

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. ANDI.
- Ahmed, W. A., Akter, H., Hizam, S. M., Sentosa, I., & Zaini, S. M. (2021). *Assessing the learning behavioral intention of commuters in mobility practices*.
- Annur, C. M. (2023, May). Jumlah Penduduk DKI Jakarta Capai 10,67 Juta Jiwa pada 2022, Wilayah Mana Terbanyak? *Databoks*.
- Barclay, et.al. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling, Personal Computer Adoption and Use as an Illustration. *Technology Studies*, 2(2), 296–297.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). *The Service-Quality Puzzle*.
- Chandra, E., & Putranto, S. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta*. 7(2), 709–720.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. *Modern Method for Business Research*, 295–336.
- Evanschitzky, H., Ramaseshan, B., Woisetschläger, D. M., Richelsen, V., Blut, M., & Backhaus, C. (2012). Consequences of customer loyalty to the loyalty program and to the company. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(5), 625–638. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0272-3>
- Fitzsimmons, J. A. (2006). *Service management operations, strategy and information technology*. McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 22 Update Bayesian SEM (VI)*. Badan Penerbit. https://www.researchgate.net/publication/289674475_Model_Persamaan_Struktural_Konsep_dan_Aplikasi_dengan_Program_Amos_22_Update_Bayesian_SEM
- Hadiuzzman, M., Daz, T., Hasnat, M. M., Hossain, S., & Musabbir, S. R. (2017).

- Structural equation modeling of user satisfaction of bus transit service quality based on stated preferences and latent variables. *Taylor&Francis Online*, 40, 257–277.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Handojo, R., & Suryo, L. (2024). *Aksesibilitas Transportasi Bagi Pengguna Kursi Roda Di Transit*. 7(2), 697–708.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(May), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Imantaka, E., Nadjid, & Hokbyan, R. . A. (2024). Analisis persepsi pengguna lrt terhadap fasilitas parkir dan pedestrian stasiun LRT harjamukti. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 773–784.
- Imantaka, E., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., & Tarumanagara, U. (2023). *Analisis persepsi pengguna lrt terhadap fasilitas parkir dan pedestrian stasiun lrt harjamukti*. x(x), 1–12.
- IQAir. (2024). *Kualitas udara di Jakarta*.
- Isai, K. I. A., Kadiresan, V., Jayabalan, N., Mohamed Makhbul, Z. K., Ibrahim, M. N. A., Sio Ching, H., Naidu Kanan, V., & Ramalingam, S. (2020). Customer Satisfaction and Commuter Service: An Evaluation of Intercity Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Performance Delivery. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(5), 95–124. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i5.402>
- Kanafani, A. (1983). *Transportation Demand Analysis*. McGraw-Hill.
- Karongkong, H., Timboeleng, J., & Buamona, M. S. (2017). *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota di Kota Ternate*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35793/sp.v4i3.17330>

- Khisty, C. J., & Lall, B. K. (2006). *Dasar - Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*. Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (Milenium). Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management. 13th edition*. NJ Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, R., & Kurniawan, A. (2023, February). Jumlah Kendaraan di Indonesia 147 Juta Unit,87 Persen Motor. *Kompas*.
- Lestari, D. I., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., & Tarumanagara, U. (2024). *Analisis mutu pelayanan transjakarta di halte jelambar*. 7(2), 1–9.
- Liucius, Y. U., & Angkat, H. R. S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Parkir Stasiun Kereta Tangerang. *JMTS : Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 745–750.
- Luarn, P., & Lin, H. H. (2003). A Customer Loyalty Model for E-Service Context. *Journal of Electronic Commerce Research*, 4(June), 156–167.
- Manheim, M. L. (1979). *Fundamentals of Transportation Systems Analysis*. M.I.T. Press.
- Marjuki, I. (2018). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga PT Bank Bukopin Cabang Pekanbaru*. XII(80), 67–75.
- Martin, W. B. (2001). *Quality Service: What Every Hospitality Manager Needs to Know*. Pearson.
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., Tampenawas, J. L. A., Kualitas, P., Dan, P., & Konsumen, K. (2022). *Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado The Effect of Service Quality and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty in Manado Gojek Transportation Company Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 1285-1294*. 10(1), 1285–1294.
- Miro, & Fidel. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa,Perencana dan Praktisi* (H. M. W. Hardani (ed.)). Erlangga.
- Morlok, E. K. (1995). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi* (Y.

Sainipar (ed.). Erlangga.

- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78–104.
- Nasution, D. S., Budiarto, & Subroto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*.
- Ngah, R., Putit, L., Mat, A., Abdullah, J., & Majid, R. A. (2020). *Moderating Effect of Service Quality on Public Transport Travel Behavior and Antecedents*. 18(4), 80–91.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oña, J. de. (2021). *Understanding the mediator role of satisfaction in public transport: A cross-country analysis*. 100, 129–149.
- Putranto, L. S. (2022). *Statistika & Probabilitas* (E. Risanto (ed.)). Penerbit Andi.
- Rane, N., Achari, A., & Choudhary, S. P. (2023). Enhancing Customer Loyalty Through Quality of Service: Effective Strategies To Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, and Engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, May. <https://doi.org/10.56726/irjmets38104>
- Redaksi. (2023, November). Polusi Udara Jakarta Hari Ini 14 November Ranking 10 Dunia. *Bisnis.Com*.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi : Suatu Pengantar*. UI-Press.
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. 3(1), 104–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sidjabat, S., Setyowati, T. M., & Perwitasari, E. P. (2021). *Tingkat Efektifitas Dan Efisiensi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Pengguna Jasa Light Rail Transit Effective And Efficiency Influence On Customer Needs Of Light Rail Transit Service Users* (Vol. 7, Issue 3). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl>

- Sinclair, & Oscar. (2019, January). Big year ahead for North American LRT. *International Railway Journal*.
- Soedirdjo, T. L. (2012). *Rekayasa Lalulintas*. Refika Aditama.
- Sopiah, Sangadji, & Mamang, E. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. ANDI Offset.
- Sriyanto, A., & Ditto. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug – Blok M)*. 7(1), 15–27.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan & Pemodelan Transportasi* (2nd ed.). ITB.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. ANDI.
- Tomtom. (2021). *Turun ke Peringkat 46 Dunia, Indeks Kemacetan Jakarta Semakin Baik*.
- Utami, G. D. (2019). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Persepsi Terhadap Iklan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu XL Pada Remaja*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Wahyuni, E. S. (2021). *Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Pada Era Adaptasi Baru di Gili Trawangan*. 15(12), 5907–5924.
- Wardani, S. P. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. ITB.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. ITB.
- Wijaya, R. V., & Putranto, L. S. (2022). Tingkat Kepuasan Warga Lanjut Usia Terhadap Layanan Transportasi Umum Di Jabodetabek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 5(4), 831–844. <https://doi.org/10.24912/jmts.v5i4.16246>
- Winata, H. P., & Najid, N. (2022). Evaluasi Tingkat Pelayanan Jalan Studi Kasus: Jalan Jenderal Sudirman Jakart. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 5(2), 489–496. <https://doi.org/10.24912/jmts.v5i2.16774>
- Yanti, Enriko, M. T., Baidowi, Pius, & Putranto, L. S. (2020). Passenger satisfaction assessment on the flight performance of Balikpapan-Yogyakarta

route flights (Case study: Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan International Airport, Balikpapan). *IOP Publishing Ltd*, 5. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/852/1/012055>

Zhang, C., Liu, Y., Lu, W., & Xiao, G. (2019). *Evaluating passenger satisfaction index based on PLS-SEM model: Evidence from Chinese public transport service*. *120*, 149–164.