

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M., Sahfitri, V., & Astuti, T. (2022). Analysis of Online Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) Methods In Palembang City. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4). <http://journal-isi.org/index.php/isi>.
- Akbar, M. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan KAI Commuter Jabodetabek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 8(1), 75–86.
- Akbar, A. P., Fitriani, N., & Istiyanto, B. (2024). Analisis variabel yang menjelaskan penggunaan angkutan umum Trans Semarang menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM). *Statistika*, 24(2).
- Amirrova, R., Shaheen, P., & Naseem, N. (2019). Prious factors influencing customer satisfaction: A performance approach. *Journal of Service and Operations Management*, 15(2).
- Ansori, I., Deden Mulyana, H., & Abdullah, Y. (2023). Keterlibatan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas (Survei pada Pelanggan Plaza Asia Tasikmalaya). 21(1).
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Mobilitas Pekerja Komuter Tahun 2024*.
- Barus, N. B., Pangaribuan, M., & Purnami, S. (2021). Pengaruh promosi menggunakan media sosial Tiktok terhadap keputusan pembelian produk kosmetik Ms Glow pada mahasiswa di Kota Medan. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 2(1), 616-626.
- Bowen, J. T., & Shoemaker, S. (1998). *Loyalty: A strategic commitment*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(1), 12–25.
- Budhi, S. (2018). Analisis Statistik Multivariate Dengan Aplikasi SEM PLS Smartpls 3.2.6. Expert. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/222147/analisis-statistik-multivariate-dengan-aplikasi-sem-pls-smartpls-3-2-6>.
- Carolina, T., & Mursito, B. (2023). *The Influence of Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction on the Loyalty of KRL Commuterline Solo–Jogja Users*. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 7. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: *The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*, 36(7).
- Deng, J., & Pierskalla, C. D. (2018). *Linking importance-performance analysis, satisfaction, and loyalty: A study of Savannah, GA*. *Sustainability (Switzerland)*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/su10030704>.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Direktorat Jenderal Perkeretaapian. (2018). *Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPNAS) Tahun 2018–2030*.

- Dramayu, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga tiket, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan transportasi darat Perum DAMRI segmen AKDP. *JUMABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, 6(2), 87–95.
- Dwipa, P. A., & Wardhani, S. L. (2024). Pengaruh Service Quality, Price Perception, dan Trust terhadap Customer Loyalty di Thanks for Solution Hair Studio. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 3(2), 119–129. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i2.6544>.
- Fatrinda, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2023). Dimensi kualitas pelayanan keperawatan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas: Literatur review. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Fauziawati, R., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2022). Passengers Satisfaction Analysis of Quality and Schedule of Commuter Line Service: A Case Citayam-Tebet Route. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(5), 833–842. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i5.198>.
- Febriyanti, A., & Setyawan, A. A. (2024). Pengukuran Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 47–55. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i1.799>.
- Garson, G. D. (2016). Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. Statistical Publishing Associates. [https://www.smartpls.com/resources/ebook\\_on\\_pls-sem.pdf](https://www.smartpls.com/resources/ebook_on_pls-sem.pdf).
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value with the Customer. *Managing Service Quality. International Journal*, 17(1).
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D. D., & Brown, S. W. (1996). Service loyalty: its nature, importance, and implications. *Advancing service quality: A global perspective*, 5(1), 171–181.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it* (Revised ed.). Jossey-Bass.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hakim, L., Faizah, N.E., Wahyuningsih, Y. & Megasyara, I. (2020). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada loyalitas pelayanan: Tinjauan Penelitian. Dalam *Management, and Business Research* (Vol. 3, Nomor 2). Online. [www.jember.umla.ac.id](http://www.jember.umla.ac.id).
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS

- 3.2.8 dalam Riset Bisnis. PT Inkubator Penulis Indonesia. [https://lib.pasca.unpak.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=14946](https://lib.pasca.unpak.ac.id/index.php?p=show_detail&id=14946).
- Hanafi, M. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi travel Xtrans cabang Tegal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan (JIMKES)*, 9(1), 50–56.
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS. PT. Intermedia Personalia Utama. [https://repository.umi.ac.id/bitstream/handle/123456789/12640/e%20book\\_3in1.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repository.umi.ac.id/bitstream/handle/123456789/12640/e%20book_3in1.pdf?sequence=11&isAllowed=y).
- Hizam, S. M., & Ahmed, W. (2019). A conceptual paper on SERVQUAL-framework for assessing quality of Internet of Things (IoT) services. *International Journal of Financial Research*, 10(5), 387–397.
- Ighomereho, O. S., Ebinama, O. J., & Ighomereho, I. O. (2022). Service quality and customer satisfaction of public transport services in Lagos, Nigeria. *Journal of Humanities and Social Sciences (IOSR-JHSS)*, 27(10), 1–11.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267–286.
- KAI Commuter. (2022). *Satu Tahun Beroperasi, KRL Yogyakarta – Solo Telah Layani Lebih dari 2,2 Juta Pengguna*.
- Khademi-Vidra, A., Nemezc, G., & Mária Bakos, I. (2024). Satisfaction measurement in the sustainable public transport of Budapest. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 23. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100989>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.).
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. Dalam *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Nomor 2).
- Litman, T. (2008). Valuing transit service quality improvements. *Journal of Public transportation*, 11(2), 43-63.
- Livionna, C., & Sienatra, K. B. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD. Harapan Indah. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 3(5), 551–558.
- Lubis, H., Wahid, J., & Dian, R. (2005). Persepsi Pelaku Perjalanan terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Medan. *Jurnal Arsitektur Atrium*, 2(3).
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Masakazu, K., Sopandi, A. T., Wijaya, I. G. N. S., Suwardika, G., & Suniantara, I. K. P. (2023). Analysis of UT Student Satisfaction with the Tuweb system using CSI, IPA & SEM-PLS. *Journal of Education Research and Evaluation*, 7(3), 408–422. <https://doi.org/10.23887/jere.v7i3.66621>
- Muafa, R. Z. (2022). Evaluasi kualitas layanan KRL Yogyakarta–Solo. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(3), 112–120.

- Mumtaza, F. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 12(2), 213–221.
- Mohaimenul, M., Sourav, I., Islam, M. R., Kays, I., & Hadiuzzaman, M. (2022). *A structural equation modeling approach to understand user's perceptions of acceptance of ride-sharing services in Dhaka City. Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1684–1695
- Mohamad, D., Laksito, G. S., & Sukono, S. (2022). *The Effect of Service Quality and Customer Value on Customer Loyalty through Customer Satisfaction: A Study on the Use of DAMRI Transportation Mode in Bandung. Media Statistika*, 15(1), 60–71. <https://doi.org/10.14710/medstat.15.1.60-71>
- Mustika, H., Gunawan, A., Kania, D. D., Ricardianto, P., & Abidin, Z. (2025). The Role of Tariff, Quality, and Satisfaction in Increasing the Loyalty of Paid Shuttle Bus Service Users at Soekarno–Hatta Airport. *International Journal of Research in Commerce and Management Studies*, 07(02), 449–463. <https://doi.org/10.38193/IJRCMS.2025.7232>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63.
- Oliveira, A. V. M., Oliveira, B. F., & Vassallo, M. D. (2023, September 10). *Airport service quality perception and flight delays: Examining the influence of psychosituational latent traits of respondents in passenger satisfaction surveys*. Working paper.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, A., & Jufriyanto, M. (2023). *Integration Of The Servqual, IPA, And CSI Methods To Analysis Customers Satisfaction*. 21(1), 42–50.
- Purba, M. I. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api Sri Lelawangsa pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Medan. *Jurnal Akrab Juara*, 4(2), 164–180.
- Purukan, J. J. W., Posumah, J. H., & Pombengi, J. (2015). *Administrasi negara*. Manado: UNIMA Press.
- Puspitasari, Y. A., & Septialisman, U. (2022). Pengaruh persepsi harga tiket dan keamanan terhadap minat menggunakan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa Besar. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1)
- Rahmadani, N., Adiyani, R., Darmaningrum, K., Ekonomi dan Bisnis, F., & Tunas Pembangunan Surakarta, U. (2024). *Jurnal Mirai Management Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Pengalaman Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang PT KCI Indonesia DAOP VI Yogyakarta Melalui Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KRL Solo-Yogyakarta)*. *Jurnal Mirai Management*, 9, 1.
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Customer*

- Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado). Jurnal Tekno Mesin.* <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Santoso, A. D., & Rahardjo, D. S. (2021). PLS dan GeSCA dalam Analisis Kuantitatif. *Kepel Press.* <https://www.scribd.com/document/625856396/FIX-Buku-PLS-Dan-GeSCAM-Dlm-Analisis-Kuantitatif-2021-Penulis2-Dwi-Sihono-Raharja>
- Salsabilah, F., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan kereta rel listrik. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(2), 479-488.
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi umum terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Bus Trans Jogja sebagai mediasi. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(1), 211-224.
- Savitri, C., Faddila, S. P., Irmawartini, Iswari, H. R., Anam, C., Syah, S., Mulyani, S. R., Sihombing, P. R., Kismawadi, E. R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Astuti, Y., Adinugroho, W. C., Imanuddin, R., Kristia, Nuraini, A., & Siregar, M. T. (2021). Statistik Multivariat dalam Riset. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Consumer behavior* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Selnes, F. (1993). Kajian pengaruh kinerja produk terhadap reputasi merek, kepuasan, dan loyalitas (An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty). *Jurnal Pemasaran Eropa (European Journal of Marketing)*, 27(9), 19-35.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*
- Suhaniya, A., & Thusyanthy, V. (2016). Customer satisfaction and employee performance in service industries: A review. *International Journal of Business and Management*, 11(5).
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022a). 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>
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022b). 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>
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran.*
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction.* Andi Offset.
- Ustadus Sholihin. (2019). *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*

- Vargas, F. M. (2021). Service quality and customer satisfaction: A literature review and future directions. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 80, 1–8.
- Wahono, D., Leksmono, D., & Putranto, S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan LRT Jabodebek Rute DKI Jakarta terhadap Kepuasan dan Loyalitas. Dalam *Agustus* (Vol. 7, Nomor 3).
- Wiyono, G. (2020). *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis spss 25 & smartpls 3.2.8* (Yogyakarta). UPP STIM YKPN.
- Wulan Tiara Sani, & Erwin Susanto. (2025). The Influence of Service Quality, Punctuality, and Price Perception on Customer Satisfaction of LRT Jabodebek PT Kereta Api Indonesia. *Journal of Management and Energy Business*, 4(2). <https://doi.org/10.54595/jmneb.v4i2.80>
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3. <https://jurnal.usahid.ac.id/mae/article/view/131/123>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.