

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- Aryo Wibisono and , Syahril, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *PERFORMANCE "Jurnal Bisnis & Akuntansi"* 6, no. 2 (2016): 32, <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, *Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2021* (DKI Jakarta: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2021), <https://doi.org/1102001.31>
- Enroth Hendrik, "Theoris of Governance," *The SAGE Handbook of Governance*, 2011.
- Hardiansyah, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya," Gava Media, 2018, 24-25, <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>.
- Institute for Transportation and Development Policy, "Menata Ulang Transportasi Di Jabodetabek," 2019, <https://www.itdp-indonesia.org/wp-content/uploads/2019/02/Usulan-ITDP-untuk-Menata-Ulang-Transportasi-Di-Jakarta-220119.pdf>
- James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management* (Yogyakarta: ANDI, 2003).
- Michaela Mrníková et al., "How Important Is the Integration of Public Passenger Transport," *LOGI – Scientific Journal on Transport and Logistics* 8, no. 2 (2017): 59–68, <https://doi.org/10.1515/logi-2017-0017>.
- Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2008).
- Riduwan and Akdon, *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Robert B Denhardt and Janet Vinzant Denhardt, "The New Public Service: Serving Rather than Steering 549 The New Public Service: Serving Rather than Steering," *Osborne and Plastrik Kettl Kettl and DiIulio Kettl and Milward*, 1992, 549–59, <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>.
- Scharpf, F. W. (1991). Games Real Actors Could Play: The Challenge of Complexity. *Journal of Theoretical Politics*, 3(3), 294. <https://doi.org/10.1177/0951692891003003003>.
- Shanty Kusuma Dewi, Dian Palupi Restuputri, and Andri Sulaksmi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Impotance Performance Analysis," *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)* 1 (2015): 206–22.
- Subarsono AG, "Evaluasi Kebijakan," *Analisis Kebijakan Publik*, IX (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 124–25.

Sugiyono, Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D), Bandung, Alfabeta, 2010, 128

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2018).

Trimurti Ningtyas, "New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 1, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>.

Website:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Data Jumlah Kelahiran, Umur Pertengahan Dan Kelahiran Kasar," Jakarta Open Data, 2019, <https://data.jakarta.go.id/dataset/f4b6e98d-598f-4645-a63b-40aef574f89c/resource/ae17cd99-9207-4943-a4b9-0b0e4aa06074/download/DATA-JUMLAH-KELAHIRAN-UMUR-PERTENGAHAN-DAN-KELAHIRAN-KASAR-2019.csv>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "MIGRASI PENDUDUK DI PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2018," Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, 2019, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/dir-file/attachment766.pdf>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "KEPADATAN PENDUDUK DKI JAKARTA 2019," PORTAL STATISTIK SEKTORAL PROVINSI DKI JAKARTA, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019," 2020, <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019>.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, Buku Statistik Provinsi DKI Jakarta 2019, ed. Nur Izzudin, Ardika Iman Satria, and Hepy Dinawati (Jakarta: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2019), <http://statistik.jakarta.go.id/media/2019/07/Buku-Statistik-PPS-2019-final.pdf>.

Kata Data, "Jumlah Penumpang KRL Commuter Jabodetabek Tahun 2019," Badan Pusat Statistik, 2020, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/12/jumlah-penumpang-krl-jabodetabek-2019-turun-tipis-02>.

"Perkembangan Armada Bus Transjakarta Yang Beroperasi Tahun 2016-2019" (PPID Transjakarta, 2020), <https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika/20>.

"Pertumbuhan Rute Dan Pelanggan Transjakarta Tahun 2017-2019" (PPID Transjakarta, 2020), <https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika/20>.

Statistik Provinsi DKI Jakarta, “Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2018-2020,” statistik.jakarta.go.id, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/jumlah-penumpang-transjakarta-tahun-2018-2020/>.

TomTom, “World Traffic Index Ranking,” www.TomTom.com, 2019, https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/ranking/.

Peraturan perundang-undangan:

Instruksi Gubernur DKI Jakarta Nomor 66 Tahun 2019 tentang Pengendalian Kualitas Udara

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pengembangan Kawasan Transit Oriented Development

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2019 diakses di <https://www.kemendagri.go.id/page/read/48/peraturan-menteri-dalam-negeri-no72-tahun-2019>

Peraturan Menteri PAN RB Nomor PER/04/Per/M.Pan/4/2007 diakses di https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMENPANRB%20NO%2004%20TAHUN%202007.pdf

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ)

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 diakses di <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Undang Undang Nomor 29 Tahun 2007 diakses di <https://kemendagri.go.id/arsip/detail/316/undangundang-no-29-tahun-2007>