

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Alawiyah, N. S., Syafranita, S., & Purna, A. W. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI PUBLIK (Studi Kasus: Trans Metro Pasundan Rute Alun-alun Bandung–Kota Baru Parahyangan) TA. 13.18. 23.28 (Doctoral dissertation, Perpustakaan ULBI).
- Anisah, L. (2022). Analisis SWOT BRT Trans Semarang.
- Anton, E. E. (2023). Persepsi Kualitas Layanan Bus Rapid Transit di Kota Makassar: Perspektif Gender dalam Konteks Transportasi Umum. *Journal of Applied Civil and Environmental Engineering*, 3(1), 62-68.
- AZIZ, W. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNA JASA BRT TRANS SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19. SKRIPSI.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung).
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus rapid transit, surabaya (studi kasus: pelayanan suroboyo bus).
- Hariani, M. L., Varadila, V., & Mukhlis, J. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute Terminal Penggaron–Terminal Mangkang).
- Hendarwan et. al. (2015). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota. *Jurnal Ekologi Kesehatan*, 14(4).
- Lendeon, E., & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu. *SPASIAL*, 8(3), 326-339.
- Mustofa, A., & Zainal, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim.
- Nursalim, N., & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta.

- REZI, R. (2021). ANALISIS FAKTOR FASILITAS, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BRT TRANS SEMARANG (Studi Kasus Pada BRT Trans Semarang Koridor VII). SKRIPSI.
- Rifai, M. et. al. (2016). Implementasi Kebijakan SPM Bidang Kesehatan Idi Puskesmas Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Politik Pemerintahan*, 9(1).
- Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang.
- Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19.
- Sismanto, A. (2018). Pertumbuhan Jalan Tak Sebanding, Kemacetan Ancam Semarang, Sindonews. Retrieved from <https://daerah.sindonews.com/>
- Susanto, S. (2020). STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG.
- Syafingi, H. M. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Publisher.

Buku

- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Satibi, I. (2023). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Thoha, Mifta, 2003. *Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.