

Daftar Pustaka

- AASHTO. (2012). *Guide for the development of bicycle facilities*. America: AASHTO.
- Azwar, S. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devin, D., Pranata, G., & Susanto, J. (2021). Analisis efektivitas lajur khusus sepeda pada kawasan Tomang-Cideng Timur. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 4(1), 13.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen pada UMKM di Jakarta (Studi kasus pembelian melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19-25.
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2012). Review on “*expectancy disconfirmation theory*” (EDT) model in B2C e-commerce. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 2(12), 95-102.
- Firmansyah, M. A., & Mochklas, M. (2018). Analisa strategi produk, harga, promosi dan tempat terhadap kepuasan pengguna warung giras di Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, 15(1), 281-295.
- Firmansyah, M. I. (2022). Peran komunitas sepeda di Kota Semarang sebagai sebuah interest group dalam mempengaruhi implementasi kebijakan jalur khusus sepeda di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(3), 380-390.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkins, & Lonney. (2003). Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal*.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh prinsip kepuasan pengguna*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Irawati, H. S. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pengguna modem Smartfren pada mahasiswa Fakultas

- Ekonomi Universitas Medan Area. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 17-30.
- Istikhomah, A. N., & Priyanto, S. (2022). Analisis tingkat kepuasan pesepeda yang menggunakan fasilitas lajur khusus sepeda Jl. Veteran–Jl. Pemuda Klaten. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(10).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13 Jilid satu). Jakarta: Erlangga.
- L., & Soemardjito, J. (2017). Desain jalur sepeda di wilayah perkotaan Wonosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 15(1), 13-24.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar sampel dalam penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lestari, I. (2020). Analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap niat untuk menggunakan kembali layanan transportasi online di era pandemi Covid-19. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 9(1).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi Kedua). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufidah, E. N. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap e-satisfaction pengguna Muslim yang berbelanja di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus) (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.

- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 1984-1903.
- Sa'diyah, C., Hartoto, W. E., & Santoso, A. (2023). Menakar faktor determinan kepuasan pengguna di Rumah Makan Mbah Surip Semarang. *Jurnal AKTUAL*, 21(1).
- Siboro, K. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). Pengaruh promosi, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Bakmi Golek Dewi Sartika. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(3), 153-162.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cetakan kelima). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujardi. (2011). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tampubolon, K., & Siregar, B. (2023). Analisis implementasi sistem merit bidang pelayanan publik di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(2), 1-6.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (n.d.). *Pemasaran esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuddin, R., Sucipto, A., & Susanto, T. (2022). Pemanfaatan teknologi augmented reality dengan metode multiple marker pada pengenalan komponen komputer. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(3), 278-285.

Website/Berita

Aditya Budiman. 1 Februari 2020. Polisi Klaim Kecelakaan Sepeda Turun Sejak Ada Jalur Khusus diakses pada tanggal 19 maret 2023 pukul 19.00
<https://metro.tempo.co/read/1302225/polisi-klaim-kecelakaan-sepeda-turun-sejak-ada-jalur-khusus>

Afiffah Rahmah Nurdifa. 31 Agustus 2022. Jalur Sepeda di Jakarta Kini Sepanjang 309,5 Km, Cek Lokasinya. Diakses pada tanggal 20 maret pukul 20.00.
<https://m.bisnis.com/amp/read/20220831/98/1572711/jalur-sepeda-di-jakarta-kini-sepanjang-3095-km-cek-lokasinya>

Aulia Malik Affif. 8 Januari 2021. Jalur Sepeda Perkotaan demi Kenyamanan Menggowes.
<https://kumparan.com/aulia-malik-affif/jalur-sepeda-perkotaan-demi-kenyamanan-menggowes-luvxyoIpN25/3>

BPS Daerah Khusus Jakarta. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/153/38/1/luas-daerah-menurut-kabupaten-kota.html>

Egidius Patnistik. 5 November 2022. Jalur Sepeda Jakarta, Antara Pencitraan dan Anggaran yang Fantastis. Diakses pada tanggal 20 maret pukul 20.00.
<https://amp.kompas.com/megapolitan/read/2022/11/05/13001761/jalur-sepeda-jakarta-antara-pencitraan-dan-anggaran-yang-fantastis>

Faisal Javier. 21 Juni 2021. Tipe dan Panjang Jalur Sepeda di DKI Jakarta. Diakses pada tanggal 20 maret pukul 20.00. <https://data.tempo.co/data/1137/tipe-dan-panjang-jalur-sepeda-di-dki-jakarta>

Fachrul Irwinskyah. 17 Juni. Awal Mula Usul Jalur Sepeda Dibongkar hingga Disetujui Kapolri diakses pada tanggal 20 maret pukul 19.00. <https://m.kumparan.com/amp/kumparannews/awal-mula-usul-jalur-sepeda-dibongkar-hingga-disetujui-kapolri-1vxKMhoMsr9>

Muhammad Naufal. 22 Oktober 2022. 6 Pesepeda Ditabrak Mobil di Jembatan PIK, Korban Luka Ringan hingga Berat. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/16/18163201/6-pesepeda-ditabrak-mobil-di-jembatan-pik-korban-luka-ringan-hingga-berat>

Rakhmat Nur Hakim pada tanggal 18 November 2022 yang berjudul “Kadishub DKI Sebut Jumlah Pesepeda Meningkatkan Drastis setelah Dibangun Jalur Sepeda. Diakses pada tanggal 20 maret 2023 pukul 19.00. <https://amp.kompas.com/megapolitan/read/2022/11/18/17052471/kadishub-dki-sebut-jumlah-pesepeda-meningkat-drastis-setelah-dibangun>

S. Dian Ardianto. 24 Februari 2021. Alasan Dishub DKI Jakarta Buat Jalur Sepeda Permanen Jalan Sudirman – Thamrin. <https://metro.tempo.co/read/1436181/alasan-dishub-dki-jakarta-buat-jalur-sepeda-permanen-jalan-sudirman-thamrin>

Peraturan Pemerintah

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2020.

Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2002). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.