

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A., & Rachmadiansyah, I. (2018). Mapping online transportation service quality and multiclass classification problem solving priorities. *International Conference on Data and Information Science*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/971/1/012021>
- Alimin, E., Eddy, Afriani, D., Octavia, N. P. A. Y. F., Mulyaningsih, T., Yusuf, S. S. Y. M., Irwansyah, R., Sudarni, A. M. A. A. C., Endrawati, B. F., Armiani, S., Andayani, S. U., & Tabun, M. A. (2022). *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern)* (A. Bairizki (ed.)). Seval Literindo Kreasi.
- Arbi, I. A. (2022). *Transjakarta Terlibat dalam 827 Kecelakaan Tahun Ini, Pengemudi Disebut Minim Kompetensi*. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/11/02/19193341/transjakarta-terlibat-dalam-827-kecelakaan-tahun-ini-pengemudi-disebut?page=all>
- Azzahra, T. A. (2023). *Pertama Sejak Pandemi, Penumpang Transjakarta Capai 1 Juta Per hari*. Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-6773611/pertama-sejak-pandemi-penumpang-transjakarta-capai-1-juta-per-hari>
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- BPS. (2023). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta 2020-2022*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>

- Chuenyindee, T., Ong, A. K. S., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy*, 75. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Gadja, M. H. N., & Thariqi, M. F. A. (2023). *Cerita Penumpang TransJ Masih Bingung Rute Berubah Usai Halte Harmoni Pindah*. News.Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-6604200/cerita-penumpang-transj-masih-bingung-rute-berubah-usai-halte-harmoni-pindah>
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial* (N. M. Rohman (ed.)). Trussmedia Grafika.
- Huda, L. (2022). *Keluh Kesah Penumpang Transjakarta Akibat Kebijakan “Tap In-Tap out” : Antrean Panjang hingga Saldo Terpotong 2 Kali*. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/05/18060591/keluh-kesah-penumpang-transjakarta-akibat-kebijakan-tap-in-tap-out?page=all>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi* (D. Sumayah (ed.)). PT Refika Aditama.
- Khamis, F. M., & AbRashid, R. (2018). Service quality and customer’s satisfaction in Tanzania’s Islamic banks: A case study at People’s Bank of Zanzibar (PBZ). *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2016-0068>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (L.

Huddon (ed.); 16e ed.). Pearson Education.

Kumparan. (2021). *Solusi yang Dilakukan Pemerintah untuk Mengatasi Kemacetan Jakarta*. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/info-otomotif/solusi-yang-dilakukan-pemerintah-untuk-mengatasi-kemacetan-jakarta-1wnnLa9GLNt/2>

Kusumanegara, A. S., & Rachmawati, I. (2023). The Effect Of Service Quality and Price On Customer Satisfaction and Loyalty in Telkomsel Cellular Operator Services. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46254/AN13.20230500>

Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Alfabeta.

Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Winanti, M. B. (2020). *Metode Penelitian Dalam Implementasi Ragam Analisis (Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)*. ANDI.

Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118>

Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. ANDI.

Rachmawati, I. (2020). Customer's Loyalty of Indonesia Cellular Operators in The Pandemic of COVID-19. *Jurnal Manajemen Teknologi*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12695/jmt.2020.19.3.1>

Rachmawati, I. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen melalui Marketing Relationship di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v9i2.7099>

Rahman, D. F. (2022). *Penumpang Bus di Jakarta Tembus 1 Juta Orang per Hari*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/08/penumpang-bus-di-jakarta-tembus-1-juta-orang-per-hari>

- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2021). *Cara menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur)*. ALFABETA, cv.
- Ritonga, H. M., Fikri, M. El, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi*. CV. Manhaji.
- Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Santoso, S. (2018). *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*. PT Elex Media Komputindo.
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediasi. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13755>
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2023). *Pemerintah Resmi Cabut Status Pandemi COVID-19*. <https://setkab.go.id/pemerintah-resmi-cabut-status-pandemi-covid-19/>
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (N. F. Atif (ed.)). PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta, Bandung.
- Suyanto, A., & Femi, S. R. (2023). Analysis of The Effect of Impulsive Purchase and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Beauty E-Commerce. *Quality - Access to Success*. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.03>
- Syaleh, H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. <https://doi.org/10.31539/costing.v2i1.330>
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. CV Andi Offset.
- TomTom. (2023a). *Jakarta traffic report | TomTom Traffic Index*. TomTom.
- TomTom. (2023b). *TOMTOM TRAFFIC INDEX Ranking 2022*.

<https://www.tomtom.com/traffic-index/ranking/>

Wahjudi, D., Kwanda, T., & Sulis, R. (2018). The Impact of After-sales Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Middle-upper Class Landed Housings. *Jurnal Teknik Industri*.  
<https://doi.org/10.9744/jti.20.1.65-72>

Waskito, S. K. (2020). *Terampil Mengelolah Data Regresi, Path Analysis, Structural Equation, Model dengan SPSS dan AMOS*. ALFABETA, cv.

Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi* (Hamdan (ed.)). Forum Pemuda Aswaja.