

DAFTAR PUSTAKA

- Adhwa, M., Dermawan, W. B., & Isradi, M. (2025). Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe dengan Metode IPA dan CSI. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 3239–3248. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2461>
- Adisasmita, S. A. (2015). *Perencanaan sistem transportasi publik*. Graha Ilmu.
- Agustina, M., Sahfitri, V., & Astuti, T. (2022). Analysis of Online Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) Methods In Palembang City. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4), 1063–1075. <https://doi.org/https://journal-isi.org/index.php/isi>
- Amitava Mitra. (2016). *Fundamentals of Quality Control and Improvement* (4th ed.). John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Andina Puspa. (2024, March 12). *Trans Semarang*. PPID. <https://ppid.semarangkota.go.id/trans-semarang/>
- Arie Sulistyawati, N. M., & Ni Ketut, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8).
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (unit), 2025*.
- Buana, R. S., Setiawan, A., & Kushartono, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Trans Metro Bandung Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung. *Jurnal Praxis Idealis*, 2(1), 4. <https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.3282>

- Catur Wahyuni, H., & Sulistiyowati, W. (2020). *Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur dan Jasa* (A. S. Cahyana, Ed.). UMSIDA Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-79-7>
- Chandra, E., & Putranto, S. L. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta Koridor 9. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 709–720.
- Dominiq, A., Yuniarto, A., & Ellitan, L. (2021). Pengaruh Experiential Marketing dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Repurchase Intention pada Kafe Kopi Janji Jiwa di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA)*, 10(2), 55–56. <https://doi.org/10.33508/jumma.v10i2.3604>
- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., & Dwi Winati, F. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- DWN, & I Jalaludin S. (2025, March 17). *Semarang Inklusif Kian Nyata, BRT Trans Semarang Tambah Fasilitas Disabilitas*. Kompas.Com. <https://regional.kompas.com/read/2025/03/17/203227378/semarang-inklusif-kian-nyata-brt-trans-semarang-tambah-fasilitas>
- Dziaduch, I. (2023). Wroclaw Public Transport Passengers Satisfaction Survey by Means of CSI and IPA. *Economics and Environment*, 84(1), 149–171. <https://doi.org/10.34659/eis.2023.84.1.527>
- Erie W. Adji. (2025, July 11). *Transjakarta Manfaatkan Teknologi AI Untuk Atur Ketepatan Jadwal Perjalanan Bus*. <https://otodriver.com/mobility/bus/2025/transjakarta-manfaatkan-teknologi-ai-untuk-atur-ketepatan-jadwal-perjalanan-bus-traeccfebus>
- Ferreira, H. P., & Fernandes, P. O. (2015). Importance Performance Analysis Applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company. *Procedia*

Computer Science, 64, 824–831.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.634>

Firmansyah, R. (2025). *Efektivitas Penggunaan E-Money Card dalam Meningkatkan Layanan Publik pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Banyumas*.

Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation* (Vol. 139). Springer US. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1640-2>

Haevah Reza Amri, Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2), 241–252. <https://kuesioner.cic.ac.id>.

Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4, 334–348.

Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7, 2.

Huboyo, H. S., Handayani, W., Samadikun, B. P., & Permadi, D. A. (2022). Jurnal Presipitasi Bus Rapid Transport System in Semarang City: Views of Current Users, Potential Users and Related Emission. *Jurnal Presipitasi*, 19(2), 222–230.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian* (1st ed.). Eureka Media Aksara.

Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *JIMEA (Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi))*, 5(3), 415. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>

J. David, & John W. (2023). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (O. Schroeder, Ed.; 6th ed.). SAFE.

- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Realibilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 1–12.
- Joseph M. Juran. (1988). *Juran on Planning for Quality* (Vol. 1). Collier Macmillan Publishers.
- Kalijogo, R. F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(3), 6.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2025, July 14). *Halte Ramah Difabel*.
https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail_inovasi/145895
- Khisty, C. J., & Lall, B. K. (2005). *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1* (3rd ed.). Erlangga.
- Kok Wei, K. (2009). Service Quality Index: A Study on Malaysian Banks. *Contemporary Management Research*, 5(2), 109–124.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed., Vol. 5).
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri*, 9(2), 597–605.
- Latin, N. F., Ridwan, A., & Mukhoyyaroh, N. I. (2025). Probabilitas dan Kinerja Pelayanan Transportasi Publik pada Bus Perkotaan dengan Metode CSI dan IPA Bus Transjatim Rute Bunder-Paciran. *Jurnal Talenta Sipil*, 8(2), 780–788. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v8i2.972>
- Mahardika, K. V. D., & Supriyono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *ADVANCE*, 3(1), 6–7.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Misbahuddin, Jasman, Hakzah, Sarullah, I., & Hendro. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Bus AKAP Rute Tanah Toraja - Makassar. *Jurnal Teknik SILITEK*, 5(02), 694–709.
- Muin, A. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Mulyono, T. (2024). Studi Literatur Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum oleh Pengguna. *Warta Ardhia*, 49(1), 1. <https://doi.org/10.25104/wa.v49i1.546.1-13>
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2016). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT. POS INDONESIA SIDOARJO. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 4.
- Nababan, N. B., & Nasution, M. A. E. (2025). Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 2826–2839. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15446>
- Natalius, A. K., Budiman, R., & Wijayanto, D. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Zone of Toleramce (ZOT) pada Layanan Indihome di Kota Pontianak. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 5(1), 109–118.
- Nugroho, R. A., & Fricilia, M. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Sekolah di Jakarta Timur Metode Customer Satisfaction Index. *SNIV Seminar Nasional Inovasi Vokasi*, 4.
- Panuntun, R., SAGRAN, R. Q., & Prayitno, P. A. (2024). Evaluasi kinerja operasional Bus Rapid Transit (BRT) trans Banyumas koridor Pasar Pon-Terminal Ajibarang. *Proceeding Civil Engineering Research Forum*, 3(2), 25.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing; Spring*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Leonard L, berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations* (Vol. 2). Collier Macmillan Publisher.
- Pramesti, F. W., Dwimawanti, I. H., & Djumiarti, T. (2023). Kualitas Pelayanan Transjakarta Melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pada Koridor 13 (Ciledug - Tendea). *Journal of Management & Public Policy*, 12(3), 629–644. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39934>
- Pridarma, A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengguna Jasa Transportasi Online Gocar. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi (J-SIME)*, 1(4), 1404–1405. <https://doi.org/https://doi.org/10.71417.j-sime.v1i4.727>
- Purwanti, R. (2023). Metode Penelitian Epidemiologi. In *Metodologi Penelitian Epidemiologi* (20). Media Sains Indonesia.
- R. Chaudhari, Dr. R., Kewate, Sunil. R., Satpute, M. S., & Gandhewar, Dr. V. R. (2024). Survey Based Comparative Analysis for Quality Assessment in Public and Private Transportation Services using SERVQUAL Model. *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 11(6), 926–935. <https://doi.org/10.32628/ijrst241161184>
- R. Lita. (2025). Lebih dari Delapan Bulan Berlalu, Keluhan untuk Suroboyo Bus Masih Belum terselesaikan. *Media Konsumen*. <https://mediakonsumen.com/2025/09/28/surat-pembaca/lebih-dari-delapan-bulan-berlalu-keluhan-untuk-suroboyo-bus-masih-belum-terselesaikan/amp>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Antasari Press.

- Rangga, A., Nalendra, A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Reza Amri, H., Taufiq Subagio, R., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3, 241–252. <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications.
- Sahfitri, V., & Dayi, D. (2023). Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 25(3), 273–281.
- Sergeevich, A., Gumenyuk, I., & Alekseevna, A. (2015). The SERVQUAL Model in Measuring Service Quality of Public Transportation: Evidence from Russia. *Quality Management*, 16(144), 78–83.
- Setyoningrum, A. (2020). *Evaluasi Kualitas Layanan Jasa Transportasi PT Kereta Api Indonesia pada Kereta Kelas Eksekutif Lodoya*.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3), 110–116.
- Syahidan. (2025, May 7). Halte TransJakarta tak Ramah Difabel, Pramono: Yang Paling Penting Antusiasme ASN. *Inilah.Com*. <https://www.inilah.com/halte-transjakarta-tak-ramah-difabel-prabowo-yang-paling-penting-antusiasme-asn>

- Tambunan, B. H., & Simanjuntak, J. F. (2021). Analisis Pelaksanaan Kas Kecil (Petty Cash) pada PT Deli Jaya Samudera. *Journal Of Economics and Business*, 3(1), 41–48.
- Tri Indriawati. (2025, July 19). Mengapa Purwokerto Lebih Terkenal dari Banyumas? Ini Sejarahnya. *Kompas.Com*.
- Utami, Y., Muslim Rasmanna, P., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Wardhana, A. (2024). Consumer Satisfaction In The Digital Edge. In *Consumer Satisfaction In The Digital Edge* (1st ed., 11). Eureka Media Aksara.
- Whildan Primadhanny, Yusuf Hariyoko, & Anggraeny Puspaningtyas. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Suroboyo Bus Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya. *Journal of Administrative and Sosial Science*, 5(1), 175–197. <https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.925>
- Widya, A., & Wicaksono, K. (2025, June). Keluhan Penumpang Soal Kabin Bus Rosalia Indah Tak Sesuai Ekspektasi. *VIVA News & Insights*. https://www.viva.co.id/otomotif/1829701-keluhan-penumpang-soal-kabin-bus-rosalia-indah-tak-sesuai-ekspektasi#goog_rewarded
- Wiryadi Afattar, M. G., Hari Susanto, S. N., & Suhartoyo. (2024). Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Menggunakan Transportasi Umum. *DIPONEGORO LAW JOURNAL*, 13(2).
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality Advancing the Science of World Class Marketing*. Marketing Science Institute.

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology, 13*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

