

## DAFTAR REFERENSI

- Adanikin, A., Adeoye, I., & Ajayi, J. (2022). Analysis of railway commuting factors and customers patronage in Lagos State, Nigeria. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 7(1), 90–98. <https://doi.org/10.14254/jsdtl.2022.7-1.8>
- Addin, S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KAI KOMMUTER JABODETABEK STASIUN DEPOK JAWA BARAT (Studi Kasus Pada Penumpang Commuter Jabodetabek Stasiun Depok Jawa Barat). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2).
- ANDAYANI, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ADIKSI COFFEE. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 8(2).
- Anisa, D. (2019). Fasilitas Pada Bina Sarana Universitas. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Brillyan Jaya Sakti, M. brillyanjs. (2018). PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Cahyono, D., Qomariah, N., & Perusahaan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, XX(Xx), 1–5.
- Carmelita, C. V., AR, M. D., & ZA, Z. Z. A. Z. (2017). *Analisis Activity Based Costing System Dalam Penentuan Harga Pokok Produksi Guna Menentukan Harga Jual Gula (Studi Kasus Pada PT. Pg. Kebon Agung Unit Pg. Kebon Agung Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang)*. Brawijaya University.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. <https://doi.org/http://>

/ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis

dimas dwi kurniawan, euis soliha. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang.

*YUME : Journal of Management*, 5(1), 348–358.

<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>

Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(01),

23–35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>

Fachreza, A. F., & Widayanto, W. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 183–190.

<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27294>

Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.

Ghozali, H. L. & P. D. I. (2020). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI SMARTPLS 3.0* (Edisi Ke 2). Universitas Diponegoro.

Girma, M., Woldetensae, B., Nuriye, G., & Lika, T. (2022). Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 451–465.

<https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2099968>

Hasibuan, R. M., Dr. Fitriani Harahap, S.Pd., M., & Armansyah Lubis, S.E., M. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.

Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

*Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16–27.

<https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>

Imalia, I., & Aprileny, I. (2020). *The Influence Of Price , Facilities , And Location To Purchase Decision* (Case Study Of Property Purchase In Grand Nusa Indah Block J, Cileungsi At PT. Kentanix Supra International). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–17.  
<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2409>

Isradi, M., Farhan, M. N., Rifai, A. I., & Mufhidin, A. (2021). Analysis of *Passenger Satisfaction with LRT Jakarta Services Route Velodrome - Boulevard Utara*. *IJTI (International Journal of Transportation and Infrastructure)*, 5(1), 26–35.

Jakarta.co.id, L. (n.d.). *tata kelola perusahaan*. <https://lrtjakarta.co.id/tata-kelola-perusahaan.html>

KORIDOR, L. R. T. (LRT) J. (n.d.). *LIGHTN RAIL TRANSIT (LRT)*.

<https://produk.wika-beton.co.id/portfolio/light-rail-transit-lrt-jakarta-kelapagading-velodrome/>

Kristianti, T., & Rivai, A. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Upnormal Semarang. *Telaah Manajemen*, 15(2), 128–136.

Lestari, A. A., & Aprileny, I. (2020). The Influence of Service Quality, Price Perception, and Store Atmosphere On Customer Satisfaction (Consumer Study at Kedai Camp Survivor, Bogor). *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2), 147–156.

Muhani, M., & Nurani, T. A. (2022). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Starbucks: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi dan Kepercayaan Pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 18(1), 84–98.  
<https://doi.org/10.47313/oikonomia.v18i1.1577>

Nasruddin, N., & Nurchayati, N. (2019). Pengaruh Promosi dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines*

(*JOMB*), 1(2), 232–245. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i2.677>

- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Oktavia, L., Wulandjani, H., & Riskarini, D. (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.
- Paryanti<sup>2</sup>, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Permana, E. N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri*. IAIN Kediri.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Prasada, I. P. E. A., & Ekawati, N. W. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5284. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p04>
- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10, 1–18.
- Ramadhan, A. G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS)*. Universitas Komputer Indonesia.

- Retno Yuniar, T., & Rohmatiah, A. (2022). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 206–215. <https://doi.org/10.33319/jeko.v11i2.125>
- Rianto, M. R., Setyawati, N. W., Rohaeni, H., & Woelandari, D. S. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2159–2166. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5863> 1.
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9598>
- Sari, N. (2019). No Title. *Kompas.Com*.  
<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/01/16432821/dibangun-2020-irt-kelapa-gading-jakarta-international-stadium-akan-punya>
- Sesaria. (2020). Defenisi Kepuasan Menurut kotler & keller (2018). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 1, 6–25.
- Sofiyon Matondang, R. B. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) .... *Creative Agung*, 9(2).  
<https://ojspasca.darmaagung.ac.id/index.php/cre/article/view/31%0Ahttps://ojspasca.darmaagung.ac.id/index.php/cre/article/download/31/10>
- Sugiyono, Unaradjan, D. D., & Sihotang, K. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.  
<https://books.google.co.id/books?id=DEugDwAAQBAJ>
- Sugiyono, P. D. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS* (Edisi Ke-3). ALFABETA.
- Suparyanto, R., & Rosad, S. (2015). Manajemen pemasaran. *Bogor: In Media*.

- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Susanto, L., Yanti, Y., Viriany, V., & Wirianata, H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti Uskad. *Jurnal Bina Akuntansi*, 7(2), 124–141. <https://doi.org/10.52859/jba.v7i2.80>
- Tauha, L. O. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama*. Prodi Manajemen.
- Tjiptono, F (2019). Pemasaran (F. Tjiptono (ed.); Ed.1). CV. ANDI OFFSET
- Wandini, D. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Dimasa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi utama). *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 49–59.
- Wardani. (2020). Pengaruh Harga, Free Wifi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Coffee JMP Pahlawan Lamongan. *Price, Free Wifi, Facilities, Customer Satisfaction.*, 35(2), 1–12.  
<http://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/index.php/melati2020/article/view/11>
- Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (studi kasus pada the jungle waterpark bogor). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9–18. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.323>
- Yaiza Wilona Kaulika, Rizki Hegia Sampurna, Y. F. B. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KERETA API SILIWANGI SUKABUMI-CIANJUR Oleh. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32663/jpsp.v12i1.1912>