang-2023-hampir-menyamai>
- Rahayu, W. A., Putro, U. S., Hermawan, P., & Sunitiyoso, Y. (2023). *Analyzing Factors Influencing Commuter Behavior in Jabodetabek through Factor Analysis*. 3(2).

- Rizky, M. (2024). *Melonjak 35%, Jumlah Penumpang KRL Jabodetabek Tahun 2023 Belum Pulih*. Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240111113302-4-504738/melonjak-35-jumlah-penumpang-krl-jabodetabek-tahun-2023-belum-pulih>
- Rossanti, E. D., & Muriyanti. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)(Studi Kasus pada Penumpang KRL Jakarta Kota-Bogor). *Journal of Economics and Business UBS*, 9(2), 115–124.
- Sahara S, & Nugroho B. (2023). Efektivitas Penggunaan Kereta Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek Untuk Mengurangi Kemacetan Di DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomika45, Vol 10 No(2)*.
- Saleh, M., Arif, M., & Aminuddin, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pengguna Layanan Jasa Go-Ride di Kota Makassar. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 188–193. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.4356>
- Salma, S., Agustine, A. P. P., & Nurika, H. (2023). Analisis Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan OVO pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2987–2998. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.2664>
- Santika, E. (2024). *KRL Commuter Jabodetabek Sumbang 290 Juta Penumpang pada 2023*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/15/krl-commuter-jabodetabek-sumbang-290-juta-penumpang-pada-2023>
- Shifan, Y., Barlach, Y., & Shefer, D. (2015). Measuring passenger loyalty to public transport modes. *Journal of Public Transportation*, 18(1), 1–16. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.18.1.7>
- Sinambela, M. M. M. P. L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: untuk bidang ilmu administrasi, kebijakan publik, ekonomi, sosiologi, komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:152013666>

- Sucihati, R. N., Usman, U., & Yunita, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada UD. Nealma Food Sumbawa Besar). *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 2(1), 40-49.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiанти, T., & Yarmen, M. (2016). Factors influencing public transport passengers' satisfaction: a new model. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 27(5), 585–597. <https://doi.org/10.1108/MEQ-05-2015-0084>
- Sumaedi, S., Yarmen, M., Bakti, I. G. M. ., Rakhmawati, T., Astrini, N. ., & Widiанти, T. (2016). The integrated model of theory planned behavior, value, and image for explaining public transport passengers' intention to reuse. *Management of Environmental Quality*.
- Sun, S., & Duan, Z. (2019). Modeling passengers' loyalty to public transit in a two-dimensional framework: A case study in Xiamen, China. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 124(August 2018), 295–309. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.04.007>
- Suryantini, I. G. A. A., & I Nyoman Sujana. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 116–122. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v11i1.60905>
- Susanti, I. S. I. (2022). Penerapan Metode Analisis Regresi Linear Berganda untuk Mengatasi Masalah Multikolinearitas pada Kasus Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Gamma-PI*, 4(2), 10–17.
- Tomtom.com. (2023). *TOMTOM TRAFFIC INDEX Ranking 2023*. Tomtom.Com. <https://www.tomtom.com/traffic-index/ranking/>

- Valmaida, A. A., Dewi, A. R., Rachmawati, D. P., Achmad, R. K., & Viska, Y. I. (2024). Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 2(3), 97-107.
- Van Lierop, D., & El-Geneidy, A. (2016). Enjoying loyalty: The relationship between service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in public transit. *Research in Transportation Economics*, 59, 50–59. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2016.04.001>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46, 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wicaksana, S., & ardani, siti. (2022). *PSIKOLOGI PELAYANAN: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*.
- Yang, S., & Ahn, S. (2016). Impact of motivation in the sharing economy and perceived security in attitude and loyalty toward Airbnb. *Advanced Science and Technology Letters*, 129, 180-184.
- Yuniarti, A., Hartono, K., & Nurwirum, N. (2023). Pengaruh Sikap Relatif dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Lucki Cell Pompanua Kabupaten Bone. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 44-52.