

REFERENCES

- Alma, B. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D and Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. (Vol. 17, No.2). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Atiyah, L, A. (2017). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. *Australian Journal of Basic and Applied Science*.
- CNN Indonesia Website. (2019). *Ragam Komentar Warga Sambut MRT Jakarta*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190312092609-92-376423/ragam-komentar-warga-sambut-mrt-jakarta> (accessed 14 August 2019, 10.05)
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014): *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Febiyansi, C. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Pada PT. Gumbira Wana Indonesia Bandung*
- Finance.Detik Website. (2019). *4 Bulan Beroperasi, Begini Performa MRT Jakarta*. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-4639199/4-bulan-beroperasi-begini-performa-mrt-jakarta> (accessed 14 August 2019, 10.23)
- Finance Detik Website. (2019). *.Pekerja Kantoran Dominasi Penumpang MRT Jakarta*. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-4489894/pekerja-kantoran-dominasi-penumpang-mrt-jakarta/2> (accessed 6 December 2019, 14.30)
- Google Maps. (2019) *Kantor Pemerintahan Yang Dekat Stasiun MRT ASEAN*. <https://www.google.com/maps/search/kantor+pemerintahan+yang+dekat+stasiun+mrt+asean/@-6.2392139,106.7893519,15z/data=!3m1!4b1> (accessed 12 December 2019, 23:10)
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., and Vail, L. (2017). *Evaluating Health Service Quality: Using Importance Performance Analysis*. (Vol.30, No.7). *International Journal of Health Care Quality Assurance*.

- Kompasiana Website. (2015). *Jurus Ahok Atasi Macet Jakarta*.
<https://www.kompasiana.com/gapey-sandy/5590d955957a61061ba6fb37/jurus-ahok-atasi-macet-jakarta?page=all>
 (accessed 07 September 2019, 20.01)
- Kotler, P and Armstrong, G. (2014): *Principle of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P and Keller, K, L. (2016). *Marketing Management*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Liu, P., and Tse, E, C, Y. (2018). *Exploring Factors on Customers' Restaurant Choice: An Analysis of Restaurant Attributes*. British Food Journal.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardiana, I. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada IndiHome Witel Bandung) Tahun 2019*.
- Maria, M and Anshori, M, Y. (2013). *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan.
- Metro Tempo Website. *Sama-sama Melaju di Rel, Simak Keunggulan MRT, LRT dan KRL*. (2019). <https://metro.tempo.co/read/1190353/sama-sama-melaju-di-rel-simak-keunggulan-mrt-lrt-dan-krl> (accessed 12 December 2019, 05.11)
- Money Smart Website. *Apa Sih Plus dan Minus Berangkat Kerja dengan Menggunakan MRT Jakarta*. (2019). <https://www.moneysmart.id/mrt-jakarta-dan-plus-minusnya/> (accessed 12 December 2019, 04:19)
- MRT Jakarta's Instagram Account. (2019). <https://www.instagram.com/mrtjkt/> (accessed 7 December 2019, 11:12)
- MRT Jakarta's Website. (2019). <https://www.jakartamrt.co.id/> (accessed 18 August 2019, 23.14)
- Musa, R., Pallister, J., Robson, M., and Daud, N, M. (2010). *Application of Importance Performance Analysis (IPA) to Formulate Customer Satisfaction Strategies in The Direct Sales Industry in Malaysia*. (Vol.11, No.5). Business Strategy Series.
- Pambudi, F, N. (2017). *Analisis Customer Satisfaction Layanan IndiHome Triple Play Kota Bandung Berdasarkan Service Recovery Menggunakan Metode*

Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

- Panjaitan, J, E and Yuliati, A, L, (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.* (Vol.11, No.2). DeReMa Jurnal Manajemen.
- Priansa, D, J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta.
- Rahmadhani, F, E. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.*
- Sinagabariang, D, J, B. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Berdasarkan Webqual 4.0 Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis.*
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi.* Banten: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sunarti, D, A, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.* (Vol.51). Jurnal Administrasi Bisnis.
- Susantoro,B & Parikesit,D. (2004). 1-2-3 Langkah: Langkah Kecil yang Kita Lakukan Menuju Transportasi yang Berkelanjutan.*Majalah Transportasi Indonesia.* (Vol.1). Jakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian).* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F and Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction.* Yogyakarta: Andi.
- Tontini, G., and Jaime Picolo, J, D. (2013). *Identifying the Impact of Incremental Innovations on Costumers Satisfaction Using a Fusion Method between Importance Performance Analysis and Kano Mode.* (Vol. 31, No.1) International Journal of Quality & Reliability Management.
- Yasa, K, A, S dan Ardani, I, G, A, K, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.*