

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Anggara, A. W., Hasya, A., Aryandika, A. A., Wicaksono, B. S., Cahyaningtri, Kamalia, D., Setyowati, E. D. P., Hasanatina, F. H., Choirinnida, I. T., Januardi, N. V., Andanu, O., Idsan, R. S., Indi, R., Nurdianasari, R., & Maharani, S. (2024). *Manajemen Kualitas*. PT Penamuda Media.
- Anisah, S., S, B. U., & Kustiani, I. (2020). ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI LRT KOTA PALEMBANG. *Jurnal Tekno Global UIGM Fakultas Teknik*, 9(1). <https://doi.org/10.36982/jtg.v9i1.1213>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Ailangga University Press. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Edisi/lq0DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Ardiansyah, B., & Tohir, M. (2024). Analysis of Commuter Increase in Jabodetabek Using Commuter Line. *Siber Journal of Transportation and Logistic (SJTL)*, 2(1), 34–38. <https://doi.org/10.38035/sjtl.v2i1>
- Aris, S., & Rudiatin, E. (2022). RESPON PEREMPUAN TERHADAP KEKERASAN SEKSUAL (STUDI KASUS DI KERETA REL LISTRIK JABODETABEK). *Journal of Social Work and Social Services*, 3(2), 120–129.
- Aryanto, N., Isak, Y. J., Adyatma, M. E., Ryandhika, R., & Ajiansyah, M. R. (2024). Peranan Transportasi Publik dalam Pengurangan Kemacetan di Jakarta. *Journal of Informatics and Business*, 2(3), 432–442.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribuan Orang)*, 2024. PT Kereta Api Indonesia, PT. KAI Commuter Jabodetabek, Dan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzljMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Bordoloi, Sanjeev., Fitzsimmons, J. A. ., & Fitzsimmons, M. J. . (2023). *Service management : operations, strategy, information technology*. McGraw Hill.
- Fadillah, A. A., & Safrilah. (2020). Analisis Kinerja Operasional KRL Commuter Line (Studi Kasus: Trayek Stasiun Bekasi Menuju Arah Jakarta). *Spirit of Civil Engineering (SPRING) Journal*, 2(1), 24.
- Faghih, N., Bonyadi, E., & Sarreshtehdari, L. (2021). *Quality Management and Operations Research; Understanding and Implementing the Nonparametric Bayesian Approach*. CRC Press.
- Guzman, L. A., Cantillo-Garcia, V. A., Arellana, J., & Sarmiento, O. L. (2023). User expectations and perceptions towards new public transport infrastructure:

- evaluating a cable car in Bogotá. *Transportation*, 50(3), 751–771. <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10260-x>
- Hakim, F. A., & Armida, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Divre Ii Sumbar Rute Padang – Pariaman. *Jurnal Ecogen*, 5(1), 114. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i1.12778>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. Pustaka Ilmu.
- Harianto, G. R., Sedyowidodo, U., & Asmi, A. (2023). Analisis Faktor yang Memengaruhi Generasi Z di Jakarta dalam Pemilihan Transportasi Umum. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 6(4), 245–256. <https://doi.org/10.36782/jemi.v6i4.2543>
- Harsanto, B. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen Operasi*. Prenada Media.
- Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit YRAMA WIDYA. <http://www.yrama-widya.co.id>
- Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). *Service Operations Management Improving Service Delivery Fourth Edition* (4th ed.). Pearson Education.
- KAI Commuter. (2025). *Volume Pengguna Commuter Line Jabodetabek pada Januari - Desember 2024*. https://www.instagram.com/p/DFFh4gByBmI/?img_index=3
- KOMPAS.com. (2024). *Mau Dibatasi, Jumlah Kendaraan di Jakarta Mencapai 24,3 Juta*. https://otomotif.kompas.com/read/2024/05/06/120200215/mau-dibatasi-jumlah-kendaraan-di-jakarta-mencapai-24-3-juta#google_vignettehttps://otomotif.kompas.com/read/2024/05/06/120200215/mau-dibatasi-jumlah-kendaraan-di-jakarta-mencapai-24-3-juta#google_vignette
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management Global Edition* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Laporan Tahunan dan Keberlanjutan PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2023*. (2024). https://www.kai.id/static/annual-report/annual_report_2023.pdf
- Laporan Tahunan dan Keberlanjutan PT Kereta Commuter Indonesia 2023*. (2024). <https://www.commuterline.id/informasi-publik/laporan-tahunan>
- Machali, I. (2021). *METODE PENELITIAN Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Muis, A., Lutfiah, & Novita, D. (2020). Kualitas Layanan Kereta Commuter Indonesia: Perspektif Penumpang di Stasiun Cikarang. *Jurnal AKP*, 10(2). <https://doi.org/10.33558/akp.v10i2.2212>
- Murniati, Amir, Muh. K., Sasmita, A., Pagoray, G. L., Sahar, N., Nurfasiha, Sukri, A. S., Kadar, M. I., Titaley, H. D., Urfan, Rudi, Rantererung, C. L., Wiriantari, F., Susanto, H. A., & Rachman, R. M. (2024). *Ilmu Rekayasa Lingkungan*. Tohar Media.
- Nasution, U. H., & Junaidi, L. D. (2024). *Metode Penelitian*. Serasi Media Teknologi. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/WCE3EQAAQB-AJ?hl=en&gbpv=0
- Pamungkas, M. A. B., Sari, D. P., & Rachmadita, R. N. (2022). ANALISA KUALITAS PELAYANAN KAPAL PENYEBERANGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-8*, 8(2).
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi Manajemen* (3rd ed.). Widya Gama Press.
- Prabowo, O. L., & Prasetyanto, D. (2023). Kajian Kualitas Pelayanan Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. *Jurnal Konstruksi*, 21(1), 105. <https://jurnal.itg.ac.id/>
- Pratitis, M. P., Nafi'ah, L. N., Setyoningsih, H., & Tunggadewi, A. P. (2025). *Buku Ajar*. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Metodologi_Penelitian/MZRBEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Purwoko, B. A., Chotib, & Yola, L. (2022). Strategi Integrasi Layanan Transportasi di Stasiun Kereta Api Bekasi Pasca Pandemic Covid-19. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 20(1), 8–18. <https://doi.org/10.25104/mtm.v20i1.2142>
- Putri, S. I., Wahyuni Purbohastuti, A., Sultan, U., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, J., & Serang, K. (2019). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA JASA TRANSPORTASI COMMUTER LINE. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5, 134–139. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem>
- Quddus, M., Rahman, F., Monsuur, F., de Ona, J., & Enoch, M. (2019). Analyzing Bus Passengers' Satisfaction in Dhaka using Discrete Choice Models. *Transportation Research Record*, 2673(2), 758–768. <https://doi.org/10.1177/0361198119825846>

- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/Ntw_EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Sahara, S., & Nugroho, B. N. A. (2023). *Efektivitas Penggunaan Kereta Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek Untuk Mengurangi Kemacetan Di DKI Jakarta*. 10(2), 415–426.
- Sama, H. R., Chen, L. S., Nalluri, V., & Chendragiri, M. (2023). Enhancing service quality of rural public transport during the COVID-19 pandemic: a novel fuzzy approach. *Public Transport*, 15(2), 479–501. <https://doi.org/10.1007/s12469-022-00318-z>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Saputri, W. I., & Mulyanto, T. (2024). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep SERVQUAL dan KANO ke dalam QFD. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 10(1), 41–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v10i1.7551>
- Sari, D., Manullang, R. R., & Medinal. (2019). ANALISIS INTEGRASI KONSEP SERVQUAL DAN QUALITY FUNTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM RANGKA MENINGKATKAN EKSPEKTASI KONSUMEN DAN KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT GANESHA JAYA MANDIRI. *JURNAL PROGRESIF MANAJEMEN BISNIS (JPMB)*, 6(2), 12–21. www.stie-ibek.ac.id
- Setianingsih, D. (2024). Tingkat Kesadaran Serta Kepatuhan Pengguna KRL Commuter Line Tangerang Terhadap Kursi Prioritas Dewi Setianingsih. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Desember, 2024(24), 260–267. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11380>
- Sharma, D., Pandit, D., & Bose, T. (2020). Determination of service quality attributes based on user perception for paratransit services in developing country like India. *Transportation Research Procedia*, 48, 3577–3594. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.093>
- Sirajuddin, Gunawan, A., & Damayanti, F. R. (2021). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI KERETA MASS RAPID TRANSIT JAKARTA. *Journal Industrial Servicess*, 6(2). <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jiss>
- Sitorus, F. J. philip, & Montana, F. V. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Menggunakan Metode ServQual dan Zone of Tolerance: Studi Kasus Tanah Abang DKI Jakarta. *WIDYAKALA JOURNAL : JOURNAL OF PEMBANGUNAN JAYA UNIVERSITY*, 10(1). <https://doi.org/10.36262/widyakala.v10i1.632>

- Stephanie, K., Kurniawan, P., & Sarwono, L. (2024). ANALISIS KENYAMANAN DAN EFEKTIVITAS FASILITAS KHUSUS PEREMPUAN PADA ANGKUTAN PUBLIK. In *Tahun* (Vol. 24, Issue 2).
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction. In *Service, Quality & satisfaction* (4th ed.). Andy Offset.
- TomTom International BV. (2024). *TomTom Traffic Index 2024*. TomTom Traffic Index. <https://www.tomtom.com/traffic-index/ranking/?country=IN%2CJP%2CPH%2CID%2CTW%2CVN%2CMY%2CCY%2CTH%2CHK%2CAE%2CSG%2CQA%2CBH%2CSA%2CKW%2CTR>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>
- Velastegui-Hernández, R., Melo-Fiallos, D., Mayorga-Ases, M., Hernández-Del-Salto, S., Manobanda-Tenelema, E., & Garcia, M. V. (2024). Perceived Quality of Service in Tourist Transportation in the City of Baños de Agua Santa, Ecuador. *Sustainability*, 16(17), 7245. <https://doi.org/10.3390/su16177245>
- Widiyanti, A., Rostyaningsih, D., & Lituhayu, D. (2024). Public value Penggunaan Transportasi Umum KAI Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai. *Journal of Public Policy and Management Review* *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 1059–1079.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *SERVICES MARKETING INTEGRATING CUSTOMER FOCUS ACROSS THE FIRM THIRD EUROPEAN EDITION 2*. McGraw-Hill Education.
- Yanti, R., Suryani, I., & Putri, I. (2024). *Buku Ajar Statistik dan Probabilitas Dasar*. Serasi Media Teknologi.
- Yuri, T., & Nurcahyo, R. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. PT Indeks.