

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2011). *Transportasi dan Pengembangan Wilayah* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans JakLingko Selama Masa Pandemi Covid-19: Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jvs.v7i2.4452>
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, G. E., & Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi Kebijakan Integrasi Angkutan Pengumpan ke Dalam Sistem Bus Rapid Transit : Studi pada Mikrotrans Jaklingko. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(1), 154–171. <https://doi.org/https://doi.org/10.30738/sosio.v10i1.16268>
- BPS. (2019). *Statistik Komuter Jabodetabek (Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2019)*. Diakses melalui <https://www.bps.go.id/id/publication/2019/12/04/eab87d14d99459f4016bb057/statistik-komuter-jabodetabek-2019.html>
- BPS Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Statistik Transportasi Provinsi DKI Jakarta 2022*. Diakses melalui <https://jakarta.bps.go.id/publication/2023/11/23/50c5745cdc2f0949e4fc47ec/statistik-transportasi-provinsi-dki-jakarta-2022.html>
- BPTJ. (2020). *Mengurai Macet, Menuai Sehat dan Hemat*. Diakses melalui <https://bptj.dephub.go.id/post/read/mengurai-macet-menuai-sehat-dan-hemat>
- Cahyani, M. I., Halimah, M., & Bonti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 71–79.
- Carina, J., & Patnistik, E. (2018). *5 Hal yang Perlu Diketahui Tentang Penerapan Program OK Otrip*. Diakses melalui <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/10/02/06381961/5-hal-yang-perlu-diketahui-tentang-penerapan-program-ok-otrip?page=all>
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang MRT Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The New Public Service: Serving, Not Steering. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. M. E. Sharpe.
- Dharmawan, H. (2022). Hubungan Antara Integrasi Layanan Paratransit Terhadap Jumlah Pengguna Bus Rapid Transit: Studi Kasus Mikrotrans Transjakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 20(1), 19–25.

<https://doi.org/10.25104/mtm.v20i1.2016>

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162. <https://media.neliti.com/media/publications/440980-none-d72560a1.pdf>
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Frinaldi, A., Embi, M. A., Bila, A., Angriani, S., & Uttami, A. A. (2020). The Effect of Driver Service Quality on Passenger Satisfaction in Public Transportation. *Proceedings of the International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.180>
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (11th ed.). Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Humairi, K. Al, Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans JakLingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Journal of Public Policy And Management Review*, 10(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i2.30595>
- Index, T. T. (2023). *TomTom Traffic Index Ranking 2023*. Diakses melalui <https://www.tomtom.com/traffic-index/jakarta-traffic/>
- Irma, A., & Saputra, H. (2020). Pengaruh Tangible dan Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan pada Garuda Plaza Hotel. *Jurnal Niagawan*, 9(3), 164–171.
- Isna, A., & Wardo. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: Penerbit STAIN Press.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (3 (ed.)). Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, D. A. (2017). *Mengapa Kendaraan Pribadi Terus Bertumbuh?* Pusat Studi Transportasi Dan Logistik Universitas Gadjah Mada. Diakses melalui <https://pustral.ugm.ac.id/knowledge-base/article/mengapa-kendaraan-pribadi-terus-bertumbuh/>
- Kusumawardani, R., & Yenita. (2023). Pengaruh Implementasi Tarif Integrasi, Strategi Pemasaran Dan Pengetahuan Pengguna Tarif Integrasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Angkutan Umum Di Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Flores*, 13(1), 39–51. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2508>

- Laisak, A. H., Rosli, A., & Sa'adi, N. (2021). The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 13(2), 53. <https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardhika, V. D., & Supriyono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Journal Advance*, 3(1), 1–12.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Martul, S. (2014). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 42–55. <https://doi.org/10.14710/gp.8.1.2023.42-55>
- Miro, F. (2008). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustikarani, W., & Suherdiyanto. (2016). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas di Sepanjang Jalan H. Rais A. Rahman (Sui Jawi) Kota Pontianak. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 14(1), 143–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.31571/edukasi.v14i1.292>
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Transportasi* (3rd ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- \_\_\_\_\_. (1988). SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Petrigradia, R. (2023). *PR Besar Pemprov DKI usai Kelakuan Sopir JakLingko Dikritik Penumpang*. Diakses melalui <https://www.merdeka.com/jakarta/pr-besar-pemprov-dki-usai-kelakuan-sopir-jaklingko-dikritik-penumpang.html>

- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (1st ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 298–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.080>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 22–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469.
- Salim, A. (2006). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). England: Pearson.
- Setyorini, T., & Yolandari, M. (2023). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction PT. Pos Indonesia (Persero) Kupang Branch. *Journal of Practical Management Studies*, 1(1), 01–06. <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.1>
- Silalahi, U. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Simatupang, L. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Commuterline Di Kebayoran Lama. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 77–95. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v1i1.175>
- Siregar, M. (1995). *Kumpulan Tulisan Perencanaan Pembangunan Sistem Transportasi*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

- (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam*, 7(1), 27–37.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto, R. W., & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Supriatna, A., & Muljadi. (2019). Pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 10–30.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafi'i, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Syahbandi, M., Sulistyorini, R., & Fuady, S. N. (2020). *Kecenderungan Pemilihan Moda Kendaraan Pribadi Dan Transportasi Publik Masyarakat Kota Tangerang Selatan*. 1–291.
- Syawalani, D. D., Mahrinasari, & Nabila, N. I. (2023). Pengaruh Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengguna Jasa Mikrotrans di PT Transjakarta. *Journal Of Social Science Research*, 3(5), 5525–5541. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v3i5.5491>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Ubaidillah, N. Z., Sa'ad, N. H., Ismail, F., Nordin, N. A., Baharuddin, N. N., & Hassan, M. K. H. (2022). *The Impact of Public Bus Service Quality on the User's Satisfaction: Evidence from a Developing Asian City*. 23(1), 83–96.
- Ulkhag, M. M., Ardiani, A. J., Farhan, M., Bagja, R. P., & Hanif, R. Z. (2019). Service Quality Analysis of Bus Rapid Transit: A Case in Semarang, Indonesia. *2019 4th International Conference on Intelligent Transportation Engineering (ICITE)*, 6–10. <https://doi.org/10.1109/ICITE.2019.8880229>
- UNDP. (2024). *Sustainable Cities and Communities*. Diakses melalui <https://www.undp.org/sustainable-development-goals/sustainable-cities-and-communities>
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26. <https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>
- Wicaksono, A. (2021). *Kerugian Ekonomi Akibat Macet Jabodetabek Capai Rp71,4 T*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210428120006-92->

635840/kerugian-ekonomi-akibat-macet-jabodetabek-capai-rp714-t

Widagdo, H., & Meirisa, F. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Transportasi BRT Trans Musi Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(2), 1–29.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.

Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.36441/accounting.v2i1>

Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penugasan Kepada Badan Usaha Milik Daerah Untuk Menyelenggarakan Sistem Integrasi Pembayaran Antar Moda Transportasi. (2020). Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/241911/pegub-prov-dki-jakarta-no-63-tahun-2020>

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. (2019). Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103480/pegub-prov-dki-jakarta-no-13-tahun-2019>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5516/pp-no-74-tahun-2014>

Keputusan Gubernur Nomor 171 tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan Batas dan Luas Wilayah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Diakses melalui <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/13361>