

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2020). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: Free Press.
- Assauri, S. (2020). *Manajemen operasi produksi: Pencapaian sasaran organisasi berkesinambungan* (Edisi revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Firdaus, M., Pratama, R., & Hidayat, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada MRT Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 145–158.
- Gronroos, C. (2021). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (5th ed.). Hoboken: Wiley.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2021). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Keller, K. L. (2020). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (5th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Mariana, D. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap citra merek perusahaan jasa transportasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 33–44.
- Mobley, R. K. (2021). *Maintenance fundamentals economic* (3rd ed.). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Muhardono, A., & Ryanto, B. (2025). Manajemen pemeliharaan sarana transportasi publik. *Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 22–31.

- Noviantika, L., Sari, M., & Putra. (2025). Pemeliharaan sarana dan pengaruhnya terhadap persepsi konsumen pada perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 101–112.
- Pratiwi, R. (2024). Hubungan kualitas fasilitas terhadap citra merek perusahaan transportasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(3), 89–99.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan citra perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 55–66.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi pemasaran perusahaan dan UMKM* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wulansari, R., Handayani, T., & Kurniawan, D. (2025). Citra merek dan loyalitas pelanggan pada sektor jasa transportasi. *Jurnal Riset Pemasaran*, 7(1), 1–12.
- Yuliantini, N. (2025). Pengaruh kondisi sarana terhadap persepsi kualitas layanan transportasi publik. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 6(1), 40–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). Service quality and customer satisfaction in service industries. *Journal of Service Management*, 31(2), 173–196.
- Pratiwi, A., & Setiawan, R. (2024). Pengaruh kualitas fasilitas terhadap citra merek pada perusahaan jasa transportasi publik. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 45–56.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2023). *Laporan tahunan PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. Jakarta: PT KAI.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2024). *Standar operasional pemeliharaan sarana perkeretaapian*. Jakarta: PT KAI.