

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abbas Salim (2019), Manajemen Transportasi, PT Raja Grafindo Persada,
- Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). Organizational development: A process of learning and changing (2nd ed.). Addison-Wesley.
- Hardiyansyah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. Dalam A. Suryantoro, Manajemen Pelayanan Publik (hal. 224). Penerbit Andi..
- Maxwell, J. A. (2013). Qualitative research design: An interactive approach (3rd ed.). Sage Publications.
- Suryantoro, A. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Andi.
- Tirtasari, K. (2021). Inovasi di Sektor Publik. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal:

- Al Rasyid, R. B. F. (2015). Kualitas pelayanan transportasi publik (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda).
- Alfikri, I. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Kebijakan Integrasi Transportasi Umum di Jakarta: Jaklingko. Journal of Politic and Government Studies, 11 (1), 94-105.
- Andiri, S. A. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik-Bawean Di Pelabuhan Gresik).

- Apriyani, et. al. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaklingko. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 2 (2). 1-13.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1 (2), 123-134.
- Aulia, et. al. (2024). Analisis Peran Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Pembangunan Di Kota Palembang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 4 (1), 36-54.
- Bahaqi, M. A., & Sahara, S. (2023). Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 575-579.
- Bangun, G. E. dan Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi Kebijakan Integrasi Angkutan Pengumpan ke Dalam Sistem Bus Rapid Transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. *Sosiohumaniora*, 10 (1), 154-171.
- Darwin, et. al. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2 (1), 1-12.
- Denhardt, J. V. dan Denhardt, R. B. (2015). Pelayanan Publik Baru Ditinjau Kembali. *Public Administration Review*, 75 (5).

- Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jaklingko Pada Pt Jaklingko Jakarta. In Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok (Vol. 1, No. 1, pp. 255-265).
- El Sevier: Transportation Research Part D Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach Sukhov et al. (2021)
- Firdaus, M. R., Soesanto, E., & Yulian, F. A. (2024). IMPLEMENTASI BERBASIS UUD 1945 PADA KEPUASAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM JAKLINGKO DI DKI JAKARTA. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(6), 345-356.
- Haryono, et. al. (2018). Persepsi Masyarakat Tentang Kemacetan Lalu Lintas di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 5 (3), 277-285.
- Indriyani, S. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Ojek Online terhadap Angkutan Kota Mikrotans Jak Lingko dengan Modal Binomial Logit Selisih (Studi Kasus pada Rute Tanah Abang-Kebayoran Lama). *Jurnal Arsip dan Rekayasa Perencanaan*, 5 (4).
- Kodariyah, L., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2022). KOLABORASI STAKEHOLDER DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM LAYANAN TRANSPORTASI INTEGRASI JAKLINGKO DI PROVINSI DKI JAKARTA. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 12(1), 1-9.
- Kultsum, et. al. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna Mikrotans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10 (2).

- Purwanti, A. dan Wahdiniwaty, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. JIMM UNIKOM
- Purwoko, et. al. (2022). Rencana Perjalanan Masyarakat DKI Jakarta ke Luar Kota Selama Periode Libur Natal 2021 dan Tahun Baru 2022. Jurnal Analisa Sosiologi, 11 (3)
- Ragin, C. C. (2009). *Redesigning social inquiry: Fuzzy sets and beyond*. University of Chicago Press.
- Sari, P. K., Wijaya, A., Santoso, E., & Kurniawan, B. (2024). Integrating sustainability in transportation infrastructure development: Balancing economic, social, and environmental impacts. *Journal of Sustainable Cities and Society*, 78.
- Syarifah, A. U., & Sahara, S. (2023). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok. EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zahra, et. al. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9 (1).