

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal artikel:

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(2), 341–350. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>
- Anggoro, B. Y., & Dermawan, R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di Surabaya. *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(10), 3946–3958.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 1–16
<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/192/140>
- Bunga Indah Permata, & Maria Valeria Roellyanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Ocean Engineering : Jurnal Ilmu Teknik Dan Teknologi Maritim*, 2(4), 90–100. <https://doi.org/10.58192/ocean.v2i4.1491>
- Choirunisa, M. P., & Suryadi, S. (2023). Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(1), 133–140. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i1.2446>

- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2025). *Analisis Keefisienan Moda Transportasi Umum KRL Sebagai Transportasi Pelajar di Jakarta* Muhammad Saddam Widodo Universitas Negeri Jakarta. 11, 170–176.
- Indayani, L. (2018). Pengantar Manajemen. In *Pengantar Manajemen*. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-18-8>
- Handayani, F., & Budiarta, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Barak Kota Subulussalam. *Jurnal Akuntansi Hukum Dan Edukasi*, 1(2), 419–425. <https://doi.org/10.57235/jahe.v1i2.3756>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.1732>
- Hermawan, D., Nurjannah, N., & Rudianto, R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Palopo. *Journal Social Society*, 4(1), 62–78. <https://doi.org/10.54065/jss.4.1.2024.510>
- Intan, S., Lucky, T., & Danny, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Jannah, E. N., Ibrahim, A. N. H., & Borhan, M. N. (2020). Public transportation in Jabodetabek: Performance satisfaction analysis. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 930(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/930/1/012069>
- Kristianta, M. D., & Rachmi, A. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Janji Jiwa Di Kota

- Blitar. *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 5–8.
<https://jurnal.uns.ac.id/agrista/article/view/58736%0Ahttp://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1701>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Maharani, D. A., Hidayat, W., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447–456. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/37756>
- Manajemen, N. A. (2025). *ISSN: 3025-9495 Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*. 19(4).
- Mariah. (2009). Pentingnya Manajemen Dalam Pengelolaan Pendidikan. *E- Joirnal Nobel*, 534–541.
- Nugroho, S. P., & Syamsudin. (2016). Pengukuran indeks kepuasan pengguna data terhadap pelayanan pada Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 57–69.
- Parahita, D., & Toto Raharjo, S. (2024). pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap minat penggunaan ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada konsumen grab bike di kota semarang (Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal of Management*, 13(1), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 1–19.

<https://doi.org/10.3390/SU12187436>

Pratama, R., Badan, A., Dan, P., & Teknologi, P. (2012). Pratama, R. et al. (2012) PREFERENSI PEMILIHAN MODA DALAM PERGERAKAN PENGLAJU KORIDOR BOGOR-JAKARTA TERKAIT DENGAN PEMILIHAN TEMPAT TINGGAL (STUDI KASUS: MODA BUS AC DAN MODA KRL EKSPRESS), *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. PREFERENSI PEMILIHAN MODA DAL. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 23(1), 67–84.

Ratnawita, R., Bord Nandre Aprila, Abdurohim, Eki Candra, & Tengku Kespandiar. (2023). The Influence of Service Quality, Customer Value and Customer Expectations on Customer Satisfaction of Commuter Line Train Services. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 322–326. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1035>

Rifai, A. I., & Fajriliani, Y. I. (2020). Analysis of Passenger Satisfaction Level of Service And Facilities of Electric Rail Train (KRL) Commuter Line Route Bekasi - Manggarai. *Journal of World Conference (JWC)*, 2(2), 126–135. <https://doi.org/10.29138/prd.v2i2.212>

Rizki Hamdallah Habel, Mukhammad Alginat Romadhon, Marini Andriyani Putri, & Siti Sahara. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.665>

Setyawati, A., & Hasan, H. (2021). Effect of Service Quality and Facilities on Commuterline Train User Satisfaction: a Case of Indonesia. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(2), 187–200. <https://doi.org/10.52909/jemeb.v1i2.48>

Septian, B. P., Handaruwati, I., Studi, P., Universitas, M., & Surakarta, K. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pedan Klaten. *Jurnal*

Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen, 3(2), 16–33.

Suhaji, & Sunandar, H. (2010). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Flexi dengan intervening kepuasan pelanggan. *Aset: Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(1), 65–73.

Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>

Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE Pendahuluan Sumber : UPTD Trans Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829.

Ulkhag, M. M., Widodo, A. K., Izati, N., Santoso, S. Y., Sutrimo, W. H. W. M., & Akshint, P. Y. (2019). Assessing the operations of commuter rail: A case study in KRL commuter line of Jakarta Metropolitan Area. *MATEC Web of Conferences*, 272, 01034. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201927201034>

Wanita, K., & Shopeepay, P. E. (2025). *Issn : 3025-9495*. 19(3).

Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14). <https://doi.org/10.3390/su151411214>

Buku:

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer behavior* (5th ed.). Prentice Hall.

Sugiyono (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta., 2013

Sani, Zulfiar. 2010. Transportasi (Suatu Pengantar). UI- Press: Jakarta

Supranto, Johannes. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya

Sumarwan, U. (2004). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Ghalia Indonesia.

Undang-undang dan Peraturan lainnya:

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2008 tentang Fokus Program Ekonomi Tahun 2008-2009

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2017). *Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor CTA.0019228.AH.01.02.2017 tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum*.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2012). *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030*. Lembaran Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 Nomor 1.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030

Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara No. S-653/MBU/2008 pada tanggal 12 Agustus 2008.

Website:

Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah kendaraan bermotor menurut provinsi dan jenis kendaraan (unit), 2023*

UITP (International Association of Public Transport). (2024, 8 Maret). *10 Statistics of Women in Transport That Show Why Public Transport Matters*. <https://www.uitp.org/news/10-statistics-of-women-in-transport-that-show-why-public-transport-matters/>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2020-2022*. Diakses pada 20 Desember

2025, dari <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE3IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta.html>