

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 1(1), 1–25.
- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdullah, A. G. K. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(2), 1–9.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management (JAM)*, 15(4), 643–650.
- Hikmah, M., & Cahyoko, H. (2012). Manajemen Transportasi di DKI Jakarta (Suatu Tinjauan Sosiologis dan Hukum). *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 42(1), 140–159.
- Ikeanyibe, O. M., Eze Ori, O., & Okoye, A. E. (2017). Governance Paradigm in Public Administration and The Dilemma of National Question in Nigeria. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1–16.
- Ismail, A., Ali, M. H., Ridzuan, A. A., & Rosnan, H. (2016). Service Quality and Customer Loyalty in Peacekeeping Missions. *Journal Management and Entrepreneur*, 18(1), 71–82.
- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Medan: CV. Dharma Persada.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Mandasari, L. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir*. 1(3), 24–29.
- Marume, S. B. M. (2016). Meaning of Public Administration. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 4(6), 15–20.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, (49).
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian* (R. Sikumbang, Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nigro, F. A., & Nigro, L. G. (2012). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Modern*. Yogyakarta: Pallmall.
- Novitasari, E., & Prakoso, B. S. E. (2016). Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata City Tour Jakarta Sebagai Transportasi Khusus Pariwisata di Kota Jakarta. *Jurnal Bumi Indonesia*, 5(3).
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 2(1), 83–94.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.
- Prayoga, T. A., Subowo, A., & Lituhayu, D. (2015). Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 190–200.
- Purukan, J. J. W., Posumah, J. H., & Pombengi, J. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi DAMRI di Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(29).
- Putro, S. W. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. 2(1), 1–9.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK Dikendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 380–391.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: SAH MEDIA.
- Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2018). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 161–169.
- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1), 1–10.

- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Saghier, N. M. El. (2015). *Managing Service Quality: Dimensions of Service Quality: a Study in Egypt*. 9, 56–63.
- Simangunsong, G. O., & Widowati, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi di Kota Semarang (Studi Kasus di SMP Negeri 5 Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 236–249.
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nugraha, N. A., Purba, P. B., Komariyah, I., Purba, S., ... Dewi, I. K. (2020). *Manajemen Sektor Publik* (Wahyuddin, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwitri, S. (2008). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Thoha, M. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tobing, A. G. L., & Maulana, E. (2021). Perkembangan Data Kasus dan Vaksinasi Covid-19 di Jakarta per 17 Desember 2021. Diambil dari <https://www.beritajakarta.id/read/94094/perkembangan-data-kasus-dan-vaksinasi-covid-19-di-jakarta-per-17-desember-2021#.YcAPnGhBw2w>
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).