

DAFTAR PUSTAKA

- Abshor, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Ni Syariah Kcp Sragen)*.
- Adria, N. N., & Ernungtyas, N. F. (2020). Citra Perusahaan Traveloka Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 75–84.
- Agung, A. A. P. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Universitas Brawijaya Press.
- Aji, D. S. K., Setyawati, S. M., & Rahab, R. (2020). Analisis Pengaruh Religiosity, Service Quality dan Image terhadap Customer Loyalty dengan Trust sebagai Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(1), 78–94.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal*, 29(1).
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40–49.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) Dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care Di Kota Padang*.
- Arfianti, S. R. (2014). Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal*, 3(2).
- Bahri, S., & Zamzam, F. (2014). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-Amos* (1st ed.). Deepublish.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main-Bank and Wealth Status. *International Journal of Bank Marketing*.

- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin'Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43–55.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekobistek*, 6(2).
- Erwin, E., & Sitinjak, T. J. R. (2017). KONTRIBUSI KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN. *Business Management Journal*, 13(2).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur kepuasan dan Loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Fitriya. (2017). Hasil Survei: Ternyata Transportasi Umum Ini yang 'Digandrungi' Orang Indonesia. *Cermati.Com*. <https://www.cermati.com/artikel/hasil-survei-ternyata-transportasi-umum-ini-yang-digandrungi-orang-indonesia>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Y. Sumiharti (ed.)). Erlangga.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (H. Mintardja (ed.)). PT. Intermedia Personalia Utama.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *STRUCTURAL EQUATION MODELING Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hasanah, U., & Sitohang, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(8).

- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. PT Grasindo.
- Huda, M. (2018). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Kjks) Arjuna Purwosari-Pasuruan. *Jurnal Heritage*, 6(1), 1–13.
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2014). Pearson new international edition. In *Multivariate data analysis, Seventh Edition*. Pearson Education Limited Harlow, Essex.
- KAI Commuter. (2020). *Sekilas PT Kereta Commuter Indonesia*. <http://www.krl.co.id/page/3/>
- Kaltum, U., & Helmi, A. (2018). Image of Indonesian Life Insurance Companies by Their Client's Trust. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(2), 1–9.
- Kartika, C., Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., Firmansyah, E., & Wahyudi, W. (2020). Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya. *Develop*, 4(2), 53–82.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kiswara, A. E. P. (2017). Analisis Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen Dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan Layanan Traveloka)(Doctoral dissertation, FE UMY). *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (1999). Consumers' trust in a brand and the link to brand loyalty. *Journal of Market-Focused Management*, 4(4), 341–370.
- Li, L., Bai, Y., Song, Z., Chen, A., & Wu, B. (2018). Public transportation competitiveness analysis based on current passenger loyalty. *Transportation*

Research Part A: Policy and Practice, 113, 213–226.

Lita, R. P. (2009). Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Loyalitas Pelanggan. *Trikonomika*, 8, 71–77.

Louisrianda, R., & Tabrani, M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(3).

Mardo, S. A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Dilengkapi dengan Hasil Penelitian Empiris pada Institusi NSW di Indonesia* (1st ed.). Deepublish.

Mutammam, M., Sumarwan, U., & Tinaprilla, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 5(2), 231.

Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216.

Newswire. (2021). Menhub Budi: KCI Tak Profesional Atur Penumpang KRL! *Bisnis.Com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210514/98/1393806/menhub-budi-kci-tak-profesional-atur-penumpang-krl>

Nugroho, D. W. P. S., & Saputro, P. A. (2020). Upaya–Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Pertamina Lubricants Region Iv Semarang (Pada Produk Fastron). *Solusi*, 18(3).

Nugroho, Y. D., & Kasuma, K. A. P. (2020). Analisis Perubahan Mobilitas Terhadap Proses Remediasi Dampak Covid-19 Di Indonesia Menggunakan Data Google Mobility. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2020(1), 344–348.

Nurfarida, I. N., & Dianawati, E. (2016). Kepercayaan Sebagai Mediasi Hubungan

- Corporate Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Low Mpv. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12(3), 99–196.
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Papeo, A., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Citra Perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 6(003).
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 5(1).
- Prasetyo, A., Yulianeu, Y., & Haryono, A. T. (2017). Pengaruh Corporate Image, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bis Kota Perum DAMRI Semarang). *Journal of Management*, 3(3).
- Purba, R. P., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasuspt. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *Neliti*.
- Putri, Y. A., Wahab, Z., Shihab, M. S., & Hanafi, A. (2018). The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(1), 24–31.
- Santoso, S. (2015). *AMOS 22 untuk Structural Equation Modelling*. PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek Pada Stasiun Bogor. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 18(1), 51–58.

- Setiawan, M. B. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada pd. bpr bank pasar kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 14(2).
- Sof'an, M. (2016). *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus*. STAIN Kudus.
- Stini, L. O. (2020). Evaluasi Kondisi Angkutan Masal Di Jabodetabek Akibat PSBB. *Journal of Civil Engineering and Planning*, 1(2), 104–115.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Sudiyarto, & Indah, P. N. (2016). *Manajemen Pemasaran* (G. Sutjahjo (ed.)). Semesta Anugrah.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Sunarto. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Aditya Media.
- Suyitno, P. P. W., Indrajit, R. E., & Fauzi, M. (2017). Penerapan Data Mining dalam Menangani Kemacetan di Jakarta. *Ikra-Ith Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 1(2), 53–60.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). ANDI.
- Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan*

Akuntansi, 22(1), 13–24.

Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).

Wulandari, N. (2020). Survei Online Pengendalian Transportasi Commuter (KRL) Jabodetabek. *Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Perhubungan*. <https://balitbanghub.dephub.go.id/berita/hasil-survei-online-pengendalian-transportasi-commuter-krl-jabodetabek>

Yohana Artha Uly. (2019). DKI Jakarta Jadi Kunci Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Okezone.Com*. <https://economy.okezone.com/read/2019/04/10/20/2041521/dki-jakarta-jadi-kunci-pertumbuhan-ekonomi-nasional>

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Technovation*, 23(11), 847–860.

