

DAFTAR PUSTAKA

- Anantadjaya, S. P. D. (2023). *Analysis of indihome customer satisfaction improvement through service quality and brand image*. 6.
- Akbar, A. (2020). <https://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>
- Aditya, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal Of Government And Civil Society*, 1(2), 203. <https://doi.org/10.31000/Jgcs.V1i2.445>
- Capriati, Z. F. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Koperasi Visiana Bakti Tvri Jakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(1), 170–177. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i1.631>
- Cindy Natarina, Rivai, A. K. R., & Febrillia, I. (2023). ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CONSUMER LOYALTY: A STUDY ON CONSUMERS OF MRT JAKARTA PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 14(01), 17–29. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.014.1.03>
- 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>
- Denio, J., Dasril, M., Bisnis, F., & Indonesia, U. I. (2023). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 5, 996–1008.

- Diotiharta, R. Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. *Telkomsel Di Kota Bengkulu EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 11.
- Dona Febriana, F., & Eddy Prabowo, R. (2022). Published By STIE Amkop Makassar Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 298–306. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i1.1928>
- Febriyanti, D. A. P., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Saraswati Ekabumi. *Juima: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 82–92.
- Ghozali, Imam. (2018). *Apliasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*.(Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, E. (2019). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. Pearson Prentice Hall.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press)
- Ibrahim, Borhan, Zakaria, & Zainal. (2019). Effectiveness Of Commuter Rail Service Toward Passenger's Satisfaction: A Case Study From Kuala Lumpur, Malaysia. *International Journal Of Engineering And Technology*, 8(1.2), 50–55. <https://doi.org/10.14419/ijet.v8i1.2.24871>
- Ifan Fauzy, Seno Sumowo, & Nur Saidah. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Cafe Balungjember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2(1), 47–51.
- Irwan, N. P. (2023). *PENENTUAN POTENSI PENGEMBANGAN KAWASAN BERORIENTASI TRANSIT DI SEKITAR TITIK TRANSIT MRT JAKARTA* (Vol. 23, Issue 1).
- Jayani, D. H. (2019). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/29/jumlah-penduduk-indonesia-269-juta-jiwa-terbesar-keempat-dunia>

- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris. *K&K_Jurnal Manajemen*, 2(1), 313–325.
- Kadek, N., & Yulianti, A. (2023). *Dampak Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan*. 3(4), 672–686.
- Kamil, M. A., & Lestari, R. B. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan , Harga , Dan Kualitas Pelayanan , Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Southern Of Sumatera Tour & Travel*. 4(2), 249–255.
- Karini, D. (2023). No Title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing, 18th Global Edition* (18th Editi). Pearson.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management, 16th Edition* (16th editi). Pearson.
- Lee, C., & Ng, B. A. (2018). The Influence Of Service Quality And Service Recovery On Customer Satisfactions: A Case Study Of Mrt Users In Klang Valley. 9(December), 84–100.
- LUH KOMANG CANDRA DEWI. (2023). *ANALISIS PENGARUH TRUST DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT DELTA SATRIA DEWATA BALI LUH KOMANG CANDRA DEWI 1) , STEVANUS KAKOMORE 2) , I WAYAN TERIMAJAYA 3) 1, 2) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bali International Institute of Tou. November 2022*, 187–194.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., Gunawan, E., Pelayanan, P. K., Dan, F., Terhadap, H., Gunawan, E., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN PADA SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , FACILITIES AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO Jurnal EMBA Vol . 11 No . 1 Januari 2023 , Hal . 1-11. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado*, 11(1), 1–11.

- Mardjani, B. D., Lopian, S. L. H. V. J., Mangantar, M., Harga, P., Dan, P., Layanan, K., Kepuasan, T., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2023). *KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KASUS GOJEK DAN MAXIM DI KOTA MANADO) THE EFFECT OF PRICE , PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN ONLINE TRANSPORTATION (CASE STUDY OF GOJEK AND MAXIM IN MANADO CITY) Jurnal EMBA Vol . 11 No . 1 March 2023 , Hal . 942-952. 11(1), 942–952.*
- Mathematics, A. (2023). *濟無No Title No Title No Title. 4(1), 1–23.*
- Nasution, M. A. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi : 59, 59, 290572.*
- Natarina, C. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen: Studi Pada Konsumen Layanan Transportasi Umum, MRT Jakarta. 14(1), 30–49. <http://repository.unj.ac.id/32703/1/COVER.pdf>*
- 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>
- Primadi,R.(2020).<https://www.bumn.info/info-utama/mrt-jakarta-dan-bumn-yang-ikut-membangun>
- Purnama, A. (2023a). *Aan Purnama TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ALFARIA TRIJAYA , Tbk. 11, 329–336.*
- Purnama, A. (2023b). *TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ALFARIA TRIJAYA , Tbk. 11, 329–336.*
- Rahmat, E. S., & Fitri, A. (2023). PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY DI KOTA BENGKULU (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Selebar Kota Bengkulu). *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains, 4(1), 118–129.*
- Riset, J., Prodi, M., Fakultas, M., & Unisma, B. (n.d.). *Vol. 12. No. 02 ISSN : 2302-7061. 12(02), 150–157.*

- Riset, J., Prodi, M., Fakultas, M., & Unisma, B. (2018). *Vol. 12. No. 01 ISSN : 2302-7061. 12(01)*, 510–518.
- Rivai P, A. K., & Febrilia, I. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* , 1(1).
- Setiawan, D., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kerupuk Rambak Kecamatan Ketahun (*JEMS) Jurnal Entrepreneur Dan ...*, 4(1), 99–108. <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/view/4427%0Ahttp://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/download/4427/2862>
- Sofia Nida, R., Nafsi, F., Fadhilatul Husna, U., Putriatul Hikmah, F., & Andni, R. (n.d.). *Relevansi Price, Brand Image, Product Quality terhadap Komitmen Konsumen pada Produk Indomie Relevance Price, Brand Image, Product Quality to Consumer Commitment to Indomie Products*. www.topbrandaward.com
- Studi, R., Pt, P., Jaya, M., & Cabang, S. (2023). *PENGARUH MEDIA DIGITAL DAN CITRA MEREK (BRAND IMAGE) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU WANITA MEREK*. 2(1), 470–480.
- Sugiyono. (2022a). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Edisi ke 2).
- Sugiyono. (2022b). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Edisi ke 2).
- Sulistyaningtyas, C. D., & Arifiansyah, R. (n.d.). *Pengaruh Citra Merek, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Swiss-Belinn Kemayoran*.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2019). *Kualitas Layanan*. (Sidoarjo: Umsida Press).
- Tambunan, T. U., Zebua, Y., & Lubis, J. (2023). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet @N-Kom Net)*. 9(3), 642–649. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1099>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. ANDI.

- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (A. Diana, Ed.; Terbaru). Yogyakarta : Andi.
- Velarosdela,R.N.(2021).<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/01/19/13311801/jakarta-keluar-dari-daftar-kota-termacet-di-dunia-apa-indikator?page=all>
- Wahidji, R., Wolok, T., & Isa, R. A. (2023). *YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo*. 6(1), 680–690.
- Yani, R. S., Imelda Bella Treyscha, & Avantie Sukarsa. (2022). Brand Image Indicator on Vivo Smartphone Purchasing Decisions in Pamulang University Students, Faculty of Economics and Business, Management Study Program. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 319–328. <https://doi.org/10.55927/ministal.v1i4.2012>
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (Mrt) Dki Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>
- Yuniasih, K. (2023). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Bauran Komunikasi Pemasaran dan Brand Image. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan ...*, 3(1), 41–48.
- Yi, H. T., Yeo, C. K., Amenuvor, F. E., & Boateng, H. (2021). Examining the relationship between customer bonding, customer participation, and customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62(October 2020), 102598. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102598>