

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Akbar, A. (2020). Kependudukan. <https://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>
- Amboningtyas, D., & Hasiholan, L. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Ada Swalayan Semarang Dheasey. 4(1), 15–33.
- Andreani, F., Taniaji, T. L., & Made Puspitasari, R. N. (2012). *The Impact of Brand Image Towards Loyalty with Satisfaction as A Mediator in McDonald's*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.64-71>
- Asniwati, B., Sehe, M., Siswanto, B., & Satryawati, -. (2019). *Analysis of Effect of Service Quality, Physical Environment And Customer Experience To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Visitor Starbucks Coffee In Samarinda*. 75(ICMEMM 2018), 122–128. <https://doi.org/10.2991/icmemm-18.2019.7>
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Fahmi, A., & Hands, D. (2016). The Taxi Service Review: Malaysia Context. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSEER Publishing*, 7(4), 2039–9340. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>
- Fajarianto, B., Lubis, N., & Saryadi, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cv. Ahass Sahabat Sejati Motor Tembalang Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 2(2), 103079.
- Gabrielle, N., & Harjati, L. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 58. <http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/590>
- Gayati, M. D. (2021). <https://www.antaraneews.com/berita/2387053/operasional-mrt-jakarta-terkendala-karena-gangguan-listrik>
- Gunawan, A., & Damayanti, F. R. (2021). *Industrial Engineering Advance Research & Application* Peningkatan Kualitas Layanan Pada Industri Transportasi Kereta. 6(2).
- Hadya. (2019). Berapa Jumlah Penduduk di Pulau Jawa pada 2019? <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/14/berapa-jumlah-penduduk-di->

pulau-jawa-2019

- Hamid, M., & Sarita. (2018). Pengaruh Iklan dan *Brand Image* Sirup Bunga Padi 168 Terhadap Minat Beli Konsumen Di Desa Reulet Kecamatan Kota Juang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 6(1), 14–20.
- Harahap, I. A. B., & Hidayat, W. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Masker Wajah Mustika Ratu (Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 107–115.
- Harianto, D. dk. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan, *brand image*, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai de- vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–8.
- Hutomo, A., Marditama, T., Limakrisna, N., Sentosa, I., Lee, J., & Yew, K. (2020). *Green Human Resource Management, Customer Environmental Collaboration and the Enablers of Green Employee Empowerment: Enhancing an Environmental Performance*. 1(2), 358–372. <https://doi.org/10.38035/DIJEFA>
- Ifca. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan GarudaMiles Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Airways Di Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(1).
- Ismail, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga PT Bank Bukopin Cabang Pekanbaru. *MENARA Ilmu*, 12(80), 69. <http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1262681>
- Jayani, D.H. (2019). Jumlah Penduduk Indonesia. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/29/jumlahpenduduk-indonesia-269-juta-jiwa-terbesar-keempat-dunia>
- Jihan, N., & Made, S. I. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, 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(1984), 8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22339>
- Lathifah, N., Ismail, M., & Management, M. (2021). *Analysis Of The Effect Of Service Quality And Price On Loyalty Through Customer Satisfaction In Padang Restaurant In Makassar*. 4(2), 56–71.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). *Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty*. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421–428.
- Lova, C. (2019). Hindari Antrean Mengular di Locket, PT. MRT Imbau Warga Siapkan Uang Elektronik dari Bank. <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/04/04/07315311/hindari-antrean-mengular-di-loket-pt-mrt-imbau-warga-siapkan-uang>
- Makki, S. (2019). Antre Locket Manual, Penumpang MRT Kecewa Belum Ada Multi Trip. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190401082119-20-382429/antre-loket-manual-penumpang-mrt-kecewa-belum-ada-multi-trip>

- Marcelitha T. Montolalu. (2013). *The Impact Of Service Quality And Price To Customer Satisfaction And*. 1(4), 1491–1498.
- 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.
- Miranthi, A., & Idris. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada penumpang New Atlas Taksi Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 1–8.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Primadi,R.(2020). MRT Jakarta dan BUMN yang ikut Membangun. <https://www.bumn.info/info-utama/mrt-jakarta-dan-bumn-yang-ikut-membangun>
- Putra, B. L. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Rolag Cafe Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–10.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Semuel, H., & Wibisono, J. (2019). *Brand Image , Customer Satisfaction dan Customer Loyalty*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.27>
- Shyfa Mourizka Nadia, P. A. (2020). Pengaruh *Brand Ambassador* Bts Kpop Terhadap Keputusan Pembelian Di Tokopedia. 7(2), 3616–3634.
- Subaebasni Subaebasni, Henny Risnawaty, & A.R. Arie Wicaksono. (2019). *Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97. <http://www.econjournals.comDOI:https://doi.org/10.32479/irmm.7440>
- Subrata, G. &. (2021). Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Motor Honda Merek Genio (Studi Kasus Masyarakat Desa Rantau Panjang Kecamatan Lawang Wetan). 4(2), 9–28.

- Sulaiman, A., Sayyid, U., Rahmatullah, A., Syariah, F., Sayyid, U., & Rahmatullah, A. (2022). Loyalitas Konsumen dan Profitabilitas Pada Rich ' S Coffe *Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 11(1), 19–29.
- Sumarsid, Atik Budi Paryanti, Harga, D., Kepuasan, T., Pada, P., Studi, G. (, Kecamatan, W., Sumarsid, S.), Atik, D., & Paryanti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- Velarosdela,R.N.(2021). Jakarta Keluar dari Daftar Kota Termacet di Dunia Apa IndikatorPenilaiannya.<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/01/19/13311801/jakarta-keluar-dari-daftar-kota-termacet-di-dunia-apa-indikator?page=all>
- Wijaya, B. S. (2013). *Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication*. *European Journal of Business and Management*, 10(22), 107–114. <https://doi.org/10.13140/ejbm.2013.55.65>
- William. (2019). Sejarah MRT Jakarta. <https://jakartamrt.co.id/id/sejarah>
- Wulandari, D. A., Oktafani, F., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Bisnis, D. (2017). Pengaruh Brand Image terhadap Proses Keputusan Pembelian Sepatu Nike (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University Bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*, 11(1), 47–58.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.131>
- Yunaida, E. (2018). Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798–807. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.685>