

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, Rahardjo. (2015). *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. (2015). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Firmansyah, M Anang dan M Budi. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Mahsun, Mohamad. (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Neolaka, Amos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sukidin dan Damai Darmadi. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suprihanto, John. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Jurnal

- Adrianto, M. A. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(12), 2014–2020.
- Benny, Mohammad dan Nurillah Novel. (2019). “Pengelolaan Angkutan Kota di Indonesia,” *Responsive*, Volume 2, Nomor 4.
- Börjesson, M., & Rubensson, I. (2019). Satisfaction with crowding and other attributes in public transport. *Transport Policy*, 79(April), 213–222.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang MRT Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).
- Indahwai, R., Cynhia Dewi, A., & Nurfajriah. (2019). *Penentuan Prioritas Permasalahan Program Jak Lingko DKI Jakarta Menggunakan Pendekatan Multi Criteria Decision Making (MCDM)*. 2018(Mcdm), 53–59.
- Jumini, I., & Realize. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam. *Ilmiah Cor IT*, 8(2548), 93.
- Kassandra Digna, dkk. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang, *Spirit Publik*, 13(1), 38-49.
- Kurniawati, W. D., & Muchsin, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 87–97.
- Mar’ati, Nafisa C. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya), *Jurnal Mahsiswa Unesa*, 1-12.

- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, Dan Antropologi*, 1(01), 24–41.
- 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.
- Sobri, Syafruddin dkk. (2019). Kebijakan Aplikasi Program ONE KARCIS ONE TRIP (OK TRIP) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik Untirta*, Vol.10, No,1.
- Sutarwati, S., Dewi, L. A., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2016). Pengaruh Kinerja Petugas Chek-in Counter PT Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara. 3(1), 14–24.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61(May 2018), 233–244.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.

Regulasi

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pengadaan Jasa Layanan Angkutan Urnum Transportasi Jakarta

Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 78 Tahun 2018 tentang Tim Pelaksana Program OK-OTRIP

Sumber Online

Darmaningtya, Ki. (2019). Mengoptimalkan Peran Jak Lingko, detikNews diakses <https://news.detik.com/kolom/d-4674926/mengoptimalkan-peran-jak-lingko> pada 24 April 2020 pukul 20.43 WIB.

Sari, Nursita. (2018). “ Nama OK Otrip Diubah Jadi Jak Lingko, Kompas.com diakses <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/10/08/10085101/nama-ok-otrip-diubah-jadi-jak-lingko> diakses pada 22 Mei 2020 pukul 17.46 WIB

Website Badan Pusat Statistika Provinsi DKI Jakarta <https://jakarta.bps.go.id/publication.html> diakses pada 28 April 2020 pukul 17.27 WIB

Website PT Transportasi Jakarta <https://www.transjakarta.co.id/> diakses pada 28 April 2020 pukul 18.45 WIB