

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2022, Agustus 2). Tarif Tunai Bus Trans Semarang Naik Rp 500. *Semarangkota.go.id*. Dalam [https://semarangkota.go.id/p/3739/tarif\\_tunai\\_bus\\_trans\\_semarang\\_naik\\_rp\\_500](https://semarangkota.go.id/p/3739/tarif_tunai_bus_trans_semarang_naik_rp_500). Diunduh pada 5 Februari 2023 pukul 09.48 WIB
- Akib, Haedar. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Aly, Muhammad Naufal dan Nurvita Trianasari. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung). *eProsiding Manajemen*, 7 (1).
- Andriani, Aida. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas pada Poli Umum dengan Minat Masyarakat untuk Berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Gulai Bancah Bukittinggi Tahun 2017. *'AFIYAH*, 5(1).
- Annur, Cindy Mutia. (2023, Februari 3). Jumlah Pengguna Internet Global Tembus 5,16 Miliar Orang pada Januari 2023. *Katadata.co.id*. Dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/03/jumlah-pengguna-internet-global-tembus-516-miliar-orang-pada-januari-2023>. Diunduh pada 5 Februari 2023 pukul 09.36 WIB
- Azhari, Amni Rifqi, Lubis, Nawazirul, dan Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 94-104.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. *Kepadatan Penduduk (Jiwa/km), 2019-2021*. Dalam <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/kepadatan-penduduk.html>
- Bank Indonesia. (2018). *Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah*. Dalam [https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx#:~:text=Sistem%20pembayaran%20tunai%20menggunakan%20uang,dan%20logam\)%20sebagai%20alat%20pembayaran.&text=Sedangkan%20pada%20sistem%20pembayaran%20online,card%20based%20dan%20server%20based](https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx#:~:text=Sistem%20pembayaran%20tunai%20menggunakan%20uang,dan%20logam)%20sebagai%20alat%20pembayaran.&text=Sedangkan%20pada%20sistem%20pembayaran%20online,card%20based%20dan%20server%20based)
- Bank Indonesia. *Elektronifikasi*. Dalam <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>. Diunduh pada 5 Februari 2023 pukul 12.05 WIB
- Badan Layanan Umum Daerah. (2021). *Perbedaan UPTD dan BLUD*. Dalam <https://blud.co.id/wp/perbedaan-uptd-dan-blud/>
- Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. *Company Profile BLU UPTD Trans Semarang*. Diperoleh pada 22 Juni 2023.

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (2009). *BAB II*. Dalam [https://bappeda.semarangkota.go.id/uploaded/publikasi/BAB\\_II.pdf](https://bappeda.semarangkota.go.id/uploaded/publikasi/BAB_II.pdf). Diunduh pada 14 Juli 2023 pukul 14.30 WIB
- Chamidah, Lilis Nur. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia terhadap Good Governance dengan Implementasi Transaksi Non-Tunai sebagai Variabel Mediasi pada Pemerintah Kabupaten Jombang*.
- Cholik, Cecep Abdul. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Data.scymark.semarangkota.go.id. (2019). Dinas Perhubungan. Dalam [https://data.scymark.semarangkota.go.id/detail.php?id=8028&kode\\_opd=024](https://data.scymark.semarangkota.go.id/detail.php?id=8028&kode_opd=024). Diunduh pada 14 Juli 2023 pukul 12.27 WIB
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2023). Dalam <https://dishub.semarangkota.go.id/>. Diunduh pada 23 Maret 2023 pukul 14.29 WIB
- Revida, Erika, et al. (2020). Teori Administrasi Publik. *Yayasan Kita Menulis*. Dalam [https://books.google.co.id/books?id=vPsAEAAAQBAJ&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=vPsAEAAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ekomeydit, Mukramurrizal. (2018). *Perencanaan Prasarana dan Sarana Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II Terminal Terboyo – Sisemut berdasarkan Analisis Kepuasan Penumpang*.
- Fareza, Mohamad Ardhi, Fathurrohman, dan Dewi Rostyaningsih. (2013). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Di Kota Semarang Di Koridor I Mangkang-penggaron. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(1), 70-79.
- Febriarini, Anggita Safitri, dan Erna Zuni Astuti. (2019). Penerapan Algoritma C4. 5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Jurnal Eksplora Informatika*, 8(2), 95-103.
- Febriaty, Hastina. (2019). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (2), 307-313.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS versi 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Nur'ain. (2018). Pengaruh Transaksi Non Tunai menggunakan Layanan Virtual Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).

- Hasanah, Hidayatul. (2020). *Pengaruh Kesesuaian Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Melalui Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening*. Under Graduates Thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu* (3rd ed.). Gavamedia.
- Malau, Jamaluddin Nurma, Wahyu Hidayat, dan Sri Suryoko. (2015). Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II Terboyo-Sisemut, Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 25-35.
- Mediajateng.net*. (2019). Surprise Lagi, Naik BRT Trans Semarang Hanya Rp10. Dalam <https://mediajateng.net/surprise-lagi-naik-brt-trans-semarang-hanya-rp10/>. Diunduh pada 17 Juli 2023 pukul 14.18 WIB
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Mustofa, Kamaludin. (2022). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengguna e-Money Bus Rapid Transit Trans Semarang (Studi Kasus Koridor Dua Terboyo – Terminal Sisemut Ungaran)*. Diakses melalui <http://repository.unimar-amni.ac.id/4862/>
- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Semarang. (2022). Rute BRT Trans Semarang dan Feeder di Kota Semarang. *Ppid.semarangkota.go.id*. Dalam <https://ppid.semarangkota.go.id/kb/jalur-rute-brt-trans-semarang-dan-feeder-di-kota-semarang/>. Diunduh pada 23 Maret 2023 pukul 14.49 WIB
- Pemerintah Kota Semarang. (2023). Dirlantas dan Kemenhub Darat Segera Tertibkan Tiga Terminal Bayangan di Semarang. Dalam <https://semarangkota.go.id/p/4718/dirlantas-dan-kemenhub-darat-segera-tertibkan-tiga-terminal-bayangan-di-sem>. Diunduh pada 29 Juni 2023 pukul 11.12 WIB
- Pemerintah Kota Semarang. (2018). Profil Kota. *Semarangkota.go.id*. Dalam [https://semarangkota.go.id/p/33/profil\\_kota](https://semarangkota.go.id/p/33/profil_kota). Diunduh pada 29 Juni 2023 pukul 10.41 WIB
- Pesch, Udo. (2008). The Publicness of Public Administration. *Administration & Society*, 40(2), 170-193.
- Pradiatiningtyas, Diah, et al. (2020). The Effect of Satisfaction and Loyalty Towards Digital Payment System Users Among Generation Z in Yogyakarta Special Region. *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1641, No. 1, p. 012110). IOP Publishing.

- Prajanti, SDW., et al. (2021). Kajian Strategis Pengembangan Ekonomi Kreatif Yang Inklusif Dan Berkelanjutan Di Kota Semarang. *Jurnal Riptek*. Vol. 15 (2):86-101.
- Primasasti, Agnia. (2022, Januari 27). *Jangan Takut Naik BST karena BST Aman dan Nyaman*. Dalam <https://surakarta.go.id/?p=22540>. Diunduh pada 5 Februari 2023 pukul 09.59 WIB
- Purbaya, Angling Adhitya. (2017, Agustus 18). *Bayar Trans Semarang Kini Cuma Tempel Stiker*. Dalam <https://news.detik.com/berita/d-3605086/bayar-trans-semarang-kini-cuma-tempel-stiker>. Diunduh pada 14 Februari 2023 pukul 08.03 WIB
- Putra, Mario Eka Darma. (2016). Efektifitas E-Servqual untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Banking. *Competence: Journal of Management Studies*, 10(2).
- Ryansyah, Muhammad. (2018). *Perencanaan Operasional Bus Trans Koetaradja Koridor Keudah-Lhoknga*. Dalam [https://repository.its.ac.id/56379/1/3114100704-Undergraduate Theses.pdf](https://repository.its.ac.id/56379/1/3114100704-Undergraduate%20Theses.pdf). Diunduh pada 14 Juli 2023 pukul 16.27 WIB
- Wijaya, Said Erwin. (2022). *Pengaruh Perubahan Sistem Pembayaran Non Tunai/E-Money terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Kapal Roro Telaga Punggur-Tanjung Uban)*.
- Sangadah, Aulia Wardiatul, Susi Sulandari, dan Dyah Hariyani. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(2), 51-67.
- Saputra, Imam Yuda. (2022). Kecamatan Terkecil di Semarang, Luas 5,17 Km Persegi, Punya Banyak Mal. *Solopos.com*. Dalam <https://www.solopos.com/kecamatan-terkecil-di-semarang-luas-517-km-persegi-punya-banyak-mal-1349946>. Diunduh pada 25 Juni 2023.
- Saraswati, Maria Tika, Hesti Lestari, dan Dewi Rostyaningsih. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 318-331.
- Selvia, Nanda. (2022). The Effect of Cashless Payment Facilities in The Dipatiukur Culinary Area of Bandung City on Consumer Satisfaction. *International Journal Administration Business & Organization*, 3(2), 32-42.
- Semarangkota.go.id*. (2023). Dirlantas dan Kemenhub Darat Segera Tertibkan Tiga Terminal Bayangan di Kota Semarang. Dalam <https://semarangkota.go.id/p/4718/dirlantas-dan-kemenhub-darat-segera-tertibkan-tiga-terminal-bayangan-di-sem>. Diunduh pada 14 Juli 2023 pukul 14.39 WIB

- Semarangkota.go.id*. (2018). Profil Kota. Dalam [https://semarangkota.go.id/p/33/profil\\_kota](https://semarangkota.go.id/p/33/profil_kota). Diunduh pada 14 Juli 2023 pukul 14.08 WIB
- Setiani, Rahayu. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai (Studi di Kota Purbalingga)*.
- Sistem Informasi Penataan Ruang Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Daerah Istimewa Yogyakarta. (2019). *Kawasan Metropolitan*. Dalam <http://www.sipr.jogjaprov.go.id/sikoper/tarupedia/detail/kawasan-metropolitan>. Diunduh pada 25 Juni 2023 pukul 09.39 WIB
- Smartcity.semarangkota.go.id*. Pola Ruang. Dalam <https://smartcity.semarangkota.go.id/PolaRuang>. Diunduh pada 14 Maret 2023 pukul 12.14 WIB
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori dan Aplikasi*. Kelima. Pustaka Belajar.
- Suminar, Lilis, Dyah Hariani, dan Herbasuki Nurcahyanto. (2022). Analisis Proses Inovasi Pembayaran Non Tunai di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 189-203.
- Suwito, Joko. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Global AC Banjarbaru. *KINDAI*, 14(3).
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik (Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan)*. Pertama. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Trans Semarang. (2023, Juli 15). *Informasi Arus Lalu Lintas* [Twitter post]. <https://twitter.com/Transsemarang/status/1680100497850789889> (Diakses pada 17 Juli 2023)
- TRANS Semarang. (2023, Juni 18). *Informasi Pengalihan Rute Bus Rapid Transit Trans Semarang* [Postingan Facebook]. Dalam <https://www.facebook.com/bus.trans.semarang/posts/pfbid06Qx1oFgJpqrLYmcJMkFYcneTwD3zTnb9gcDWmoXCyCTzKEzV2Ni8biWQ-TJ38uQhl>. (Diakses pada 17 Juli 2023)
- Trans Semarang. (2022, April 13). *Informasi Pemasangan Rambu Bus Rapid Transit Trans Semarang* [Postingan Twitter]. Dalam <https://twitter.com/transsemarang/status/1514162412127387652?lang=id>. (Diakses pada 14 Juli 2023)
- Trans Semarang. (2023, Juni 8). *Informasi Promosi Pembayaran Non Tunai* [Postingan Instagram]. <https://www.instagram.com/p/CtNkJi-PSib/?hl=id>. (Diakses pada 17 Juli 2023)

- Trans Semarang Karir. *BLU UPTD Trans Semarang*.  
<http://karir.transsemarang.semarangkota.go.id/portal/page/tentang>
- Transjakarta.co.id*. Dalam <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/info-tiket/>. Diunduh pada 5 Februari 2023 pukul 09.57 WIB
- Utami, Kristi Dwi. (2023, 17 Januari). Inggris Bantu Semarang Kembangkan Sistem Transportasi Berkelanjutan. *Kompas.id*. Dalam <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/01/17/inggris-bantu-semarang-kembangkan-sistem-transportasi-berkelanjutan>. Diunduh pada 17 Juli 2023 pukul 14.11 WIB
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Yulianti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar. *PUJIA Unismuh*.
- Zandroto, Daswantini. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili, Kecamatan Sogae'adu, Kabupaten Nias. *Repository Dharmawangsa*.

Peraturan Perundang-undangan:

- Peraturan Bank Indonesia No.19/8/NK/GBI/2017 tentang Kerja Sama dan Koordinasi dalam rangka Pelaksanaan Tugas Bank Indonesia dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
- Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
- Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2016-2021
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah