DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012

Aryaputra, F., Cong, V., Rahmawati, A., Kamila, A. N., Qiana, Q. K., Pebriyanti, S. D. A., ... & Manalu, M. (2024). Perspektif Pengguna Transportasi Publik terhadap Fasilitas TransJakarta Blok M Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(11), 149-161.

Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi. *Journal Of Public Policy And Management Review*, *11*(2), 1-12.

Cahyani, M. I., Halimah, M., & Bonti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan–Kp. Melayu). *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, *14*(1), 71-79.

Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta The Influence of the Level of Service Quality By Officers in Transjakarta Bus Public Transportation. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, *2*(2).

Tyara Nur Chomala Sudrajat1 , Ryan Puspo Suprapto2 , Hilmi Achmad Faiz3 , Ziddan Fahreri Rabbani4 , Sabiani Nanda Ariyanti5 , Hilma Farhani6. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN TRANSJAKARTA. Vol. 7 No. 02 (Desember 2024) Hal. 122 – Hal. 130

Frima, R. (2023). *PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ANGKUTAN TRANSJAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Multi Data Palembang).

Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *TRANSAKSI*, *12*(1), 25-39.

Dimas Djanuar, S. (2023). PENGARUH PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA JASA MIKROTRANS DI PT TRANSJAKARTA.

Fakhira, R., Doneriani, M. J., Mu'Tadilah, N., & Kusumawati, S. P. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, *4*(2), 206-214.

Pramesti, F. W., Dwimawanti, I. H., & Djumiarti, T. (2023). KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA MELALUI PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DKI JAKARTA NO. 13 TAHUN 2019

TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 13 (CILEDUG-TENDEAN). *Journal of Public Policy and Management Review, 12*(3), 629-644.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Morlok, E. K. (1995). Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Erlangga.

Nasution, M. N. (2004). Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Aryaputra, F., Cong, V., Rahmawati, A., Kamila, A. N., Qiana, Q. K., Pebriyanti, S. D. A., ... & Manalu, M. (2024). Perspektif Pengguna Transportasi Publik terhadap Fasilitas TransJakarta Blok M Jakarta Selatan. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(11), 149-161.

Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis, 2(2).

Cahyani, M. I., Halimah, M., & Bonti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan–Kp. Melayu). JANE - Jurnal Administrasi Negara, 14(1), 71-79.

Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. TRANSAKSI, 12(1), 25-39.

Pramesti, F. W., Dwimawanti, I. H., & Djumiarti, T. (2023). Kualitas Pelayanan Transjakarta Melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pada Koridor 13 (Ciledug-Tendean). Journal of Public Policy and Management Review, 12(3), 629-644.

Hasil Wawancara tertulis dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Transjakarta pada tanggal (5 Juni 2026).

Firdaus, H. Y., Andraiko, H., Isradi, M., & Sudrajat, K. M. (2025). Enhancing Transjakarta Bus Service Quality: An Educational Perspective on Urban Development and Traffic Mitigation Using QFD Method. Journal of Educational Management Research, 4(2), 627-640. https://doi.org/10.61987/jemr.v4i2.1016

Moenir, A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.