

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Saebani, Nurjaman, 2013, *Manajemen Penelitian*, CV Pustaka Setia.
- A. Parasuraman *et al.*, 1988. Servqual: Multiple-item scale for measuring consumer perception of servis quality. Vol 64 hlm 12-37
- A. Parasuraman *et al.*, 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Vol. 49. *Journal of marketing*.
- Anne (2023), *Penumpang Krl yang dapati Kereta jorok yang banyak sampah*, diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/04/24/10482021/keluh-kesah-penumpangkrl-yang-dapati-kereta-jorok-banyak-sampah-hingga> pada tanggal 17 maret 2024 pukul 19.00
- Artha uly, yohana. (2019). *DKI Jakarta Jadi Kunci Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. *Okezone.Com*.diakses melalui <https://economy.okezone.com/read/2019/04/10/20/2041521/dki-jakarta-jadi-kunci-pertumbuhan-ekonomi-nasional> pada tanggal 16 maret 2024 pukul 18.00
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta 2023*. Jakarta: BPS RI.
- _____.2023. *Jumlah Penduduk di DKI Jakarta 2023*. Jakarta: BPS RI.
- _____.2023. *Jumlah penumpang KRL JABODETABEK*. Jakarta: BPS RI.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.

David Firmansyah dan Dorajatun Prihandono, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan Perceived value Terhadap Loyalitas penumpang Dengan kepuasan Vol 7 No 1 Semarang: Journal Management Unnes

Ferry sandi, 2023, *Pantas Macet DKI Parah Gila, Ternyata Gini Kondisi Sebenarnya*, diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/news/20231030131123-4-484798/pantas-macet-dki-parah-gila-ternyata-gini-kondisi-sebenarnya> pada tanggal 25 maret 2024 pukul 22.00

Fin Haryani, 2019, *Hijrah ke Daerah Penyangga Masih Jadi Pilihan Warga Jakarta*, diakses melalui <https://validnews.id/nasional/Hijrah-ke-Daerah-Penyangga-Masih-Jadi-Pilihan-Warga-Jakarta-hyN> pada tanggal 25 maret 2024 pukul 21.00

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

———. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

Hermanto, H., Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris, A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171-176.

Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.

Kadir. 2015. *Statistika Terapan : Konsep, Contoh, Dan Analisa Data Dengan Program Spss/Lisrel Dalam Penelitian*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Kementerian Perhubungan, 2019. *Produksi Penumpang Angkutan Kereta Api Menurut Lintasan Per Tahun 2020 - 2023 (Semester I)*. DKI Jakarta: Kemeneterian Perhubungan.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kumparan.com, 2023, *Memahami Usia Produktif Menurut WHO yang Sering Terabaikan*. Diakses pada

<https://kumparan.com/sejarah-dan-sosial/memahami-usia-produktif-menurut-who-yang-sering-terabaikan-21HF4MQDsU0/full> pada 25 juli 2024 pukul 12.49

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi; Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Yogyakarta: Erlangga

Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha

Lepojevic, V & Suzana Dukic. (2018). *Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market – An Empirical Study In The Republic Of Serbia*. Economics And Organization 15 (3).

McMullan, R., 2005. *Skala multi-item untuk mengukur pengembangan loyalitas penumpang*, Journal of Services Marketing, Vol. 19, hal. 470 – 481.

Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). *Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Vol 2(1), 64–75. Semarang: Jurnal Administrasi Bisnis UNDIP.

Masrukhin, 2004, *Statistik Inferensial*, Kudus : Mitra Press.

Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G, 2012, “*Introduction to Linear Regression Analysis (5th Edition ed.)*”, Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Narasoma, Amalia. 2023, diakses melalui <https://www.medcom.id/nasional/metro/0kpM20RK-keluhan-dan-harapan-para-anker-si-pejuang-krl-pada-tanggal-18-maret-2024-pukul-21.00>

Oliver, R. L. (1999). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nded)*. London: MESHarp Incorporated.

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.

Prasetyo stefanus dan suseno joko, (2015) *Pengaruh perceived value terhadap keputusan pembelian Smartphone android dengan word of mouth positif Sebagai variabel moderasi*. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.

Rangkuti, A. A. (2015). *Statistik Parametrik dan Non Parametrik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. 102 Rangkuti, A. A., dan Wahyuni, Lussy Dwiutami. (2017). *Modul Analisis Data Penelitian Kuantitatif Berbasis Classical Test Theory Dan Item Response Theory (RASCH Model)*. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Ruby, racmadina (2024)
<https://megapolitan.kompas.com/read/2024/01/30/11015981/krl-sering-ngetem-lama-di-stasiun-manggarai-penumpang-bikin-telat-kerja> pada tanggal 18 maret 2024 pukul 20.30

Rustam, Ahmad. (2016). *Dasar-dasar statistik: dilengkapi analisis dengan bantuan excel dan SPSS 20*. Kolaka: Penerbit Putri Yolanda.

Salsabilah et al., (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas penumpang KRL*. Vol 3 No. Jakarta: Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan UNJ.

Setianingrum, Herlin Widasiwi. 2018. *Pengaruh kualitas layanan Terhadap Loyalitas penumpang Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek Pada Stasiun Bogor*. Vol 18 No. 1, Jakarta: Cakrawala Jurnal BSI

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: PT. Alfabet.

———. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Soegoto, A. S. (2013). *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Vol 1 (3). Manado: Universitas Sam Ratulangi.

Suyitno, P. P. W., Indrajit, R. E., & Fauzi, M. (2017). *Penerapan Data Mining dalam Menangani Kemacetan di Jakarta*. Ikra-Ith Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika, Vol 1(2), 53–60.

Thomas pulungan (2022), *Perbedaan Kondisi KRL Dulu dan Sekarang*, Diakses melalui <https://metro.sindonews.com/read/781999/171/perbedaan-kondisi-krl-dulu-dan-sekarang-1653725100> pada tanggal 18 maret 2024 pukul 20.00

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2012), *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

