

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A. T. 2020, "Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Tahun 2020", *Jurnal KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 2(23),121-135.
- Amir, M. S., Said, L. B., & Syafei, I. 2022, "Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat: Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan", *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(3), 31-42.
- Cipta, D., & Agung, U. 2014, "Persepsi Dan Preferensi Mahasiswa Undip Tembalang Untuk Bersepeda Ke Kampus", *Jurnal Teknik Perencanaan Wilayah Kota*, 3(4), 825–839.
- Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. 2017, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1),50-61.
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. 2017. "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata". *Jurnal Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2),194.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press
- Embi, A. B. M., & Rita, W. 2013, "Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik", *Jurnal Tingkap*, 9(2), 178–191.
- Fatmawati, Z., & Susanty, A. 2016, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dengan Metode Heterogeneous Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis", *Jurnal Industrial Engineering Online*, 5(4).
- Keban, Y. T. 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta

- Lanin, D., & Mubarak, A. 2010, "Kepuasan diskonfirmasi warga pada sektor publik", *Jurnal Demokrasi*, 9(2), 1–20.
- Markoni. 2017, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu", *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 1–5.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurjabar, Z.A, Firdaus, M, & Zaini, M. 2014. "Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Trans Jakarta". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(3),227.
- Pasolong, Harbani. 2019, *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riawan, W. A. 2018, "Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan", *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*, 30(2), 119-132.
- Rumkorem, G. B. 2019, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Distrik Abepura Kota Jayapura", *Jurnal Dinamis*, 16(2), 76–88.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sijabat, R., & Ratnasari R, A. 2013, "Model Pemilihan Moda Pergerakan Komuter Di Kecamatan Sayung", *Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 2(4), 988–997.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. 2016, "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis", *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59.
- Sukandarrumidi. 2012, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Syaban, Ali. 2005. *Teknik Analisis Data Penelitian*. Jakarta:UHAMKA.

The Liang Gie. 1993. *Unsur-unsur Administrasi*. Yogyakarta: Supersukses

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2007, *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Trinandika, Y., Mustam, M., & Rihandoyo, R. 2015, “Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Koridor IV Cangkiran–Bandara a. Yani)”, *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 118-129.

Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. 2020, “Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Studi Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu)”, *Journal of Applied Business and Economic*, 6(4), 312-329.

Wijaya, S. S., Setyoko, P. I., & Rosyadi, S. 2018, Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik di Purwokerto. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 16(1), 17–26.

