

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, J. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Metode Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edy, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Hartono. (2011). *Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Keban, T. Y. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, Dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Ma'ruf, A. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Mathis, Robert L., dan John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Terjemahan Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, F. (2009). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

- Neoloka. (2014). *Metode Penelitian Dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Prasetyo dan Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saleh, M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E.M, dan Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Santoso, P. (2009). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Revika Aditama.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Setyawan, H. (2012). *Kualitas Pelayanan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sheth, J.N. dan Sisodia, R.N. (2012). *The 4 A's of Marketing*. England : Routledge.
- Siagian. (2011). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. . (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. . (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. . (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2014). *Budaya dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Lentera Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tangkilisan. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widia.
- Terry, G. R. (2011). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Torang, D. S. (2016). *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, H. S. (2010). *Manajemen Transportasi*. Malang: Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara (Isu-Isu Kontemporer)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang – Undang :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jurnal :

Aryani, D. R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 17 No. 2*.

Darmawanto, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 15 No.1*.

Karlina, E., Rosanto, O., dan Saputra, N. E. . (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Widya Cipta, 3 No. 1*.

Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, 1, No. 3*.

Neupane, R., Devkota, M. (2017). Evaluation of the impacts of service quality dimensions on patient/customer satisfaction: A study of private hospital in Nepal. *International Journal Social of Sciencess and Management, 4 No. 3*.

Panjaitan dan Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen, 11 No.2*.

Putra., Pratiwi dan Trisnawati. (2015)). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3 No. 12*.

Vera, Dahmiri dan Susana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 5 No. 3*.

Windarti, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi, 2 No.1*.

Skripsi :

Prawira, S. A. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.

Talitha, A. (2017). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada niat beli ulang Tupperware. *Skripsi Universitas Katolik Parahyangan*.

Tika, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. *Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji*.

Sumber Lain :

Badan Perencana Pembangunan Daerah. (2009). Master Plan Kota Semarang 2009-2029. Semarang : Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Semarang.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2017). Jumlah Kendaraan Pribadi Di Kota Semarang Tahun 2009-2014. Semarang : BPS.

Kartikaningdyah, Ely. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. Batam: Jurnal Integrasi 2013. Sumber: http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04_Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:19 WIB.

<https://bappeda.semarangkota.go.id/>. Diakses pada 29 Desember 2020 pukul 20.10 WIB.

<https://semarangkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/72>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2020 pukul 10.00 WIB.

<http://dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlahpendudukkotasemarang/2016-12-15/>. Diakses pada 29 Desember 2020 pukul 21.30 WIB.

<http://laporhendi.semarangkota.go.id/>. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:35 WIB.

<http://transsemarang.semarangkota.go.id/>. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:57 WIB.