

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, S., Utoyo, B., & Kustiani, I. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT Kota Palembang. *Jurnal Tekno Global*, 9(1), 34–43.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5(1), 48–57.
- Fadhilah, M. W., & Amalia Sholihati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162.
- Fiansyah, F. S., & Widyaningsih, N. (2023). Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan - Rawa Buaya). *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(2), 108–113.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya). *Jurnal “Mitsu” Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, 9(1), 47–56.
- Ginting, K. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan - Lapangan Merdeka.
- Heng, I. S. A., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Upscale Hotel Di Kota Bandung. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 25(3), 534–545.
- Hidayat, S., Wahyudi, T., & Anggela. Pepy. (2020). Usulan Perbaikan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bus Pt. Xyz Dengan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. 182–190.
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Kurniawan, A. C., & Asral. (2023). Analisis Pelayanan Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi. *Journal of Education Research*, 4(2), 831–836.

- Musthofawi, A., Situmorang, R., & Adriana, M. C. (2023). Analisis Karakteristik Pengguna Pada Pemilihan Moda Angkutan Umum Jalur Blok M - Bundaran HI. *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, 8(1), 73–84. <https://doi.org/10.25105/pdk.v8i1.14712>
- Peraturan Gubernur. (2017). Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 53 Tahun 2017 Tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas MRT Jakarta Untuk Penyelenggaraan Prasarana Dan Sarana Mass Rapid Transit.
- Peraturan Gubernur. (2019). Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum ANgkutan Orang Dengan Moda Raya Terpadu/Mass Rapid Transit Dan Lintas Raya Terpadu/Light Rail Transit.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Prof. Dr. Sapto Haryoko, M. P., Drs. Bahartiar, M. P., & Fajar Arwadi, S. Pd. , M. S. (2020). Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis). Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Rahmadiansyah, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(4), 117–127. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1601>
- Ramadan, A. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Jasa Transportasi Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) (Stasiun Lebak Bulus Grab - Stasiun Bundaran Hotel Indonesia).
- Rozi, I. A., & Khuzaini. (2021). Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–20.
- Salam, N. F. S., Rifai, A. M., & Ali. Hapzi. (2021). Faktor Penerapan Disiplin Kerja: Kesadaran Diri Motivasi, Lingkungan (Suatu Kajian Literatur Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 487–508. <https://doi.org/10.38035>
- Salsabila, M. G., & Amrina, U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri (PASTI)*, XVII(2), 164–172.

- Sanaky, M. M., Saleh, L. Moh., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Setyoningrum, A. (2020). EVALUASI KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT KERETA API INDONESIA PADA KERETA KELAS EKSEKUTIF LODAYA SKRIPSI.
- Sirajuddin, Gunawan, A., & Damayanti, F. R. (2021). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI KERETA MASS RAPID TRANSIT JAKARTA. *Journal Industrial Servicess*, 6(2), 207–215.
- Slamet Riyanto S.T, M. M., & Dr. Aglis Andhita Hatmawan, S. E. , M. M. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen (S. Riyanto & A. A. Hatmawan, Eds.). Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Stini, L. O. (2020). Evaluasi Kondisi ANgkutan Massal Di Jabodetabek Akibat PSBB. *Journal of Civil Engineering and Planning*, 1(2), 111–122.
- Thaha, A. S., Pitoyo, D., Nasrudin, I., & Nurwathi, N. (2022). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA CV. X SELAMA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INSTRUMEN SERVICE QUALITY DAN METODE KANO. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 275–290. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.55>
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM MASSAL BUS TRANS SARBAGITA BERDASARKAN PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor Ii: Batubulan-Nusa Dua). *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Zulkarnaen, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Trans Metro Deli.