

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, P. (2018). *pengaruh kualitas produk, persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan konsumen kartu e-money bank mandiri pada mahasiswa uin syarif hidayatullah jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139-159.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135-145
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- BPS Kota Surakarta. (2023). *Kota Suraarta Dalam Angka 2023*. CV Sukses Abadi. Surakarta
- Dewa, C. B., & Safitri, L. A. (2020). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ovo pada masa physical distancing. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1).
- Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta. *Selayang Pandang Kota Surakarta*. Diakses dari <https://dprd.surakarta.go.id/selayang-pandang/>
- Dinas Pariwisata Kota Surakarta. *Transportasi Umum*. Diakses dari <https://pariwisatasolo.surakarta.go.id/destination-category/transportasi-umum/>
- Effendi, Sofian. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris, D dan Welsa, H. (2018). *Kualitas Dan Design Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta)*. Upajiwa Dewantara Vol. 2 No. 2, hal. 125-139

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia
- Jauhari, Akhmad. (2021). *Batik Solo Trans Terapkan Transaksi Non Tunai dengan Uang Elektronik, Begini Penjelasan*. Diakses melalui link <https://prsoloraya.pikiran-rakyat.com/solo/pr-1111810079/batik-solo-trans-terapkan-transaksi-non-tunai-dengan-uang-elektronik-begini-penjelasan>
- Khairusy, M.A., & Febriani, R. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 19-30.
- Kompas.com. (2022). *Batik Solo Trans: Harga Tiket, Rute, dan Jam Operasional Layanan Teman Bus Baru*. Dapat diakses melalui link <https://regional.kompas.com/read/2022/07/13/071300678/batik-solo-trans--harga-tiket-rute-dan-jam-operasional-layanan-teman-bus?page=all>
- Kota Surakarta. 2021. *Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026*. Pemerintah Kota Surakarta: Surakarta
- Kotler dan Armstrong. (2004). *Prinsip-Prinsip Marketing*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Dialih bahasakan oleh Bob Sabran Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kumaran.com. (2022). *Pembayaran BST Solo 2022 Terbaru*. Diakses melalui link <https://kumaran.com/jendela-dunia/pembayaran-bst-solo-2022-terbaru-1yiEmMfzxRV/1>
- Kusnandar, Vuva Budy. (2022). *Solo Kota Terpadat di Jawa Tengah pada 2021*. Diakses melalui link <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/02/solo-kota-terpadat-di-jawa-tengah-pada-2021>
- Kuswandi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mulyani, Sri Rochani. (2021). *Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada
- Ngatmo, N., & Bodroastuti, T. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 103095.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201-212.
- Nur'Ain, A., & Susila, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Uang Elektronik Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *AKTUAL*, 6(2), 46-55.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1-5.
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of applied business administration*, 3(2), 228-244.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasalong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Primasasti, Agnia. (2022, Desember 27). Pemerintah Kota Surakarta: Mengenal Makna Logo Baru “Solo The Spirit of Java”. Diakses dari <https://surakarta.go.id/?p=28217#:~:text=%E2%80%9CSolo%20the%20Spirit%20of%20Java%E2%80%9D%20merupakan%20bentuk%20branding%20Kota%20Solo,bersama%20Kepala%20Daerah%20Solo%20Raya>
- Primasasti, Agnia. (2022, Desember 27). Pemerintah Kota Surakarta: Berkenalan dengan Rajamala, Maskot baru Kota Solo. Diakses dari <https://surakarta.go.id/?p=28223>
- Primasasti, Agnia. (2022, Juli 12). Pemerintah Kota Surakarta: Ketahui dan Pahami Batas Kota Surakarta. Diakses dari <https://surakarta.go.id/?p=25327#:~:text=Kota%20Surakarta%20merupakan%20salah%20satu,pusat%20kota%2095%20m%20dpi>

- Purnomoasri, R. D., & Arbiyanto, R. (2020, November). Batik Solo Trans (BST) as Tourist Transportation and Integrated Payment System Preference that Supports the Tourism Sector in Surakarta City. In *PROCEEDING INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING* (Vol. 1, No. 1, pp. 65-73).
- Ramadhani, Naufal Nur. (2023). Analisis Integrasi Moda Transportasi di Kota Surakarta. MAPID
- Rangkuti, Freddy. (2002). Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama
- Republika.co.id. (2021). *Naik Suroboyo Bus Kini Bisa Bayar Pakai Kartu Seperti di Tol*. Diakses melalui link <https://www.republika.co.id/berita/r0t6d2484/naik-suroboyo-bus-kini-bisa-bayar-pakai-kartu-seperti-di-tol>
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Ricky, Mariyana. (2021). *Tak Punya E-Money? Penumpang BST Solo Bisa Pakai Aplikasi Teman Bus*. Diakses melalui link <https://www.solopos.com/tak-punya-e-money-penumpang-bst-solo-bisa-pakai-aplikasi-teman-bus-1219592>
- Setyaningrum, Puspasari. (2023, Juni 12). Cara Daftar Tarif Khusus Batik Solo Trans yang Berlaku Per 1 Juli 2023. Kompas. <https://regional.kompas.com/read/2023/06/12/104906678/cara-daftar-tarif-khusus-batik-solo-trans-yang-berlaku-per-1-juli-2023?page=all>
- Sevilla, Consuelo G. (1993). Pengantar Metode Penelitian. Jakarta: Universitas Indonesia
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta

- Suryo, Danang. (2023, Agustus 9). Rute, Tarif, dan Jadwal Batik Solo Trans untuk Berkeliling di Kota Solo. Kompas. <https://www.kompas.tv/lifestyle/433224/rute-tarif-dan-jadwal-batik-solo-trans-untuk-berkeliling-di-kota-solo?page=all>
- Tiesa, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Manfaat Sistem Pembayaran Aplikasi Ovo Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Berbasis *Online* (Grab) Di Kota Tangerang. *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 92-100.
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). Pemasaran Strategi. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4: Penerbit Andi