

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ambarwati, E., & Indriastuti, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan transportasi publik dan tingkat kepuasan pengguna transportasi umum perkotaan. *Jurnal Transportasi Dan Logistik*, 10(2), 87–98.
- Aryasih, D., Nugroho, A., & Susanti, R. (2024). Transformasi digital dalam sistem transportasi publik: Studi kasus Trans Semarang Go. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 8(1), 44–57.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Perekonomian Indonesia 2022*. Jakarta: Bank Indonesia. Diakses dari https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/LPI_2022.aspx
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley.
- BPS Kota Semarang. (2025). *Ekonomi Kota Semarang Tahun 2024*. Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Diakses dari <https://semarangkota.bps.go.id/en/pressrelease/2025/03/03/225/ekonomi-kota-semarang-tahun-2024.html>
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *JAMS*, 22(2), 99–113.
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2026). *Program Peremajaan Armada BRT Trans Semarang Tahun 2026*. Semarang: Dinas Perhubungan Kota Semarang.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2009). A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality. *Journal of Public Transportation*, 12(3), 21–37. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.12.3.2>
- Febriarini, A., & Astuti, E. (2019). Penerapan algoritma C4.5 untuk prediksi kepuasan penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Jurnal Eksplora Informatika*, 8(2), 95–103.

- Firdaus, M. (2019). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi antarkota berbasis regulasi Permenpan-RB No.14 Tahun 2017. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2), 101–115.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hair, J. F., et al. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson.
- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597–606.
- Ismiyati, T., Pratama, R., & Setiawan, D. (2019). Kinerja sistem Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dalam meningkatkan mobilitas masyarakat perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil Dan Transportasi*, 5(1), 11–22.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Kurnianingtyas, D., Nugroho, S., & Hapsari, R. (2021). Keteraturan jadwal dan keandalan sistem operasional angkutan umum perkotaan sebagai faktor kepercayaan pengguna. *Jurnal Transportasi dan Infrastruktur Perkotaan*, 5(2), 44–58.
- Kurniawan, H., & Yulianto, A. (2018). Analisis perbandingan sistem BRT di Indonesia: Studi kasus Trans Jakarta, Trans Jogja, dan Trans Semarang. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 14(2), 67–76.
- Maharani, T., Setiawan, A., & Rahardjo, B. (2024). Pengaruh implementasi sistem pembayaran elektronik terhadap kepuasan dan efisiensi operasional transportasi perkotaan. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Transportasi Publik*, 3(1), 22–35.
- Malhotra, N. K. (2019). *Marketing Research (7th ed.)*. Pearson.
- Nastiti, D., & Astuti, M. (2019). Dampak pengembangan koridor BRT terhadap efisiensi biaya perjalanan pengguna: Studi kasus Trans Semarang. *Jurnal*

Perencanaan Wilayah Dan Kota, 7(3), 45–58.

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33–44.

Pemerintah Kota Semarang. (2024). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perhubungan*. Semarang: Pemerintah Kota Semarang.

Primayandi, R., Supriyadi, D., & Kartika, A. A. G. (2022). Analisis dampak penerapan bus listrik terhadap pengurangan emisi karbon dan peningkatan kualitas udara di kawasan perkotaan. *Jurnal Rekayasa Transportasi dan Lingkungan*, 7(1), 33–47.

Sari, N. P., Rachmawati, I., & Pambudi, A. (2021). Implementasi sistem pelacakan GPS dalam peningkatan ketepatan jadwal dan efisiensi operasional Bus Rapid Transit. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 8(3), 201–215.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7th ed.). Wiley.

Semarang, B. P. S. K. (2024). *Kota Semarang dalam Angka 2024*. BPS Kota Semarang.

Suharto, R. (2015). Evaluasi kinerja layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja berdasarkan persepsi pengguna. *Jurnal Transportasi*, 15(1), 31–42.

Susilo, Y. O., Joewono, T. B., & Vandebona, U. (2007). Passenger perceptions of safety, security and service quality on BRT systems: A comparative study of TransJakarta and other Asian cities. *Transportation Research Record*, 2034(1), 23–31.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Pearson.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wardhana, A., & Wicaksono, A. (2022). Kajian aksesibilitas desain low entry bus perkotaan terhadap kecepatan naik-turun penumpang dan inklusivitas layanan. *Jurnal Teknik Sipil dan Infrastruktur*, 12(2), 88–101.

- Wardiana, F., & Handayani, D. (2023). Public Service Obligation (PSO) dalam pengelolaan transportasi publik di daerah: Studi kasus Trans Semarang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Inovasi*, 9(4), 55–68.
- Yulita, R., & Wijaya, M. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 88–99.