

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). 10624-33580-1-PB.
- Ardi, R., Widjaya, T., Putri, S. A., & Syaifullah, D. H. (2024). Multi-Generational Analysis on Behavioral Intention to Use Public Transportation using Structural Equation Modeling: Evidence from Indonesia. *International Journal of Technology*, 15(2), 310–320. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v15i2.6704>
- Aulia, M. R. (2025, March 30). KRL Jabodetabek Beroperasi Normal saat Lebaran, Penumpang Diimbau Siap Hadapi Lonjakan. <https://www.metrotvnews.com/read/N4EC4xJO-krl-jabodetabek-beroperasi-normal-saat-lebaran-penumpang-diimbau-siap-hadapi-lonjakan>
- Braun, V., & Clarke, V. (2008). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Damanik, J., Priyambodo, T. K., Wibowo, M. E., Pitanatri, P. D. S., & Wachyuni, S. S. (2023). Travel behaviour differences among Indonesian youth in Generations Y and Z: pre-, during and post-travel. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, 18(1), 35–48. <https://doi.org/10.1108/CBTH-07-2021-0184>
- Dan, I., Adam, K., Pada, D., Matematika, J., Sains, F., & Teknologi, D. (2015). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*, 9(1), 68.
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA. In *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)* | (Vol. 16, Issue 2). <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs>
- Fadillah, A. A., & Safrilah. (2020). 24 dari 33 Spirit of. *Civil Engineering (SPRING) Journal*, 2(01).
- Fajar Pebrianto. (2020, August 11). Survei KAI: Mayoritas Penumpang Kereta Commuter Line Lulus SMA. tempo.co/ekonomi/survei-kai-mayoritas-penumpang-kereta-commuter-line-lulus-sma-592979

- Fajrianti, N. (2023). *Pengaruh Kenyamanan, Ketepatan Waktu, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KRL Commuter Line Solo-Yogyakarta*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Farozy, I. H. (2021, May 15). *Tanggapi Kritik Menteri Perhubungan, KAI Commuter Tambah Perjalanan KRL*. <https://redigest.web.id/2021/05/tanggapi-kritik-menteri-perhubungan-kai-commuter-tambah-perjalanan-krl>
- Gasparyan, A. Y. (2013). Peer Review in Scholarly Biomedical Journals: a Few Things that Make a Big Difference. *JKMS: Journal of Korean Medical Science*, 28(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.3346/jkms.2013.28.7.970>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Habel, R. H., Romadhon, M. A., & Putri, M. A. (2023). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek* (Vol. 20, Issue 1).
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. <https://www.researchgate.net/publication/354331182>
- Hasiana, D. (2023, December 20). *Penumpang KRL Jabodetabek Ditarget 1,2 Juta/Hari pada 2024*. bloombergtechnoz.com/detail-news/24387/penumpang-krl-jabodetabek-ditarget-1-2-juta-hari-pada-2024
- Jesson, J., Matheson, L., & Lacey, F. M. (2011). *Doing Your Literature Review: Traditional and Systematic Techniques*. London: SAGE Publications.
- Kitchenham. (2007). *Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*.
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2012). *Marketing management*. Prentice Hall.

- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Issue 2).
- Kusumah, E. P. (2023). *BUKU METODE PENELITIAN BISNIS ANALISIS DATA MELALUI SPSS DAN SMARTPLS* (1st ed.). DEEPUBLISH.
- Laia, T. C., & Nurlaela, S. (2020). 2020_Evaluasi Kualitas Pelayanan Commuter Line Berdasarkan Perspektif Gender. *JURNAL TEKNIK ITS*, 9(2).
- Muh Ikhsan, A. S., & et al. (2022). *Analisis Data Multivariat dengan Metode Structural Equation Modelling (SEM) Teori dan Praktik Menggunakan Aplikasi Warp-PLS 7.0* (1st ed.). DEEPUBLISH.
- Nazwirman, & Hulmansyah. (2017). KARAKTERISTIK PENUMPANG PENGGUNA KRL COMMUTER LINE JABODETABEK. In *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)* (Vol. 2, Issue 1). <http://www.krl.co.id/BERITA-TERKINI/evaluasi->
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 25–32. <https://doi.org/XX..XXXXXX/Jimea>
- Putlely, Z., Andry Lesnussa, Y., Wattimena, A. Z., & Matdoan, M. Y. (2021). Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistics*.
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 3(2), 58–67. <https://doi.org/10.47233/jppie.v3i2.1518>

- Salazar-Serna, K., Cadavid, L., & Franco, C. J. (2024). *Modeling Urban Transport Choices: Incorporating Sociocultural Aspects*. <http://arxiv.org/abs/2407.21307>
- Santoso, T. I., & Indrajaya, D. (2023). Penggunaan SEM-PLS dan Aplikasi SmartPLS Untuk Dosen dan Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 2(2).
- Silvia K. (2025, May 15). Panduan Lengkap Kriteria Inklusi dalam Penelitian: Apa yang harus Anda ketahui. *REVOEDU*. <https://revoedu/article/panduan-lengkap-kriteria-inklusi-dalam-penelitian-apa-yang-harus-anda-ketahui>
- Sodikin, D., & Ganda. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL* (Vol. 3). <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Surayya Lubis, F., Putri Rahima, A., Isnaini Hadiyul Umam, M., Rizki, M., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 16(02), 25–31.
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 5(2), 165–176. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v5i2.4336>
- Syahputri, N. R., Fanifia, F., Yaskur, H., & Sahara, S. (2023). KEPUASAN PENGGUNA GERBONG COMMUTERLINE KHUSUS WANITA. In *Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 1, Issue 4).
- Yamin, S. (2023). *SMARTPLS 3 SMARTPLS 4 AMOS & STATA Olah Data Statistik: [Mudah & Praktis]* (A. Rasyid, Ed.). PT Dewangga Energi Internasional. www.dewanggapublishing.com
- Zefri, & Maharani, M. J. (2019). *2019_Analisis Kualitas Pelayanan KRL di Stasiun Bekasi*.