

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Buku

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Irawan, H. (2003). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Gava Media.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran* (Edisi Indonesia). Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2012). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Waluyo. (2007). *Manajemen publik*. Mandar Maju.
- Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Marketing services: Value creation in service*. Erlangga.
- Vuchic, V. R. (2007). *Urban transit systems and technology*. Wiley.
- Castillo, J. M., & Benitez, F. G. (2012). Determining factors of passenger satisfaction in public transport. *Transport Policy*.
- Koconinggrahayu, D. W., & Aprianingsih, A. (2025). Dynamic governance dalam kebijakan subsidi transportasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Lachapelle, U., Manaugh, K., & Hamelin-Pratte, S. (2022). Public transit fare discounts and student mobility. *Transport Policy*.
- Limbong, R. G. P., & Widanta, A. B. P. (2024). Efektivitas subsidi transportasi melalui public service obligation. *Jurnal Transportasi*.
- Loureiro, M. N., & Vieira, R. S. (2025). Fare-free public transport and education outcomes. *Transportation Research*.

- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Business and Social Science*.
- Nguyen, T., et al. (2026). Free public transport policy and user behavior. *Journal of Transport Geography*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Qalati, S. A., et al. (2019). Impact of price on customer satisfaction. *International Journal of Business Studies*.
- Ridwan, & Putranto, L. S. (2024). Analisis kepuasan pengguna angkutan umum. *Jurnal Transportasi*.
- Sari, N. L. P. D. A., & Mayasari, N. M. D. A. (2022). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Zakaria, H., et al. (2024). Passenger satisfaction on free fare bus services. *Sustainability*.
- Andayani, F. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Glory*.
- Grace, E. et al. (2022). Harga dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi*.
- Sutandi, A. C. (2015). Pentingnya transportasi umum untuk kepentingan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 19–34.
- Ode, M., Mote, I., & Taufiqurachman. (2023). Analisis kenyamanan dan efektivitas fasilitas angkutan publik. *Jurnal Transportasi*.
- Cervero, R. (2013). Transport infrastructure and the environment. *Transport Policy*, 25, 1–3.
- Litman, T. (2020). Evaluating public transportation benefits and costs. *Victoria Transport Policy Institute*.
- Banister, D. (2008). The sustainable mobility paradigm. *Transport Policy*, 15(2), 73–80.

- Beirão, G., & Cabral, J. (2007). Understanding attitudes towards public transport. *Transport Policy*, 14(6), 478–489.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction. *Public Transport*, 1(1), 21–34.
- Hensher, D. A., & Golob, T. F. (2008). Bus rapid transit systems. *Transportation*, 35(4), 501–518.
- Wright, L., & Hook, W. (2007). *Bus rapid transit planning guide*. ITDP.
- Currie, G. (2006). Bus transit oriented development. *Journal of Public Transportation*, 9(4), 1–21.
- Cats, O., Susilo, Y. O., & Reimal, T. (2017). The prospects of fare-free public transport. *Transport Policy*, 56, 1–12.
- Storchmann, K. (2003). Externalities by automobiles and fare-free transit. *Journal of Transport Economics*, 37(3), 351–362.
- Paulley, N., et al. (2006). The demand for public transport. *Transport Reviews*, 26(3), 295–331.
- Muryanti, M., Candraningratri, E. W., Mukaromah, H., & Putri, E. P. (2025). Persepsi Pengguna Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta, Batik Trans Solo, dan Trans Jogja. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 19(1), 103-115.
- Priatama, R. F., & Subowo, A. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Rute Koridor VI Jurusan “UNDIP-UNNES”. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(1), 127-141.
- Bangun, E. R., Fitri, N., Nasrudin, N., Haro, J. D., & Tarigan, J. S. (2024). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI. *Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 404-412.
- Grzelec, K., & Jagiełło, A. (2020). The effects of the selective enlargement of fare-free public transport. *Sustainability*, 12(16), 6390.
- Štraub, D., & Jaroš, V. (2019). Free fare policy as a tool for sustainable development of public transport services. *Human Geographies*, 13(1), 45-59.
- Royani, M., Budiman, A., & Baihaqi, A. (2025). KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM GRATIS JARINGAN TRAYEK PELAJAR PADA

DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 338-348.

Nandina Salsabilla, S. (2026). *Public Value Subsidi Transportasi: Evaluasi Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Angkutan Pelajar Gratis di Kabupaten Bojonegoro* (Doctoral dissertation, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

Al Akbar, G. F., & Burhanuddin, H. LAYANAN TRANSPORTASI GRATIS DAN KEPUASAN SISWA SMA NEGERI SE-KOTA MOJOKERTO.

Karlista, A. N. (2025). Implementasi Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun sebagai Bentuk Pelayanan Publik Non-komersial Sektor Transportasi Daerah. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(4), 2042-2058.

Prasetyo, I., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM ANGKUTAN PELAJAR GRATIS (APEL GRATIS) DI KOTA BATU (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Batu). *Respon Publik*, 19(7), 31-40.

Agustina, S., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2024). Implementasi Peraturan Bupati Balangan Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Angkutan Umum Gratis (Studi Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan). *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), 391-398.

Dokumen Resmi

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia*.

Badan Pusat Statistik Jawa Tengah. (2023). *Provinsi Jawa Tengah dalam angka*.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2025). *Kota Semarang dalam angka*.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Data transportasi publik Indonesia*.

Pemerintah Kota Semarang. (2022). *Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang tarif BRT Trans Semarang*.

Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Departemen Dalam Negeri. (2004). *Pedoman pelayanan publik*.

Situs Website

Dealls. (2025). *Biaya hidup mahasiswa di Semarang*.

Kompas. (2025). *Program kartu layanan gratis BRT Semarang*.

Radar Semarang. (2022). *Analisis kemacetan Kota Semarang*.