

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. 50(2), 179–211. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-t](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-t)
- Akib, Haedar. (2009). Artikulasi Perkembangan Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Baca Universitas Pepabri Makassar* 3(1):1–17.
- Amba, N., Ronald, S., Saleky, J., Sahertian, O. L., Administrasi, J., Politeknik, N., & Ambon, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan salahutu kabupaten maluku tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 233–239.
- Anjani, N. P., & Sudrajat, R. H (2023). Analysis of Word of Mouth as a Marketing Communication Strategy of Dj Arie Public Speaking and Broadcasting Schools on Social Media Instagram. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(5), 796–802. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1942>
- Ayu, S. D., & Bustomi, M. I. (2025, October 26). Drama LRT Jabodebek terhenti di ketinggian, 653 penumpang turun lalu jalan kaki. *Megapolitan*. Kompas.com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/10/26/06443011/drama-lrt-jabodebek-terhenti-di-ketinggian-653-penumpang-turun-lalu-jalan>
- Azzahra, D., Priyono, B., Stia, P., & Jakarta, L. (2023). Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. In *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship* (Vol. 5, Issue 2).
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (2012). Jakarta 2025 (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2005-2025). https://barat.jakarta.go.id/kecamatan/storage/files/images/foto/ppid_daftar_informasi_publik/4f42ce7c07c13cdb6e8642bdbaa99ac6.pdf
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (ribu jiwa). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit). <https://www.bps.go.id/id/statistics->

table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw
==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---
2022.html?year=2023

Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Banten (unit). <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-banten--unit---2024.html?year=2023>

Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Barat (unit). <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-barat--unit---2023.html?year=2022>

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Komuter Jabodetabek (Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2023). Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/03/28/33b6bef825944e576e7ea3ba/statistik-komuter-jabodetabek-hasil-survei-komuter-jabodetabek-2023.html>

Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal Of Bank Marketing*, 84–91. http://www.mcbup.com/research_registers/mkt.asp

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations* (Vol. 51, Issue 6). Psychological Association, Inc.

Chandra, B., dan Rita, R. (2015). "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Behavioral Intention Dengan Mediasi Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada Jasa Reflexology Di Jakarta)." *Jurnal Manajemen Atma Jaya*, vol. 12, no. 1, pp. 49-67.

CNN Indonesia. (2024, January 13). *Gampang Beli Kendaraan di Era Jokowi, Bikin Macet Lalu Salah Siapa?*. <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20240112152751-579-1048744/gampang-beli-kendaraan-di-era-jokowi-bikin-macet-lalu-salah-siapa>

Cronin, J.J., Brady, M.K., and Hult, G.T.M. 2000. Assessing The Effect of Quality, Value, And Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions In Service Environments. *Jornal of Retailing*, 76(2):193-218.

- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3.
- Damiana. (2025, January 7). Makin parah! Jakarta jadi kota termacet no. 7 di dunia. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250107132320-4-601332/makin-parah-jakarta-jadi-kota-termacet-no-7-di-dunia>
- Dwi, Andika. (2023, August 25). *Perbedaan LRT dan KRL dari tarif, rute, dan spesifikasinya*. <https://www.tempo.co/ekonomi/perbedaan-lrt-dan-krl-dari-tarif-rute-dan-spesifikasinya-148539>
- Eggert, A., and Ulaga, W. (2002). *Customer perceived value : a substitute for a satisfaction in business markets?. Journal of Buiness and Industrial Marketing*. 17 (2/3). 107-108
- Faisal, M. (2019). Analisis Behavioral Intention Pada Penggunaan Digital Payment Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model 3 (Studi Kasus Pada Aplikasi Linkaja). In *Sistem Informasi dan Keamanan Siber (SEINASI-KESI) Jakarta-Indonesia*.
- Febrianis, R., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Behavior Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT.Lion Mentari Airlines. *Jurnal Ecogen*, 5(3), 451. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.13724>
- Fikri, N. el, & Santoso, R. S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Rel Listrik Rute Commuter Line Bogor. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.48768>
- Goodnow, F.J. (2003). *Politics and Administration: A Study in Government* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351308281>
- Goodstats. (2024, September 19). *Hampir 80% komuter Jabodetabek memilih gunakan kendaraan pribadi*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/hampir-80-komuter-jabodetabek-memilih-gunakan-kendaraan-pribadi-k2igx>
- Ha, J., and Jang, S.C., 2010, “Perceived Values, Satisfaction, and Behavioral Intention: The Role of familiarity in Korean restaurants”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, pp. 2-13
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., dan Novela, V. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Yayasan kita menulis

- Heng, C. S., Aziati, N., & Hamid, A. (2021). *The Influence of Service Quality and Train Comfort towards Passengers' Satisfaction: A Case Study of KTMB ETS*. 2(1), 232–245. <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.017>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hantono, H., Tjong, W., dan Jony, J. (2023). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Intention To Use Dengan Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Dalam Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. *Owner*, 7(2), 1815–1830. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1583>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses melalui iPusnas.
- Hartanto, B. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lion Parcel Di Kota Tebing Tinggi*. 9(2), 346–355.
- Henry. (2023, Agustus 31). *Pengelola LRT minta maaf soal pintu kereta LRT Jabodebek yang disebut pendek: Disesuaikan tinggi rata-rata orang Indonesia*.
- Henuk, Y. G. (2024). Pengaruh Food Quality, Price Fairness, dan Service Quality Terhadap Behavioral Intention di Restoran Dragon Hotpot Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.9744/jmp.10.1.1-12>
- Hidayati, N., Hidayat, M., Ruminda, M., Agusinta, L., & Ricardianto, P. (2021). Loyalitas dan Kepuasan Penumpang pada Mass Rapid Trans. *Jurnal Manajemen Trsnportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 08, 1–2.
- Hisanuddin, L. O. S. I., & Andriani, R. (2023). *Perkembangan Teori Administrasi Publik*. deepublish digital.
- Hoo, C. W., Waheeda, A., & Reesha, A. (2023). Factors Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur, Malaysia. *Journal of Project Management Practice (JPMP)*, 3(1), 77–94.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Investor Daily. (2023, Juli 13). *Masyarakat sambut positif rencana pengoperasian LRT Jabodebek*. <https://investor.id/business/335120/masyarakat-sambut-positif-rencana-pengoperasian-lrt-jabodebek>
- Japan International Cooperation Agency (JICA). (2004). *The study on integrated transportation master plan for Jabodetabek (Phase II) [Ringkasan Eksekutif]*. https://openjicareport.jica.go.jp/pdf/11763893_02.pdf

- Karimah, D. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Behavioral Intention* (Survei Pada Tamu Fendi's Guest House Kota Malang).
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517
- Keban, Yeremias. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (3rd ed.). Yogyakarta : GAVA MEDIA.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023, Agustus 28). *Diresmikan Presiden, LRT Jabodebek siap beroperasi*. <https://dephub.go.id/post/read/diresmikan-presiden,-lrt-jabodebek-siap-beroperasi>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024, Mei 13). *Kemenhub terus hadirkan iklim transportasi yang ramah dan nyaman di Jabodetabek*. <https://dephub.go.id/post/read/kemenhub-terus-hadirkan-iklim-transportasi-yang-ramah-dan-nyaman-di-jabodetabek>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Laporan penyelesaian pekerjaan: Paket 2* (Laporan). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. https://ppid.dephub.go.id/fileupload/informasiberkala/20241021185905.11._Paket_2_-_Laporan_Penyelesaian_Pekerjaan.pdf
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024, Agustus 18). *Pemerintah Beri Subsidi Tarif LRT Jabodebek*. [https://kemenhub.go.id/post/read/pemerintah-beri-subsidi-tarif-lrt-jabodebek#:~:text=\(WTP\)%20kemauan%20untuk%20membayar%2C%20berapa%20tarif%20moda,Jabodebek%20yaitu%20Rp%205.000%20untuk%201%20Km](https://kemenhub.go.id/post/read/pemerintah-beri-subsidi-tarif-lrt-jabodebek#:~:text=(WTP)%20kemauan%20untuk%20membayar%2C%20berapa%20tarif%20moda,Jabodebek%20yaitu%20Rp%205.000%20untuk%201%20Km)
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 67 Tahun 2023 tentang Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Ringan (LRT)
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 765 Tahun 2017 Tentang Kriteria Desain LRT Jabodebek
- Khasanah, L., & Wibawanto, S. (2019). *Analisis Pengaruh Perceived Value Dan Destination Image Terhadap Behavioral Intention* (Studi pada wisatawan pantai Watu Bale Kebumen).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. In *Erlangga* (12th ed.). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2000). Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen. Jakarta : Prenhalindo

- Lathifah, S. M. (2023). Pengaruh Faktor Ekonomi dan Faktor Sosial Pada Pola Pengguna Transportasi Publik Transjakarta di Jakarta Menggunakan Metode Association Rule. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Liputan6.com. <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5385275/pengelola-lrt-minta-maaf-soal-pintu-kereta-lrt-jabodebek-yang-disebut-pendek-disesuaikan-tinggi-rata-rata-orang-indonesia>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan :Penerbit Salemba Empat. Diakses melalui Ipusna
- Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2019). *The Impact Analysis of Service Quality Towards Behavioral Intentions with Perceived Value and Customer Satisfaction as its Intervening Variables on Trisakti School of Management*. Proceedings of CATEA 2019.
- Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. *GEMA PUBLICA*, 8(1), 42-55 .<https://doi.org/10.14710/gp.8.1.2023.42-55>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Muhammad. (2019). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA* (1st ed.). Lhokseumawe : Unimal Press.
- Muharmi, H., & Sari, D. K. (2019). Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Perceived Value Terhadap Consumer Satisfaction dan Behavioral Intention. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 193–203.
- Musyaffa, N., & Ngatno, N. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 37-46.
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. 2(1), pp. 142-155. <https://doi.org/10.30596/snk.v2i1.8247>
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian* (9th ed., pp. 153–154). Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wismayanti, K. W. D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., &

- Hendrayady, A. (2022). *Teori Administrasi*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Nur, N. K., Rangan, P. R., Mahyuddin, M., Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., & Rosyida, E. E. (2021). *Sistem transportasi*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K. and Udo, G.J. (2006), "Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory", *Journal of Services Marketing*, Vol. 20 No. 1, pp. 59-72. <https://doi.org/10.1108/08876040610646581>
- Ott, J. S., Hyde, A. C., & Shafritz, J. M. (1991). *Public management: the essential readings*. Lyceum Books/Nelson-Hall.
- Pangkey, I., & Rantung, M I. R. (2023). Manajemen pelayanan publik. *Penerbit Tahta Media*. Retrieved from <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/517>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.proquest.com/docview/228609374?pq-origsite=gscholarcbl=41988&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (3rd ed., pp. 102–103). Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Daftar Proyek Strategi Nasional
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK 115 Tahun 2020 Tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/*Light Rail Transit* Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi
- Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2015 Tentang Percepatan Penyelenggaraan

- Kereta Api Ringan/*Light Rail Transit* Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kereta Api Ringan Terintegrasi di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed., pp. 41–138). Jakarta : PT RajaGrafindo Jakarta.
- Puspita, A., & Kartika, C. (2019). Pengaruh Experiential Marketing, Customer Delight, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bengkel Resmi Yamaha PT. Roda Sakti Surya Megah). *JMM17 : Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 06 (02), 15-26. <https://doi.org/10.30996/jmm17.v6i02.2993>.
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53-63. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23769>
- Putro, S. W., Samuel, H., & Brahmana, R. K. (2014). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*. 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>
- Qazi, A., Tamjidyamcholo, A., Raj, R. G., Hardaker, G., & Standing, C. (2017). Assessing consumers' satisfaction and expectations through online opinions: Expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 75, 450–460. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.05.025>
- Riski, A., & Megawati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Kereta Eksekutif Kota Palembang. *MDP Student Conference 2025*.
- Rosa, Y. Del., Idwar, Z. A., & Indriani, S. (2024). Ukuran Optimal Kota Padang Provinsi Sumatera Barat Berdasarkan Sudut Pandang Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 26(1), 190–205. <https://doi.org/10.47233/jebd.v26i1.1296>
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *European Research Studies Journal*, XXI(3), 404–416.

- Sandi, F. (2022, September 9). *Ini dia, syarat sukses wacana pekerja DKI pulang lebih malam.* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220909121335-4-370731/ini-dia-syarat-sukses-wacana-pekerja-dki-pulang-lebih-malam>
- Sari, K. I., & Purwanto, H. (2022, October). Pengaruh perceived value dan kualitas layanan terhadap behavioral intention dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi Pada Pelanggan IndiHome di Kota Madiun). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Vol. 4.
- Sasongko, G., Kameo, D. D., Siwi, V. N., Wahyudi, Y., & Huruta, A. D. (2025). The Effect of Service Quality and Heritage Tourism on Tourist Loyalty: The Case of Borobudur Temple. *Heritage*, 8(2), 77. <https://doi.org/10.3390/heritage8020077>
- Shukla, S. (2020). Concept of Population and Sample. In *How to Write a Research Paper?* Rishit Publications. https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPL
- Sivadas, E., dan Prewitt, J. L. B. (2000), "An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28 No. 2, pp. 73-82. <https://doi.org/10.1108/09590550010315223>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (pp. 2–277). Bandung : ALFABETA.
- Suherman, S. (2016). Persepsi masyarakat kawasan penyangga terhadap pengembangan kawasan taman nasional ujung kulon. *UneS Journal of Scientech Research*, 1(1), 051-064. Retrieved from <https://ojs.ekasakti.org/index.php/UJSR/article/view/142>
- Supranto, J. 2008. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- 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>
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Tamon, N. P., Manoppo, W. S., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem. *Productivity*, 2(4), 310–314.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo .

- Tempo.co. (2025, Februari 24). *LRT Jabodebek genjot armada: Maret 24 trainset, target 28 secara bertahap*. <https://www.tempo.co/ekonomi/lrt-jabodebek-genjot-armada-maret-24-trainset-target-28-secara-bertahap-1211403>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 151 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Depok : PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Utama, R., & Alizar, A. (2024). Analisis Persepsi Penumpang Pada Pelayanan LRT JABODEBEK. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 7(2), 118-127. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v7i2.5401>
- Venkatesh, V., Walton, S. M., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*. In *MIS Quarterly* (Vol. 36, Issue 1). <http://ssrn.com/abstract=2002388>
- Wahono, D., Leksmono, D., & Putranto, S. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK RUTE DKI JAKARTA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS. In *Agustus* (Vol. 7, Issue 3). 10.24912/jmts.v7i3.30753
- Wahyuni, A. T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen budhi satrio sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(2), 1–17.
- Wibowo, A. E. (2017). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention. *Jurnal Elektornik*, 1(1), 75–88.
- World Bank. (2015, January 26). *Perluasan Kota di Asia Timur - Indonesia*. <https://www.worldbank.org/in/news/feature/2015/01/26/urban-expansion-in-east-asia-indonesia>
- Wulansari, Y. M., & Widowati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5, 306–316.

- Yuniarti, A., & Aditya, A. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA)*, 10(2), 55–69.
- Zaky, M. (2019). *Dampak kemacetan terhadap pendapatan pekerja komuter di barombong* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.2307/1251446>
- Zeithaml, Valarie (1987). Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value. Report No.87.-101. Cambridge. MA:Marketing Science Institute
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>