

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Dwi S, Tiara Nur A, Ikram M, Taufik Nurochman. (2023). Optimalisasi Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit (MRT). *Public Service And Governance Journal* Vol.4, No.2 Juli 2023 e-ISSN: 2797-9083; Hal 26-36e
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>
- Dewi, K. L. L., Yulianthini, N. N., & Ni Luh Wayan Telagawathi. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Diniaty, Avenia A., Triana, E., & Miro, F. (2019). Kajian Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online (Grab Car) Di Kota Padang Dengan Metode Servqual. *Abstract Of Undergraduate Research, Faculty Of Civil And Planning Engineering, Bung Hatta University*, 2(3). [Http://Www.Ejurnal.Bunghatta.Ac.Id/?Journal=Jftsp&Page=Article&Op=View&Path%5b%5d=15765](http://Www.Ejurnal.Bunghatta.Ac.Id/?Journal=Jftsp&Page=Article&Op=View&Path%5b%5d=15765)
- Fatoni Aris, Deffi Hardianti (2020). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI MRT ATAU MASS RAPID TRANSIT (STUDI PADA KONSUMEN PROVINSI DKI JAKARTA)*. Mediastima
- Hariani, M. L., & Ramadhan, F. (2023). *Evaluasi Kinerja Operasional MRT Jakarta Menggunakan Big Data Pasca Covid-19*. 21(4), 309–318. <http://iptek.its.ac.id/index.php/jats>
- Hidayati, N., Hidayat, M., Ruminda, M., Agusinta, L., & Ricardianto, P. (2021). Loyalitas dan Kepuasan Penumpang pada Mass Rapid Transit. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 08(03), 235–246.
- Janosik, S. M. (2005). Pengertian Transportasi. *NASPA Journal*, 42(4), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.2202/0027-6014.1532>
- Jones, G.W., Rangkuti, Hasnani, Utomo, A.J, & McDonald, P. (2016). Migration, Ethnicity, and the Educational Gradient in the Jakarta Mega-Urban Region: A Spatial Analysis. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*.

- Marwandianto, M. (2018). Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*, 9(2), 175. <https://doi.org/10.30641/ham.2018.9.175-190>
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, E. Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Mrt Jakarta- Jakarta Metro Mass Rapid Transit. (N.D.). <https://www.jakartamrt.co.id>
- Mudassir, R. (2020). Cara Mrt Jakarta Kurangi Risiko Penularan Virus Corona | Jakarta Bisnis.Com. <https://jakarta.bisnis.com/read/20200701/77/1260265/cara-mrt-jakarta-kurangi-risiko-penularan-virus-corona>
- Mugion, R. G., Toni, M., Raharjo, H., Di Pietro, L., & Sebatu, S. P. (2018). Does The Service Quality Of Urban Public Transport Enhance Sustainable Mobility? *Journal Of Cleaner Production*, 174, 1566–1587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Noersanti, L., & Prasetyo, T. A. (2020). Influence Service Quality, Brand Image, Location To Customer Satisfaction And Customer Loyalty (Case Study On Motorcycle Repair Shop Sahabat Motor-Cibinong Customer). <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200331.033>
- Oktaria, D. S. (2020). Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api Mrt Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 6 (November), 4– 5.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- PurnomoA., & MufhidinA. (2020). *Analysis of Customer Satisfaction on Quality of Jakarta Corridor MRT (Mass Rapid Transit) Service 1 (Lebakbulus Station - Bundaran HI)*. *JIEEB nternational urnal of ntegrated ducation, ngeineering and usiness* ISSN 2615-1596 ISSN 2615-2312, 3(2), 71 - 80. <https://doi.org/10.29138/ijieeb.v3i2.1168>

- Riyanto Vony dan Hetty Karunia Tunjungsari. (2020). *Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi*. Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan, Volume II No. 3/2020 Hal: 838-846
- Sembada Trias, Mochamad, Hariani Septiana, Agus Setyo Deni. (2020) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Moda Mass Rapid Transit (MRT) Kota Jakarta. Jurnal Tata Kota dan Daerah Vol. 12 No. 2 Desember 2020
- Sutandi, A. (2015). Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 19–34.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutisna dan Pawitra. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3). Penerbit Andi.
- Yuniarti Anggi, Toddy A. (2020). *SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MASS RAPID TRANSIT (MRT) DKI JAKARTA DI STASIUN LEBAK BULUS PADA MASA PANDEMIK COVID-19*. JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI (JIJA) Vol 10, No 2 (2020) HAL 55 – 69 <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIJA> ISSN: 2716-2621
- Yudhistira Keisha, Rifaldi Faturrahman, Muhammad Fathur Rizki, Siti Sahara. (2023). *Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan*. MRI : Jurnal Manajemen Riset Inovasi Vol. 1, No. 3 Juli 2023 e-ISSN: 2964-7800; p-ISSN: 2963-2307, Hal 18-30
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th Edition). McGraw-Hill Education.

