

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Setyawan, F. (2016). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang). *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*, 25. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/119029/1/SkripsiPDF.pdf>
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JURNAL MANEKSI*, 11(2).
- Candana, V. (2020). *Pengaruh Personal Income, Financial Knowledge, dan Financial Attitude Terhadap Financial Management Behavior Pada Mahasiswa S-1 di DKI Jakarta / Visi Candana / 25160090 / Pembimbing : Said Kelana Aswani* [Manajemen Industri]. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/961/>
- Darmawan, W., Lestari, D. S., Arfani, M., & Listyawati, L. (2025). The Effect Of Complaint Handling And Service Quality On Customer Satisfaction Of Maju Matan Printing In Surabaya. *International Journal of Technology and Education Research*, 03, 2025. <https://e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJETER>
- Fajrin, O. :, Qomariya, N., Soetarto, H., & Alfiyah, I. (2021). *Migrasi Dalam Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Talango*. 16(1).
- Febrianto, M. A., Herawati, N. R., & Fitriyah. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Journal of Politic and Government Studies*, 13, no. 2, 667–675. <https://fisip.undip.ac.id>
- FITRI MEUTIA, I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (I. FITRI MEUTIA, Ed.). AURA, CV Anugrah Utama Raharja, Anggota IKAPI No.003/LPU/2013.
- Frochot, I., & Hughes, H. (t.t.). *HISTOQUAL: The development of a historic houses assessment scale*.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Sisca, D. L., Bonaraja, Permadi, P., Adi, H. M. P. S. L., Novela, V., Sudarso, A., Efendi, M. B., & Sudarso, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (R. Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ivon Meylani Sinaga, R. (2017). Perencanaan Pembangunan Angkutan Umum Massal dalam Perspektif Perencanaan Strategis (Studi Terhadap Rencana Pembangunan Light Rail Transit (LRT) Dan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Medan). *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*, 1.
- Jeremiah, Dasaria, J., Putra, M. K., Seninha, M., & Vyolina, V. (t.t.). Pengaruh Kualitas Layanan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Konsumen. *Indonesian Business Review*, 7, No. 11. Diambil 12 September 2025, dari <https://journal.prasetiyamulya.ac.id/journal/index.php/ibr/article/view/413>
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>

- Listya Saputri, F. (2013). *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Peningkatan Minat Baca Siswa Kelas X di Perpustakaan SMA 2 Semarang* [Universitas Diponegoro]. <https://eprints.undip.ac.id/40855/>
- Listyawati, L., & Sari, A. N. (2021). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 4(2), 107–124. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v4i2.3282>
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.com. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 900–910. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Masuku, D., Joesah, N., & Budi Kusuma, A. (2024). Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>
- Maulani, N. A., & Santoso, R. S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Nasution, M. Q. (2022). *Pengaruh promosi gratis ongkir E-Commerce Shopee terhadap minat pembeli di kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai*. <http://repository.uinsu.ac.id/20143/>
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15, no. 1, 49–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>
- Pangestu, N. (2020). Nesy Pangestu 2020. *eSkripsi Universitas Andalas*, 1. <http://scholar.unand.ac.id/54447/2/BAB%20I-pendahuluan.pdf>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. Dalam *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Nomor 2). www.jne.co.id
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Poliak, M., Poliaková, A., Mrníková, M., Šimurková, P., Jaskiewicz, M., & Jurecki, R. (2017). The competitiveness of public transport. *Journal of Competitiveness*, 9(3), 81–97. <https://doi.org/10.7441/joc.2017.03.06>
- Ramdhani Harahap, F. (2013). Dampak Urbanisasi Bagi Perkembangan Kota di Indonesia. Dalam *Jurnal Society: Vol. I* (Nomor 1).
- Razali, R., & Jaafar, J. (2012). Complaint handling theoretical framework. 2012 *International Conference on Computer and Information Science, ICCIS 2012 - A Conference of World Engineering, Science and Technology Congress, ESTCON 2012 - Conference Proceedings*, 1, 382–385. <https://doi.org/10.1109/ICCISci.2012.6297275>

- Rijal, S., & Tahir, T. (2022). Analisis Faktor Pendorong Terjadinya Urbanisasi di Wilayah Perkotaan (Studi Kasus Wilayah Kota Makassar). *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 3(1), 264.
<https://ojs.unm.ac.id/JE3S>
- Rohmayati, N. S., & Hidayat, R. (2022). Impact of Service Quality and Complaint Management on Customer Satisfaction Case Study from E-Commerce Marketing Client Lazada. *SHS Web of Conferences*, 149, 03012.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903012>
- Samudera, B. (2018). *Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Usaha Mikro Dan Kecil Di Kecamatan Sawahan Kabupaten Nganjuk*. Universitas Brawijaya.
- Saputra, N. D. (2019). *Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pelanggan [Ilmu Administrasi]*.
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/177776/1/Nofrizal%20Dwiky%20Saputra.pdf>
- Saputri, I. P., Randyantini, V., Nurcahyo, B., Universitas, F. E., & Nusantara, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(2), 40.
- Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31415>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023a). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28.
<https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023b). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28.
<https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond GymPalembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4, 25–26. <https://media.neliti.com/media/publications/472365-none-545e6ac6.pdf>
- SEVINA, G. A. Y. (2022). *Public Trust Dalam Pembangunan Desa di Desa Lerep Kabupaten Semarang* [Universitas Diponegoro].
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13744/>

- Shammout, M. Z., & Haddad, S. I. (2014). The Impact of Complaints' Handling on Customers' Satisfaction: Empirical Study on Commercial Banks' Clients in Jordan. *International Business Research*, 7(11).
<https://doi.org/10.5539/ibr.v7n11p203>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- SUSANTI, S. (2018). *Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bni Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat* [FAKULTAS AGAMA ISLAM].
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1790-Full_Text.pdf
- Tri Juliyanto, I. (2015). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)* [Universitas Brawijaya].
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/117164/>
- Valerina, M., & Adysholihah, R. (2022). The Effect of Accessibility and Facilities on Halsean Coffee & Resto's Consumer Satisfaction at Cimahi, Indonesia Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Halsean Coffee & Resto di Kota Cimahi, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3(2), 52–60.
<https://ijabo.a3i.or.id>
- Vendhi Prasmoro, A., Suminar, R. S., Rifqi Deo Pratama, M., Jakarta, B., & APP Jakarta, P. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus TJ (Studi Kasus Rute Harapan Indah-Pulogadung). *Journal of Industrial and Engineering System*, 6(1), 21–29.
- WARSONO, H., SUNU ASTUTI, R., & MAROM, A. (2019). *Buku Ajar Teori Administrasi*.
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2021). User satisfaction and service quality improvement priority of bus rapid transit in Belo Horizonte, Brazil. *Case Studies on Transport Policy*, 9(4), 1900–1911. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.10.011>