DAFTAR PUSTAKA

Afianto, R. A., & Ahmadi, M. A. (2025). Analisis Kepercayaan dan Niat Perilaku Konsumen dalam Menggunakan QRIS Guna Mendorong Pengembangan UMKM di Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, *4*.

Agustin, T., Yunus, A. I., Oktaria, D. S., Nadi, M. A. B., Arsyad, L. O. M. N., Said, L. B., Soeparyanto, T. S., Septiari, R., Puspitasari, M. D., Mardikawati, B., & Luciany, Y. P. (2024). *Sistem Transportasi*. CV Hei Publishing Indonesia.

Ahmad Ridhoni Idham Halid, B. (2020). *Telaah Penelitian Terdahulu: Membangun Landasan Dan Mengungkap Kebaruan Penelitian*.

Ajnura, U., Subhan, M., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). Pengaruh Faktor Pendorong Belanja Online Terhadap Niat Perilaku Konsumen di Kota Lhokseumawe dengan Metode Pembayaran Cash-On-Delivery Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *13*, 25–39. https://jurnalpemasaran.petra.ac.id

Amalia, M., & Haq, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa terhadap Niat Berperilaku (Behavioral Intention) Siswa di SMA Laboratorium Percontohan UPI Bandung. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, *11*(2), 446–460. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/60199

Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Astuti, R. S., Kristanto, Y., Aden, D., Nuha, N., & Soedarto, J. H. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *10*(3), 208–223. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31291

Bhekti, T. O., Bety, & Misroni. (2020). Hubungan Behavioral Intention (Niat Perilaku) Dengan Perilaku Vandalisme Pada Koleksi Textbook Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *1*(1), 44–49.

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyality : Tinjauan Teoritis. in *IRDH (International Research and Development for Human Beings)*.

Chocholac, J., Sommerauerova, D., Hyrslova, J., Kucera, T., Hruska, R., & MacHalik, S. (2020). Service Quality of the Urban Public Transport Companies and Sustainable City Logistics. *Open Engineering*, *10*(1), 86–97. https://doi.org/10.1515/eng-2020-0010

Darwin, M., Sylvia, M. R. M., Sormin, S. A., Tambunan, Y. N. H., Gebang, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetiyo, B., Vianitati, P., & Adolf, A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.

Dewanti, T. (2025). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan di Wilayah I Gusti Ngurah Rai Analysis of Factors Causing Congestion in Region I Gusti Ngurah Rai Tazkia Mutiara Dewanti Universitas Negeri Jakarta. *Ilmiah, Jurnal Pendidikan, Wahana*, *11*, 248–256.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media.

Heng, C. S., Aziati, N., & Hamid, A. (2021). The Influence of Service Quality and Train Comfort towards Passengers' Satisfaction: A Case Study of KTMB ETS. *Research in Management of Technology and Business*, *2*(1), 232–245. https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.017

Hoo, W. C., Waheeda, A., & Reesha, A. (2023). Factors Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur, Malaysia. *Journal of Project Management Practice (JPMP)*, *3*(1), 77–94.

Hu, K. C., & Yang, L. H. (2025). Exploring Antecedents of Passengers' Behavioral Intentions Toward Autonomous Buses: A Decomposed Planning Behavior Approach. *Journal of Public Transportation*, *27*. https://doi.org/10.1016/j.jpubtr.2025.100116

Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif (Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi dan Regresi Linier Berganda)*. Penerbit Lakeisha (Anggota IKAPI No.181/JTE/2019).

Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*.

Kabul Paminto, A. (2020). Analisis Dan Proyeksi Kebutuhan Energi Sektor Transportasi di Indonesia. *Jurnal Energi dan Lingkungan (Enerlink)*, *16*(2), 51–54. https://doi.org/10.29122/jel.v16i2.4801

Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Laila, N. I., Martini, R., & Astuti, P. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan BRT Kota Semarang melalui Standar Pelayanan Minimal Tahun 2023. *Journal of Politic and Government Studies*, *13*(3), 47–61.

Leclezio, L., Jansen, A., Whittemore, V. H., & De Vries, P. J. (2015). Pilot Validation of the Tuberous Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders

(TAND) Checklist. *Pediatric Neurology*, *52*(1), 16–24. https://doi.org/10.1016/j.pediatrneurol.2014.10.006

Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, *3*(2), 34. https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307

Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

Marzuki, A., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022). *Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Semarang terhadap Kelayakan Bus Rapid Transit Trans Semarang.*

Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. *Gema Publica*, *8*(1), 42–55. https://doi.org/10.14710/gp.8.1.2023.42-55

Mulyaa, S., & Mulyati, Y. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Behavioral Intention To Use Aplikasi Gojek Dengan Attitude Towards Using Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Di Kota Padang. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, *3*(3), 439–448. https://doi.org/10.47233/jebs.v3i3.1274

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.

Nahar, M. I. A., Assehab, M. A., Husodo, I. T., & Rizani, M. D. (2024). Efektivitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang–Penggaron). *Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS*, *5*(2).

Nur, N. K., Rangan, P., Mahyuddin, Halim, H., Tumpu, M., & Dkk. (2021). *Sistem Transportasi*.

Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.* (Vol. 1, Issue 69).

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.

Nursalim, & Sancono, A. W. (2023). *Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang Nursalim* (Vol. 20, Issue 1). www.itdp-indonesia.org

Paiman. (2019). *Teknik Analisis Korelasi dan Regresi Ilmu-Ilmu Pertanian* (N. Dwipa, Ed.; Penerbit UPY Press, Trans.).

Pane, I., Hadju, V. A., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. S., Lestari, Z. W., Galih, A. P., Wijayanto, P. W., Waluyo, Uslan, & Aulia, U. (2021). *Desain Penelitian Mixed Method*.

Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Paramita, R. W. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Program Studi Akuntansi STIE Widya Gama Lumajang.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.

Pigawati, B. (2023). Model Potensi Penduduk Kota Metropolitan Semarang. *Jurnal Pengembangan Kota*, *11*(1), 15–25. https://doi.org/10.14710/jpk.11.1.15-25

Pramesti, D., Andini, N. L. P. J., Raharjo, D. A. K., & Dwipayana, A. D. (2024). Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *2*(1), 6–16. https://doi.org/10.31004/ijmst.v2i1.246

Pramita, M. W., & Danibrata, A. (2021). Hedonic Value dan Utilitarian Value terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya terhadap Behavior Intentions. *E-Jurnal Manajemen TSM*, *1*(1), 1–8.

Prasetyo, L. D. T. (2025). Analisis Livabilitas Perkotaan dan Perdesaan di Kabupaten Semarang. *Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang*, *8*(1), 57–71. https://doi.org/10.55606/sinov.v8i1.847

Purba, H. N. B., Jumjuma, Nst, L. M., Novita, V., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, *02*(03), 420–427. https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN/article/view/463

Putra, H. A., Hariyani, I. P., & Akbar, R. R. (2022). Gambaran Pola Luka Pada Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Di Rsud Mayjen H. a. Thalib Kerinci Periode 2018-2019. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan : Publikasi Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya*, *9*(2), 207–212. https://doi.org/10.32539/jkk.v9i2.16965

Putri, N. H. A., & Sahara, S. (2023). Analisis Penambahan Sarana Penunjang Kegiatan LRT Untuk Kemudahan Mobilitas Masyarakat Di Wilayah Palembang. *Advanced In Social Humanities Research*, *1*(2), 31–37.

Putri, R. A. R., Dwimawanti, I. H., Puspo, B., & Afrizal, T. (2024). *Public Value Pengguna Layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang*. *13*(1), 1–14.

Qomariyah, E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Selaras Media Kreasindo.

Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Penelitian*. Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).

Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. In *Birokrasi Administrasi*.

Safitri, F. B., Handayani, W., & Artiningsih, A. (2021). Kajian Investasi Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, *15*(2), 38–45. https://doi.org/10.35475/riptek.v15i2.132

Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf

Sann, R., & Siripipattaworn, S. (2024). University Public Transportation Logistics Service Quality and Student Satisfaction: Empirical Evidence from Thailand. *Cogent Business and Management*, *11*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2331628

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*(3). https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31415

Sarjana, K., Kurniawan, E., Lu'Luilmaknun, U., & Kertiyani, N. M. I. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, *9*(1), 234. https://doi.org/10.33394/jk.v9i1.6467

Sartika, D., Militina, T., & ZA, S. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Perilaku melalui Kepuasan dan Nilai yang Dirasakan Mahasiswa STIE Madani Balikpapan. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, *VIII*(I), 1–19.

Satibi, I. (2023). Manajemen Publik. *The Journal Publishing*, 28. http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.

Solu Nor Amaya, Altharik Mubarak, & Reza Mauldy Raharja. (2024). Dampak Urbanisasi Dalam Kehidupan Masyarakat Kota. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *2*(4), 116–126. https://doi.org/10.62383/risoma.v2i4.132

Sudrajat, D. (2020). *Pengantar Statistika Pendidikan Disertai Aplikasi Program SPSS* (T. Budiharso, Ed.). Center of Language and Culture Studies Pusat Kajian Bahasa dan Budaya.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Syahputri, N. R., Fanifia, F., Yaskur, H., & Sahara, S. (2023). Kepuasan Pengguna Gerbong Commuterline Khusus Wanita. *Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *1*(4), 264–269.

Syakila, M., Akhmad, I., & Fikri, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masyarakat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, *2*(3), 227–240.

Tresiana, N., & Duadji, N. (2018). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Aura (CV Anugrah Utama Raharja).

Trianita, F., & Herawati, A. R. (2025). Analisis responsivitas pelayanan BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *14*(3), 229–240. www.fisip.undip.ac.id

Tyana, I. D., Widiharih, T., & Utami, I. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Brt Trans Semarang Menggunakan Partial Least Square (Pls) (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Gaussian*, *11*(4). https://doi.org/10.14710/j.gauss.11.4.591-604

Vikaliana, R., Pujianto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). *Ragam Penelitian dengan SPSS* (M. Surur, Ed.). Tahta Media Group.

Volska, O. (2020). Public Management as a Systemic Phenomenon in Modern Society. *Tavriiskyi Scientific Bulletin. Series: Economics*, *3*, 15–20. https://doi.org/10.32851/2708-0366/2020.3.2

Wardani, Kusuma, E., Sundarso, & Warsono, H. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *4*, 142–157. https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v4i1.7316

Wardhana, A. (2024). *Customer Satisfaction In The Digitas Edge (Edisi Indonesia)*.

Yulianti, B. A., & Satya, I. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Food Quality, dan Customer Satisfaction melalui Perceived Value terhadap Behavioral Intention pada Pelanggan GoFood di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, *19*(4).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. https://doi.org/10.2307/1251929