PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS GUNUNG HARTA RUTE JAKARTA-BALI

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

VRISKA NAYA JULLISTIA

24220020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVESITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Dan janganlah kamu berputus asa dari Rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari Rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir."

(Q.S Yusuf:87)

"Dan aku menyerahkan urusan ku kepada Allah."

(Q.S Gafir:44)

"No matter what situation, just don't give up even if u feel like giving up"

- Mark Lee

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, kasih sayang, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada pemilik mutlak seluruh zat dan alam semesta, yang menguasai, mengatur dan berkuasa atas segala sesuatu. Allah Subhanahu wa Ta'ala, sang Maha Pemilik Arah. Terimakasi telah menjadi sat-satunya rumah temaptku berlari disaat duniaku sedang bising, bahkan disaat penulis hamper lupa alasan untuk tetap hidup. Nadin Amizah benar adanya, "*Nyawaku nyala karna dengan-Mu.*"
2. Kedua orang tua tercinta, mamah dan Ayah, yang telah menjadi alasan terbesar di balik setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah berkurang, doa yang selalu dipanjatkan, serta setiap pengorbanan yang diberikan, baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi, demi memastikan penulis dapat menempuh pendidikan hingga menyelesaikan jenjang sarjana. Tidak ada kata yang mampu membalas segala pengorbanan dan cinta yang

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

telah diberikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan hadiah kecil atas segala perjuangan yang telah Ayah dan Ibu berikan.

3. Adikku Enzi Rara Zullistia, Safa Zafira Rizkia Sugiono, Sherin Irza Marwa Sugiono, yang selalu hadir dengan perhatian, doa, dan dukungan tanpa henti. Terima kasih telah menjadi penyemangat di setiap proses yang penulis lalui hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Mbah, Engkong, Budeh, Padeh, Om, Tante, serta seluruh sepupu yang selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, perhatian, dukungan, dan kasih sayang yang selalu menguatkan saya dalam setiap langkah. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa saya tidak pernah berjuang sendirian. Semoga karya kecil ini dapat menjadi salah satu bentuk rasa terima kasih dan kebanggaan untuk keluarga.
5. Robby Sanjaya Terima kasih telah menjadi seseorang yang selalu hadir dengan cara yang sederhana namun berarti. Terima kasih karena selalu mendengarkan, memberi semangat, mengingatkan untuk tidak menyerah, dan tetap percaya kepada penulis bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Kehadiranmu memberikan banyak kekuatan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikanmu selalu dibalas dengan hal-hal terbaik..
6. Untuk sahabat-sahabat terbaik Shaslina Alya Hafizah, Rahma Nuraulia, dan Della Putri Yunia Sari, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, keluh kesah, dan saling menguatkan dalam berbagai fase kehidupan. Terima kasih telah menerima saya apa adanya dan tetap ada, baik dalam keadaan senang maupun sulit. Semoga persahabatan ini terus terjaga hingga nanti.
7. Untuk *seven team as* temain terbaik, tersayang di perkuliahan Rosa Janatul Hira, Rahma Nur Aulia, Rahma Anggraini, Nanda Nurfadillah, Ramdhina

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Cipta Aulia, Syifainnaya, dan M. Delisae Siboro, terima kasih telah mengisi masa-masa perkuliahan dengan begitu banyak cerita, pengalaman, kerja sama, dan kenangan yang tidak akan terlupakan. Terima kasih telah saling membantu, saling menyemangati, dan bertumbuh bersama hingga berada di titik ini. Semoga langkah kita setelah ini dipenuhi kesuksesan masing-masing.

8. Untuk Bapak Hary Mulyadi SE.MM Selaku dosen pembimbing, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, arahan, kesabaran, serta waktu yang telah Bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan bimbingan menjadi bekal yang sangat berharga, tidak hanya untuk menyelesaikan penelitian ini, tetapi juga untuk perjalanan saya ke depan.
9. Untuk PO Bus Gunung Harta khususnya kepada Ibu Minawati beserta seluruh staf PO Bus Gunung Harta, terima kasih atas kesempatan, bantuan, keramahan, serta kesediaannya memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian berlangsung. Tanpa bantuan tersebut, penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik.
10. Untuk Laki-laki yang belum pernah penulis temui namun sosoknya yang selalu memberi efek positive bagi penulis, terima kasih kepada Jaehyun yang, meskipun tidak mengenal saya secara pribadi, telah menjadi salah satu penyemangat di balik layar selama proses panjang penyusunan skripsi ini. Lewat karya, musik, dan semangat yang dibagikan, saya belajar bahwa konsistensi dan kerja keras akan selalu membawa seseorang menuju tujuan yang ingin dicapai. Terima kasih telah menjadi salah satu alasan saya untuk kembali tersenyum dan melanjutkan perjuangan di hari-hari yang terasa berat.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

11. Seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih atas segala doa, bantuan, motivasi, serta kontribusi yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Terakhir, untuk diriku sendiri. Vriska Naya Jullistia, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk terus bangkit setiap kali merasa lelah, tetap melangkah meskipun sering dipenuhi rasa ragu, dan tidak menyerah meski perjalanan ini tidak selalu mudah. Semua proses, air mata, kegagalan, dan perjuangan akhirnya mengantarkanmu sampai di titik ini. Skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan sebuah kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti bahwa kamu mampu melewati setiap tantangan yang datang. Teruslah percaya pada dirimu sendiri, karena perjalanan setelah ini masih panjang dan masih banyak mimpi yang menunggu untuk diwujudkan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Vriska Naya Jullistia
Nim	24220020
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali", adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal: 30 Juli 2026
Yang menyatakan



Vriska Naya Jullistia

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Vriska Naya Jullistia
Nim	24220020
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di interne tatau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal: 30 Juli 2026

Yang menyatakan



Vriska Naya Jullistia

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Vriska Naya Jullistia

NIM 24220020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS GUNUNG HARTA RUTE JAKARTA-BALI

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UniVersitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 10 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Hary Mulyadi, S.E., M.M.

Ditandatangani Digital: Hary Mulyadi

D E WA N P E N G U J I

Penguji I : Dr.. Ida Zuniarti , S.E., M.M. ..... Ditandatangani Digital: Ida Zuniarti

Penguji II : Dr. Sri Rusiyati , S.E., M.M.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali" adalah hasil karya tulis asli VRISKA NAYA JULLISTIA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya. Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : VRISKA NAYA JULLISTIA
Alamat : Kp.Cilangkap Rt02, Rw 18, Tapos, Depok.
No.Telp : 08988276956
E-mail : nayajullistia@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah, karunia, serta ridha-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali"** sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M., M.Kom., IPU, ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Dr. Nita Merlina, M.Kom., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ibu Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Instianti Elyana, M.M., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Hary Mulyadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan..

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri, ang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama proses administrasi akademik..
8. Pihak PO Bus Gunung Harta, beserta seluruh Staf dan karyawan, yang telah memberikan izin penelitian serta membantu penyediaan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini..
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung..

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan karya ilmiah ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, serta menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Juli 2026

Penulis



Vriska Naya Jullistia

ABSTRAK

Vriska Naya Jullistia (24220020), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bus Gunung Harta rute Jakarta-Bali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pelanggan Bus Gunung Harta yang pernah menggunakan layanan rute Jakarta-Bali. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan lebih dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan dibandingkan kualitas layanan secara langsung. Oleh karena itu, PO Gunung Harta perlu memprioritaskan upaya peningkatan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan informasi, kenyamanan armada, responsivitas petugas, serta pemeliharaan fasilitas agar loyalitas pelanggan dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Bus Gunung Harta, SEM-PLS.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Vriska Naya Jullistia (24220020), ***The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Gunung Harta Bus on the Jakarta-Bali Route***

This study aims to analyze the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty among Gunung Harta Bus passengers on the Jakarta-Bali route. The research employed a quantitative approach using a survey method involving customers who had used the Jakarta-Bali route service. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS software. The results indicate that service quality has a positive but insignificant effect on customer loyalty. Meanwhile, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. These findings demonstrate that customer loyalty is more strongly influenced by customer satisfaction than by service quality directly. Therefore, Gunung Harta Bus should prioritize strategies aimed at enhancing customer satisfaction by improving service quality, providing accurate travel information, maintaining passenger comfort, increasing staff responsiveness, and ensuring the proper condition of service facilities to strengthen customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Gunung Harta Bus, SEM-PLS.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

ADB. (2017). *Meeting Asia's Infrastructure Needs*.

Afiffudin, M., & Darodjatun, M. S. (n.d.). *pengaruh kualitaspelayanan:terhadap loyalitas pelanggan jaklingko dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening*. https://doi.org/10.37932/je.v15i1.1020

Anandya, D. (2021). The effect of service quality, perceived value, and customer trust towards customer loyalty on online transportation Gojek in Surabaya. *Journal of Management and Business*, *20*(1), 1412. https://doi.org/10.24123/jmb.v20i1

Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Transportasi Darat* . BPS.

Brunet, J., Colbert, F., Laporte Renaud Legoux, S., & Lussier, B. (n.d.). *In collaboration with Jean-Luc Geha*.

Deshpande, S. K. (2025). SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND LOYALTY IN EVENT PLANNING: A STUDY OF INDIAN WEDDINGS. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, *13*(4). https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v13.i4.2025.6130

Fasindah, M. (2024). *Manajemen Pemasaran: Riset, Strategi, Ekonomi, dan Penelitain Segmentasi Pasar*.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019a). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage. www.cengage.com/highered

Hair, J. F., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2022a). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*.

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022b). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition* (3rd ed.). SAGE.

Herawati, L., & Putri liestyaningsih ramdhani wisnu. (n.d.). *The influence of service quality, pric, facilities, and security on customer satisfaction of transjakarta*.

Hidayat, R., Defit, S., & Yulasmi. (2025). *Membangun Loyalitas Pelanggan melalui kepercayaan prespektif manajemen pemasaran*.

Hoffman, K. Douglas., & Bateson, J. E. G. . (2024a). *Services marketing : concepts, strategies & cases*. Cengage.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Dr. Meithiana Indrasari)*.

Kementrian Perhubungan. (2025). *Direktorat Jenderal Perhubungan Darat*. KEMENHUB.

Kotler, P., & Kelle, K. L. (2021). *Marketing Management 16th Edition*.

Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing management*. Pearson Education Limited.

Kusumawardani, R., Pemasaran, M., dan Inovasi, T., Transportasi Darat-STTD, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Tarumanagara Jakarta, U. (n.d.). PENGARUH KUALITAS DAN KEPUASAN LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA. In *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat* (Vol. 14).

Manap, A., sani, indra, Sudirman, A., Novianty, H., Rambe, M. T., Raflina, R., Adnan, Y., Abdurohim, Fajar, F., Pujilestari, S., Mukyanan, I. K. E., & Widiati Euis. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA (KONSEP DASAR DAN STRATEGI) PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.

Mauludi, A., & Tohir, M. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Darat*. https://doi.org/10.38035/jpsn.v3i4

Najwa Azzahra, P., & Rahayu Tri Astuti, S. (2025). STUDI MENGENAI LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI BUS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, *14*(2), 391–402. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom

Natali, A., Suhud, U., & Monoarfa, T. A. (n.d.). *Evaluation of Service Quality, Customer Trust, and Perceived Value in Building Customer Loyalty Among Public Transportation Users*.

Nicodemus, B., ABUBAKAR, A. A., BRUCE, DR. A. A., & ZAELANI, A. (2025). MEDIATING THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CUSTOMER LOYALTY IN PUBLIC BUS TRANSPORT: THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION. *International Journal of Management Science and Business Analysis Research*. https://doi.org/10.70382/caijmsbar.v8i7.017

Nur Hazizah, Suhairi, & Sri Ramadhani. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang. *Jurnal Ekonomi*, *30*(1), 177–197. https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2953

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..XXXXX/Jimea

Revi Kristioni, Rayesha Putra Baistama, & Indra Widjaja. (2025). The Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Online Transportation Applications. *Jurnal Ekonomi*, *30*(1), 71–87. https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2848

Richadinata, K. R. P., Aristayudha, A. A. N. B., Rettobjaan, V. V. C., Widnyani, N. M., & Astitiani, N. L. P. S. (2024). *konsep kualitas pelayanan dan oembelian*.

Sari, Y. P., Si, S. E. M., Suharyat, Y., Graciafernandy, M. A., Sungkawati, E., Si, M., Suwitho, M. S. E., Zia'ul Huda, S. E., Luhgiatno, M. M., Nursalim, A., Indrawati, I. M., Istiyanto, B., Sudirman, M. H. A., Prasetya, P., Si, S., Menarianti, M. M. I., Kom, S., Kom, M., Lisa, J. C., … Putri, E. (n.d.). *LOYALITAS PELANGGAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.

Septiano, R., Defit, S., & Yulasmi. (2023). *Meningkatkan LOyalitas melalui kepuasan pelanggan*.

Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Ferlina Mochamad Trenggana, A., Ansar Anto, M., Putu Eka Kusuma, G., Firhani Rahmasari, L., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Puji Lestari, F., Irawati, N., Kurnia Octaviani, L., Mas Bakar, R., & Chrisyanti Dewi, I. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN*. www.freepik.com

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyowati, wiwik. (2018). *Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya (Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.) (z-library.sk, 1lib.sk, z-lib.sk) (2)*.

Syahputra, A. R. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN*.

Tri Wijayanto, R., Mulyono, S., & Budiwahyono, G. (n.d.). *International Journal of Social Science and Human Research The Role of Consumer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality and Information Technology Systems on Consumer Loyalty in Transportation Services*. https://doi.org/10.47191/ijsshr/v9-i2-33

Wachyuni, S. S. (2019). 285 Journal of Business on Hospitality and Tourism THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUE, AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY OF DAMRI TOUR BUS. *JBHOST*, *02*, 285–297. https://doi.org/10.22334/jbhost.v5i2

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy Brief Contents*. World Scientific Publishing Co. Inc.

Word Bank. (2024). *Urban Development*. World Development Indicators.

Word Bank. (2025). *Urban Population Data*. Word Bank.