

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Gunawan, Farid. (2020). *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah*. Bogor:

Guepedia

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :Alfabeta CV.

Qomariah, Nurul. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai*. Jember: Pustaka Abadi CV

Barnes, James G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi

Wibisono, Aryo., & Syahril. (2016). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Rohman, A. A. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Indonesia: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.

Wahyuni, E. S. (2021). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*. Indonesia: NEM

Simanullang, Saiful., & Sabil. (2022). *Manajemen Pelayanan Berbasis Loyalitas Penumpang (Studi Kasus: Transjakarta)*. Banyumas: ZT Corpora CV

Jurnal:

Suandi, S. (2009). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*

Sarasvananda, I. B. G., Anwar, C., Pasha, D., & Styawati, S. (2021). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-CRM (Studi Kasus: BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining dan Sistem Informasi*.

Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*.

Wibisono, Aryo., & Syahril. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis & Akuntansi*

Saggaf, Said., & Haedar, Akib. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media CV

Website:

https://semarangkota.go.id/p/3739/tarif_tunai_bus_trans_semarang_naik_rp_500
(diakses pada 18 Maret 2022)

https://dishub.semarangkota.go.id/?page_id=607 (diakses pada 18 Maret 2022)

<https://dishub.semarangkota.go.id/?cat=9> (diakses pada 20 Maret 2022)

<https://ppid.semarangkota.go.id/kb/jalur-rute-brt-trans-semarang-dan-feeder-di-kota-semarang/> (diakses pada 3 April 2022)

<https://dishub.semarangkota.go.id/?p=660> (diakses pada 3 April 2022)

<https://transsemarang.semarangkota.go.id/detailarticle/Trans-Semarang-Menambah-Waktu-Layanan-Operasional> (diakses pada 4 April 2022)

Undang-undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri:

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Mentrei PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik