

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Adrianto, M. A., Setyowati, E., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2014–2020. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1068>
- Afni, D. N. (2024). Analysis of Factors for Selection of Railway and Private Vehicle Transportation Modes (Case Study of the Tanjung Karang-Palembang Route). *Jurnal Teknik Sains*, 9(1), 85–96. <https://jurnal.saburai.id/index.php/teknik/article/view/3049>
- Afriyani, N., Erina, L., & Sariman, T. A. M. (2017). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pekerja yang Menjadi Commuter dan Tidak Menjadi Commuter Ke Kota Palembang. *Jurnal Empirika*, 2(2), 155–168. <http://jurnalempirika.fisip.unsri.ac.id/index.php/empirika/article/download/45/pdf>
- Aini, L. N., & Izzah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada The Body Shop Botani Square Mall Bogor). *JUMABI: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(6), 447–455. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI/article/download/2178/pdf>
- Alamsyah, W., Yendri, O., & Istiqomah, D. N. (2023). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Desa Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. *Jurnal Sipil Dan Perencanaan Musi Rawas*, 1(1), 11–24. <https://ejurnal.unmura.ac.id/index.php/jsp/article/download/149/283/554>
- Almas, A. F. (2018). Sumbangan Paradigma Thomas S. Kuhn dalam Ilmu dan Pendidikan (Penerapan Metode Problem Based Learning dan Discovery Learning). *At-Tarbawi: Jurnal Kajian Kependidikan Islam*, 3(1), 89. <https://doi.org/10.22515/attarbawi.v3i1.1147>
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Pustaka Setia.
- Anjelina, J. D., & Masruchin. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah*

- Ekonomi Islam*, 9(1), 1430–1437. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/8477/3481>
- Apriliani, S., Ricardo, P., Silalahi, S. A., Handayani, S., & Tatiana, Y. (2023). Users Satisfaction of Public Transport Terminal Services in South Bangka. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(01). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Ardi, F. F., Mariam, I., & Widhi, N. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Dan Petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-Vim) Terhadap Kepuasan Konsumen PT KAI Commuter Jabodetabek Di Stasiun Pondok Cina. *EPIGRAM (e-Journal)*, 13(2), 95–102. <https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.816>
- Ardiyansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Ariansyah, K., & Wahyuningsih, S. (2016). The Study of Subscriber Satisfaction on Quality of Broadban Service on Cellular Mobile Network. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(2), 113–130. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140204>
- Ariastuti, N. L. P. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(03), 457–465. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.03.15>
- Atombo, C., & Dzigbordi Wemegah, T. (2021). Indicators for commuter's satisfaction and usage of high occupancy public bus transport service in Ghana. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100458. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100458>
- Avenali, A., Catalano, G., Gregori, M., & Matteucci, G. (2020). Rail versus bus local public transport services: A social cost comparison methodology. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100200>
- Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Pengaruh Ketersediaan Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(2), 93–102. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/709>
- Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah. (2019). *BPIW Susun konsep Pengembangan Tiga Wilayah Metropolitan*. <https://bpiw.pu.go.id/article/detail/bpiw-susun-konsep-pengembangan-tiga-wilayah-metropolitan>
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Pekerja Komuter Jabodetabek Tahun 2019*. <https://www.bps.go.id/publication/2019/12/04/statistik-komuter-jabodetabek-2019.html>

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah dan Distribusi Penduduk Tahun 2020*. <https://sensus.bps.go.id/main/index/sp2020>
- Badan Pusat Statistik. (2023a). *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang) Tahun 2018-2022*. <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/2/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Badan Pusat Statistik. (2023b). *Statistik Komuter Jabodetabek*.
- Bakhri, S., & Herawati, C. (2019). Kesenjangan Manajemen Pelayanan Publik di Perbatasan Kabupaten Cirebon. *VALUES: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 14(1), 152–165. [https://repository.syekhnurjati.ac.id/3947/1/Kesenjangan Pelayanan.pdf](https://repository.syekhnurjati.ac.id/3947/1/Kesenjangan%20Pelayanan.pdf)
- Balathandayutham, P., & Muralidharan, V. (2021). An Introductory Review About Defence Management: a Conceptual Framework. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 9(6), 30–35. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i6.2021.3978>
- Beck, K. (2024). Study population. In *Translational Orthopedics* (pp. 97–100). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-85663-8.00066-0>
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Bucchianico, A. Di. (2007). Coefficient of Determination. *Encyclopedia of Epidemiology*, 1(1), 1–2. <https://doi.org/10.4135/9781412953948.n78>
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Budica, B., Tudor, F., Budica, I., & Budica-Iacob, A. (2015). Management of Transportation. *Annals of University of Craiova - Economic Sciences Series*, 1(43), 324–333. <https://ideas.repec.org/a/aio/aucesse/v1y2015i43p324-333.html>
- Cicih, L. H. M., & Agung, D. N. (2022). Lansia di era bonus demografi. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.14203/jki.v17i1.636>
- Commuter, K. (2022). *Laporan Tahunan 2022 “Annual Report.”* <https://commuterline.id/informasi-publik/laporan-tahunan>
- Devi, S., Fatchiya, A., & Susanto, D. (2016). Kapasitas Kader dalam Penyuluhan Keluarga Berencana di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Penyuluhan*, 12(2), 144. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v12i2.11223>

- Efdison, Z., Yadewani, D., Harapan, E. F., & Nurmandi, A. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Konsumen Penginapan Citra Alam 2 Kota Sungai Penuh. *Jurenmi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(1), 95–105. <https://bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/6050/4563>
- Efendi, N., & Hapsari Lubis, T. W. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ritel. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(1), 21–36. <https://doi.org/10.55601/jwem.v12i1.863>
- Farida, I. (2018). Public Transport Service Relating to Safety. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 434(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/434/1/012195>
- Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Kabupaten Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 11–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26229>
- Febriana, F. D., & Prabowo, R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 298–306. <http://eprints.unisbank.ac.id/id/eprint/7410/>
- Fitriyani, R. N., Solihat, A., & Suparwo, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan untuk Meningkatkan Kepuasan Perusahaan Honda Ahmad Yani. *ECo-Buss*, 6(3), 1250–1263. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1112/652>
- García-Álvarez, D., Olmedow, M. T. C., Paegelow, M., & Mas, J. F. (2022). Land Use Cover Datasets and Validation Tools. In *Land Use Cover Datasets and Validation Tools*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90998-7_11
- Geraldine, O., & David, C. (2013). Effects of Airline Service Quality on Airline Image and Passengers Loyalty: Findings from Arik Air Nigeria Passengers. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 4(2), 19–28. <https://doi.org/10.5897/jhmt2013.0089>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hammami, S. M., & Triki, A. (2011). Exploring the information technology contribution to service recovery performance through knowledge based resources. *Vine*, 41(3), 296–314. <https://doi.org/10.1108/03055721111171627>
- Handayani, D., Ubaidillah, U., & Sabtya, A. M. N. (2024). Karakteristik Tingkat Kebisingan Akibat Aktivitas Kereta Api di Wilayah Pemukiman (Studi Kasus: Jl. Cimanuk II-Jebres-Surakarta). *Matriks Teknik Sipil*, 11(4), 442–448. <https://doi.org/10.20961/mateksi.v11i4.76236>

- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>
- Hansson, J., Pettersson, F., Svensson, H., & Wretstrand, A. (2019). Preferences in regional public transport: a literature review. *European Transport Research Review*, 11(1), 38. <https://doi.org/10.1186/s12544-019-0374-4>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Hariani, D. (2021). *Buku Ajar Azas-Azas Manajemen* (1st ed.). UNDIP PRESS.
- Haris, A. (2015). Studi Media Dan Perpustakaan Tentang Urbanisasi. *Jupiter*, 14(1), 60–65. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/view/30/28>
- 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. *Research in Management of Technology and Business*, 2(1), 232–245. <https://publisher.uthm.edu.my/periodicals/index.php/rmtb/article/view/1775/693>
- 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.v1i1.17327>
- Hoo, W. C., Waheeda, A., & Reesha, A. (2023). Factors Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur , Malaysia. *Journal of Project Management Practices (JPMP)*, 3(1), 77–94. <https://ejournal.um.edu.my/index.php/JPMP/article/view/43998/15784>
- Indraswari, R. R., & Yuhan, R. J. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penundaan Kelahiran Anak Pertama Di Wilayah Perdesaan Indonesia: Analisis Data Sdkl 2012. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.14203/jki.v12i1.274>
- Ingvardson, J. B., & Nielsen, O. A. (2018). Effects of New Bus and Rail Rapid Transit Systems—An International Review. *Transport Reviews*, 38(1), 96–116. <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1301594>
- Irfayanti, A. D., Sari, D. W., & Rosida, I. (2021). Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter: Studi Kasus Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 21(2). <https://doi.org/10.21002/jepi.2021.09>
- Ismael, K., & Duleba, S. (2023). An Integrated Ordered Probit Model for Evaluating University Commuters' Satisfaction with Public Transport. *MDPI: Urban Science*, 7(3), 1–21. <https://doi.org/10.3390/urbansci7030083>

- Ivory, S., & Macdonald, E. (2024). *Understanding Management*. <https://doi.org/10.1093/hebz/9780192893512.003.0001>
- Jafar, B., Khairil, M., & Nuraisyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise. *Jurnal Katalogis*, 10(1), 73–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.22487/katalogis23022019.2022.v10.i1.pp.73-81>
- Jefriando, M. (2017, May 9). Ini Daerah dengan Ekonomi Terbesar di RI. *Detik Finance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3496150/ini-10-daerah-dengan-ekonomi-terbesar-di-ri>
- Juliandi, A. (2008). Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Alpha: Manual. In *Knowledge Archives*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1067928>
- Jumardi, Ruly, R., Abdulhadi, Siska, A., Viki, A., & Zaqi, A. (2020). Perkembangan Transportasi Kereta Api di Jakarta. *Jurnal Pattingalloang: Jurnal Pemikiran Pendidikan Dan Penelitian Kesejarahan*, 7(1), 40–48. <https://doi.org/10.26858/pattingalloang.v7i1.13291>
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi* (1st ed.). Deepublish.
- Kasahun, J., Nesiro, J., Shemsu, N., & Yasin, M. (2024). The Effect Of Customer Complaint Handling Practices On Customer Satisfaction In Ethiopian Electric Utility Service Center. *International Journal of Management (IJM)*, 15(1).
- Kasikoen, K. M., Mukti, S. H., Fauzi, A., Suprajaka, & Martini, E. (2023). Dynamic Modeling Impacts of Inter-Urban Railway Transportation on Regional Development: A Case Study of Sub-Urban Greater Jakarta, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(11), 3419–3428. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.181107>
- Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, 7(1), 120–128. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i1.771>
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Kismartini, & Yusuf, I. M. (2023). *Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. Deepublish.
- Krismayanti, F. A., Salim, A. T. A., Rezika, W. Y., Suyatno, S., Nurdiansyah, R. T., & Apriliani, N. F. (2022). Analisis Persebaran Tingkat Kebisingan Kereta Api di Rel Double Track Winongo Kota Madiun. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 6(2), 26–31. <https://doi.org/10.37367/jpi.v6i2.216>

- Kurniasih, N. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis Website, Kualitas Layanan Logistik Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J-Aksi : Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 341–346. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v3i2.3008>
- Kustiawan, I. (2014). *Pengantar Perencanaan Kota dan Wilayah*. Universitas Terbuka. <http://repository.ut.ac.id/4276/>
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Deepublish.
- Kuswahyudi. (2019). Survey Pengetahuan Masyarakat Dki Jakarta Terhadap Olahraga Petanque. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/prosidingfik/article/view/8987>
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Leclezio, L., Jansen, A., Whittemore, V. H., & De Vries, P. J. (2015). Pilot validation of the tuberous sclerosis-associated neuropsychiatric disorders (TAND) checklist. *Pediatric Neurology*, 52(1), 16–24. <https://doi.org/10.1016/j.pediatrneurol.2014.10.006>
- Lestari, H., & Santoso, R. S. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP UNDIP.
- Made Anggaraeni, N. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management/article/view/614
- Mantoro, B. (2021). The Importance of Transportation in Knitting Indonesia's Diverse Communities Together. *KnE Social Sciences*, 2020(Iwpospa), 340–352. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i1.8297>
- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2023). Transportasi Publik Terintegrasi: Optimalisasi Implementasi Smart Mobility di DKI Jakarta. *Journal Of Public Policy and Applied Administration*, 5(2), 45–56. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jplan/article/view/676>

- Marhasova, V., Garafonova, O., Derii, Z., & Rudenko, O. (2022). Scientific Research Methodology As a General Approach and Perspective of the Research Process. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 312(6(2)), 328–334. [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-55](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-55)
- Miller, J. D., Elattar, O., & Bach, V. N. (2023). Chapter 3 - Scientific method. In A. E. M. Eltorai, J. A. Bakal, S. F. DeFroda, & B. D. B. T.-T. S. M. Owens (Eds.), *Handbook for Designing and Conducting Clinical and Translational Research* (pp. 9–13). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91259-4.00098-9>
- Minelgaitė, A., Dagiliūtė, R., & Liobikienė, G. (2020). The Usage of Public Transport and Impact of Satisfaction in the European Union. In *Sustainability* (Vol. 12, Issue 21). <https://doi.org/10.3390/su12219154>
- Mu'awwanah, U., & Illah, G. R. R. (2022). Problematika Kependudukan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 4(1), 63–78. <https://ejournal.inaifas.ac.id/index.php/Al-tsaman/article/view/877>
- Mujiyanto, F. I. (2016). *Familiy Well-Being Pada Keluarga Yang Ditinggal Berurbanisasi di Desa Kalikabong Kecamatan Kalimantan Kabupaten Purbalingga* [Universitas Muhammadiyah Purwokerto]. <https://repository.ump.ac.id/2289/>
- Munandar, A. (2015). Pemilihan Moda Transportasi Setelah Adanya Kereta Commuter Line (Studi Daerah Penyangga Jakarta). *SPATIAL: Wahana Komunikasi Dan Informasi Geografi*, 13(1), 41–49. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/spatial/article/download/216/183>
- Najjar, M. S., Smith, A. K., & Kettinger, W. J. (2010). “Stuff” happens: A theoretical framework for internal IS service recovery. *16th Americas Conference on Information Systems 2010, AMCIS 2010*, 5(January 2010), 3496–3504. https://www.researchgate.net/publication/220892845_'Stuff'_Happens_A_Theoretical_Framework_for_Internal_IS_Service_Recovery
- Nasrul Efendi, Tya Wildana Hapsari Lubis, & Sugianta Ovinus Ginting. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197–215. <https://doi.org/10.24912/je.v28i2.1626>
- Nasution, N. (2008). *Manajemen Transportasi* (3rd ed.). Ghalia Indonesia.
- Nazwirman, & Hulmansyah. (2017). Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Line Jabodetabek. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 2(1), 26–35. <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/jeba/article/view/379>
- Ninvika, D. H., Aulia, R. R., Wulandari, Y. P., Pamungkas, B. P., & Saputra, D. R. (2024). Integrasi Transportasi Publik Berkelanjutan di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(1), 51–60.

https://www.researchgate.net/publication/379055562_INTEGRASI_TRANSPORTASI_PUBLIK_BERKELANJUTAN_DI_JAKARTA

- Nor, M., & Rahim, N. (2021). Service Quality Attributes in Measuring Customer Satisfaction of Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Train Stations Service in Penang. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 13(1). <http://gbmrjournal.com/pdf/v13n1/V13N1-6.pdf>
- Noveria, M. (2010). Fenomena Urbanisasi dan Kebijakan Penyediaan Perumahan dan Permukiman di Perkotaan Indonesia. *Majalah Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia*, 36(2), 103–124. <https://jmi.ipsk.lipi.go.id/index.php/jmiipk/article/view/643>
- Nurchahyo, A., & Solekah, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 1421–1433. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i4.13381>
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Nurmandi, A. (2014). *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Olena, V., & Agrarian, K. S. (2020). Public Management As A Systemic Phenomenon in Modern Society. *Journal of Interdisciplinary Research*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.32851/2708-0366/2020.3.2>
Вольська
- Paramita, R. (2023). Meninjau Implementasi Kebijakan Public Service Obligation Di Sektor Transportasi. *Jurnal Budget : Isu Dan Masalah Keuangan Negara*, 8(1), 52–70. <https://doi.org/10.22212/jbudget.v8i1.146>
- Pasolong, H. (2014). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (9th ed.). Alfabeta.
- Poor, M. H., Poor, M. A., & Darkhaneh, M. A. (2013). The Quality of Service and Its Importance in Service Organizations. *Oman Chapter of Arabian*

- Journal of Business and Management Review*, 3(3), 34–37.
<https://doi.org/10.12816/0016427>
- Prasetyo, S. S., Larasati, E., & Hariani, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan PT KAI (Kereta Ekonomi) DAOP IV Semarang sebagai Transportasi Publik. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 4(3), 1–10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v4i3.8753>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pascal Book.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/23714>
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 112–119.
<https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Putri, A. N., & Maulana, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 347–355.
<https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/753/499>
- Putri, K. K., Nainggolan, D. I. M., & Rasubala, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen Online Shopee (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Victory Sorong). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 563–570.
<https://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/view/455/486>
- Quinta, F. A., & Prakoso, H. B. S. E. (2016). Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta. *Universitas Gadjah Mada*, 1(1), 1–10. <https://www.neliti.com/id/publications/228675/kajian-pemanfaatan-moda-transportasi-kereta-rel-listrik-krl-commuter-line-dalam>
- Ramadhan, A. P. (2017). *Pengaruh Jalur Kereta Api Batavia-Buitenzorg Terhadap Kehidupan Sosial Dan Ekonomi Masyarakat Batavia Tahun 1871-1913*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:117699831>
- Ratmino. (2004). Telaah Kritis Pelayanan Umum Di Perkotaan. In *Pelayanan Umum* (Vol. 8, Issue 1, pp. 1–16).
<https://journal.ugm.ac.id/jkap/article/view/8408/6498>
- 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>

- Ridwan, Lewangka, O., & Mappatempo, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Pembelian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Produk Elektronik di Shopee Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 181–188. <https://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JEBI/article/view/359/245>
- Rini, R. S., & Wijayanti, M. (2018). Frontliner Services in PT KAI Commuter Jabodetabek New Klender Station, East Jakarta. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management, and Bussines*, 1(3), 1–10. <https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/download/151/148/288>
- Rohman, M. L. N., & Sujiah, U. (2021). Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum (Studi Kasus pada Konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal Competency of Business*, 5(2), 1–6. <https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/JCoB/article/view/1090>
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., Nasihien, R. D., Razi, M. A. M., Isradi, M., Muchayan, A., Damayanti, E., Purworusmiardi, T., Harmanto, D., & Sukoco, A. (2021). Jakarta, Role Model Integrasi Tranportasi Publik Di Indonesia. *EMobility | Sustainable Mobility, Public Transportation, And GIS Technology To Support Regional Development In Indonesia*, 1(1), 57–81. https://www.researchgate.net/publication/357619110_Jakarta_Role_Model_Integrasi_Tranportasi_Publik_Di_Indonesia
- Rukman, A. I. (2020). *Jakarta Berpeluang Ciptakan Banyak Wirausaha Muda*. <https://setnasasean.id/news/read/jakarta-berpeluang-ciptakan-banyak-wirausaha-muda>
- Safavi, V. D. R., & Hawignyo. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9467>
- 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*, 21(3), 404–416. <https://doi.org/10.35808/ersj/1071>
- Sandi, F. (2022). 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>
- Sani, Z. (2010). *Transportasi: Suatu Pengantar*. Universitas Indonesia Press.
- Sanubari, F. D., Enri, U., & Susilawati. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Perubahan Rute KRL Commuter Jabodetabek Menggunakan Algoritme

- Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(15), 155–163. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8206986>
- Saraswati, M. T., Lestari, H., & ... (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31415%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/31415/25605>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sarjana, K., Kurniawan, E., Lu'Luilmaknun, U., & Kertiyani, N. M. I. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 234. <https://doi.org/10.33394/jk.v9i1.6467>
- Sarwono, J. (2015). *Rumus-Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*. Andi.
- Sasongko, D. N., & Setiadi, Y. (2021). Variabel-Variabel yang Memengaruhi Status Stres Pekerja Komuter dengan Kendaraan Bermotor Pribadi dan Umum di Jabodetabek. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2021(1), 621–630. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2021i1.982>
- Setiawan, M., & Wulandari, A. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jatinegara-Manggarai-Cikarang. 2(5), 273–278. <https://jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/semanis/article/view/3461>
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660/2345>
- Setyawati, W., Wicaksana, M. F., & Kusumaningsih, D. (2024). Model Praktis Kesantunan Berbahasa dalam Pengumuman bagi Penumpang Kereta Rel Listrik. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, Dan Sastra*, 10(3), 3042–3050. <https://doi.org/10.30605/onoma.v10i3.4077>
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>

- Shukla, S. (2020). Concept of Population and Sample. *Conference Paper*, 1(June), 1–6.
https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Sihotang, G. T. (2022). *Analisis Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan* [Universitas Medan Area].
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18157/1/188520089-GunawanTuaSihotang-Fulltext.pdf>
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Sitorus, A. M. H. (2022). Sistem Transportasi Terintegrasi di DKI Jakarta: Analisis Transformasi Berkeadilan Sosial. *Jurnal Sosiologi Andalas*, 8(1), 31–41.
<https://doi.org/10.25077/jsa.8.1.31-41.2022>
- Sitorus, F. J. P., Fassa, F., & Nurhidayah, F. (2018). Analisis Kesiediaan Membayar Kereta Commuter Line Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Stasiun Cikarang. *Prosiding Semnastek 2018*, 1–11.
jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek
- Siwi, D., Linggasari, D., & Angkat, H. R. S. (2020). Analisis Tingkat Ketepatan Waktu KRL Commuter Line Tanah Abang - Rangkasbitung (Studi Kasus: Stasiun Tanah Abang). *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 3(4), 1031–1044. <https://doi.org/10.24912/jmts.v3i4.8414>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Smith, J. S., & Karwan, K. R. (2010). Empirical profiles of service recovery systems: The maturity perspective. *Journal of Service Research*, 13(1), 111–125. <https://doi.org/10.1177/1094670509351567>
- Stefanov, Z., Herceg, E., Schmidt, C., Jacobson, D., Livingston, D., Chauvel, J. P., Chaudhary, S., & Christenson, C. (2022). *Fundamentals of Industrial Problem Solving: A Practitioner's Guider*. John Wiley & Sons, Inc.
<https://doi.org/10.1002/9781119543169.ch18>
- Subastian, D., Christin, G. N., & Subarto. (2021). Karakteristik Pemilihan Moda Angkutan Perkotaan. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 12(2), 11–24.
<https://jurnal.ptdisttd.ac.id/index.php/jpsttd/article/download/589/133/797>
- Sugianto, & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik Volume*, 1(2), 51–58. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/11>

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru.
- Sukhov, A., Lättman, K., Olsson, L. E., Friman, M., & Fujii, S. (2021). Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 93, 102732. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102732>
- Supriatna, A., & Muljadi, M. (2019). Pengaruh Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Trans Kota Tangerang Di Kota Tangerang. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 10–30. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.671>
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 5(2), 165–176. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v5i2.4336>
- 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>
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51–65. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2857>
- Syarif, F. A., & Manggabarani, A. S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Krl Commuter Line. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(01). <http://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/5260>
- Tjiptoherijanto, P., & Manurung, M. (2017). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

- Vioya, A. (2010). Tahapan Perkembangan Kawasan Metropolitan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 21(3), 215–226. <https://journals.itb.ac.id/index.php/jpwk/article/view/4162/2243>
- Wahyono, F. N., & Saputra, R. A. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 5(2), 270–281. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.306>
- Wati, E. K. (2020). Pengukuran dan Analisis Kebisingan Permukiman Tepi Rel Kereta Listrik. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(3), 273–279. <https://doi.org/10.30998/string.v4i3.5400>
- White, D. R. (2004). A Student's Guide to Statistics for Analysis of Cross Tabulations. *World Cultures*, 14(2), 179–193. <https://escholarship.org/uc/item/8xn2s349>
- Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. H. E. (2020). Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.43>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Salemba Empat.
- Wildani, A. I. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelanggan Kereta Api Matarmaja Kelas Ekonomi Malang-Jakarta). *Jurna Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1). <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/108447>
- Wino, O. C. (2011). *Evaluasi Proyek Studi Kasus Trans Jogja (Periode 2008-2011)* [Universitas Atmajaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/680/1/0EP16282.pdf>
- World Bank. (2015). *Ekspansi Perkotaan di Asia Timur - Indonesia*. <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2015/01/26/urban-expansion-in-east-asia-indonesia>
- World Bank. (2019). *Perlu Reformasi Berani untuk Wujudkan Potensi Perkotaan Indonesia*. <https://www.worldbank.org/in/news/press-release/2019/10/03/indonesia-bold-reforms-needed-to-realize-urban-potential>
- Xie, G. (John). (2023). Random Sampling is A Mathematical Necessity Beyond Debate or Opinion for Valid Statistical Inferences. *Australian Statistical Conference and Australian Conference on Teaching Statistics*, 49(12), 997–1003. <https://doi.org/https://doi.org/10.31235/osf.io/xswv4>
- Yuliani, F. (2017). Kemitraan Pemerintah, Dunia Usaha, dan Masyarakat dalam Sektor Transportasi Publik. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 2(2), 227. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v2i2.124>
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (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*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana Prenadamedia Grup.
- Zhang, J., Xiao, X., Sheng, X., Zhang, C., Wang, R., & Jin, X. (2016). SEA and Contribution Analysis for Interior of A High Speed Train. *Applied Acoustics*, 112(11), 158–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apacoust.2016.05.019>