

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I. W. A., Gloria, V., & Ari, I. R. D. (2024). Prioritas Peningkatan Kinerja Bus Listrik Metrotrans Rute 7A Kampung Rambutan–Lebak Bulus Jakarta. *Sistem dan Teknik Transportasi Indonesia*, 1(1), 1-17.
- Akbar, R. I., Purnama, D. G., Salsabila, A., & Salsabila, A. (2022, October). Metode IPA untuk menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Kualitas Layanan Siakad. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ* (Vol. 1, No. 1).
- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode servqual, kuadran ipa, dan indeks PgcV untuk menganalisis kualitas pelayanan rumah sakit X. *Statistika*, 8(2), 144-151.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150-155.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV di Toko XYZ. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96-107.
- Astuti, N. D., Hajaroh, M., Prihatni, Y., Setiawan, A., Setiawati, F. A., & Retnawati, H. (2024). Comparison of KMO Results, Eigen Value, Reliability, and Standard Error of Measurement: Original & Rescaling Through Summated Rating Scaling. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia)*, 13(2), 198-215.
- Aza, A. N. R., & Supriyatno, D. (2023). Kesesuaian kualitas pelayanan Suroboyo Bus bagi masyarakat pengguna transportasi massal di wilayah Kota Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(1 (April)), 95-106.
- Cahyadi, U., & Maulana, I. A. (2020). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA. *Jurnal Kalibrasi*, 18(2), 37-41.
- Djaali, H. (2021). Metodologi penelitian kuantitatif.
- Dwitasari, P., Darmawati, N. O., Noordyanto, N., Sittasya, V. A., Zulranyah, W., Raihanah, F. D., & Karim, A. A. (2020). Penggunaan metode observasi partisipan untuk mengidentifikasi permasalahan operasional Suroboyo Bus Rute Merr-ITS. *Jurnal Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*, 19(2), 53-57.
- Fadlil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM: Jurnal Riset Komputer*, 9(3), 740-748.

- Fajri, A., & Rifki, A. K. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Jurnal Teknik Informatika*, 11(01), 18-24.
- Fattah, V. (2023). *EKONOMI PARIWISATA: Teori, Model, Konsep dan Strategi Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*. Publica Indonesia Utama.
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan uji glejser dan uji park dalam mendeteksi heteroskedastisitas pada angka kematian ibu di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793-796.
- Ginting, V. D., Putra, I. K. K., Maharani, N. P. A., Kusuma, R. A. F., & Dwipayana, A. D. (2022). Integrasi Pelayanan Teman Bus Terhadap Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Bali. *Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan*, 6(2), 176-189.
- Gunawan, S. (2022, January). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). In *MDP Student Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 526-537).
- Howin, R., & Prasetya, W. (2020). Penerapan metode IPA dan PGCV untuk menganalisis kualitas layanan PT. Bank X berdasarkan dimensi Servqual. *Metris: Jurnal Sains dan Teknologi*, 21(02), 92-102.
- Juhandi, J. (2024). Kualitas Pelayanan pada Berbagai Bidang Jasa di Kota Serang melalui Kajian Pustaka. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Juwanto, E., & Putranto, L.S. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS BUS TRANSJAKARTA DI HALTE TANJUNG DUREN. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*.
- Komalasari, D.A., & Putranto, L.S. (2023). PANDANGAN MASYARAKAT TERHADAP KESELAMATAN BUS SWASTA SEBAGAI MODA TRANSPORTASI SEWA. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Validity and Reliability Test of Research Instruments on Husbands' Support on Barriers to Using Long-Term Contraceptive Methods among Multiparous Active Acceptors in Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659-664.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 44-49.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42-46.
- Mardiani, I., Rahmatika, D., Sutrisno, A. T., & Aras, A. F. (2023). Analysis of Patient Satisfaction on Healthcare Service with Potential Gain in Customer

Value (PGCV) Method (Case Study: Children's Poly Service at Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi). *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES AND MANAGEMENT REVIEW*, 6(2), 151-156.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.

Matoka, U., Zain, M., Gunawan, A., & Sriningsih, P. A. (2022). ANALISIS TRANSPORTASI DARAT TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI KABUPATEN WAKATOBI. *JIM: Journal Of International Management*, 1(02), 67-75.

Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.

Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak promosi online serta mutu layanan pengiriman kepada loyalitas konsumen terhadap aplikasi grab. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 44-58.

Oktaviani, A., Cornellia, R., & Sari, T. N. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Mikrotrans 110A Rute Rusun Marunda-Pulo Gebang Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Important Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 6(2), 108-113.

Oktaviani, V., Nataliani, N., & Wahyuni Tunggal Dewi, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-commerce. *Jurnal Arastirma*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor pt. Dua kuda indonesia. *Jurnal ilmiah m-progress*, 11(1).

Priyono, P., & Yuamita, F. (2022). Pengembangan Dan Perancangan Alat Pemotong Daun Tembakau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 137-144.

PURNAMA, G., & PRASETYANTO, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Cibatugur. *Prosiding FTSP Series*, 228-233.

Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiyah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(1), 112-119.

- Putri, F. C., Riana, R. I., & Herdianzah, Y. (2024). nalysis of Customer Satisfaction on Service Quality at 'TRANS JOGJA'Bus Stop Using a SERVQUAL (Service Quality) and House of Quality (HOQ). *Journal of Industrial System Engineering and Management*, 3(2), 45-54.
- Putri, N. I. P. (2022). Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 8(1), 63-75.
- Quraissy, A. (2020). Normalitas data menggunakan uji kolmogorov-smirnov dan saphiro-wilk: studi kasus penghasilan orang tua mahasiswa prodi pendidikan matematika unismuh makassar. *J-HEST Journal of Health Education Economics Science and Technology*, 3(1), 7-11.
- Rahman, N. M., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMITAN)*, 1(1), 408-414.
- Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. (2021). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 11(2), 137-151.
- Rosana, D., Widodo, E., Setianingsih, W., & Setyawarno, D. (2020). Developing assessment instruments of PISA model to measure students' problem-solving skills and scientific literacy in junior high schools. *Jurnal Pendidikan Sains Indonesia (Indonesian Journal of Science Education)*, 8(2), 292-305.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 279-284.
- Sambera, O., & Suparto, S. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhan Melalui Metode Service Quality dan Quality Function Deployment Pada Masa Pandemi. *Jurnal SENOPATI: Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 4(1), 1-10.
- Satria, P., Harfianti, H., & Dayanti, K. D. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PLATFORM TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA. *JURNAL ILMIAH MAHASISWA MERDEKA EMBA*, 3(2), 451-459.
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, 4(2).

- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 139-147.
- Shaaban, K., & Siam, A. (2022, May). Review of factors affecting public transportation ridership. In *2022 Intermountain Engineering, Technology and Computing (IETC)* (pp. 1-5). IEEE.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel: Suatu tinjauan pustaka sistematis. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(3), 233-243.
- Susanti, I. S. I. (2022). Penerapan metode analisis regresi linear berganda untuk mengatasi masalah multikolinearitas pada kasus indeks pembangunan manusia (IPM) di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal gamma-PI*, 4(2), 10-17.
- Syafira, A. (2022). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengawasan Transportasi Umum Rute Marel-an-Amplas (Studi Dinas Perhubungan Di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM]*, 2(1).
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17-26.
- Tarigan, N. L. L., Wijaya, P. S. M., Wahyuni, Y., & Sulistyowati, E. (2024). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score). *Jurnal Manajemen Strategis: Jurnal Mantra*, 1(01), 21-34.
- Usadha, I. D. N., & Sucandrawati, A. S. (2024). IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL PADA KUALITAS PELAYANAN WEBSITE GRAB. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 7(1), 180-189.
- Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. (2020). Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Study Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(4), 312-329.
- Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. (2020). Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Study Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(4), 312-329.
- Wahyudi, W., Mutmainah, M., & Puteri, R. A. M. (2022). Analisis beban kerja untuk mengoptimalkan jumlah qc dengan metode Work Load Analysis Dan Nasa Tlx di PT. ASIANAGRO AGUNGJAYA. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 133-144.
- Wijayanto, E. P., & Rozi, F. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi online. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 235-250.

- Wisanggeni, P. D., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di “Waroeng Kampoeng” Jimbaran menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 535.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32-39.
- Yasra, R., Widodo, T. T., & Putra, P. I. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 5(2), 29-38.
- Yassir, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Economics and Digital Business Review*, 1(2), 159-176.
- Yuliana, L., Prasajo, L. D., & Akalili, A. (2022). Analysis of confirmatory factors of principals’ leadership training of vocational high school. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 41(3), 599-618.
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780-789.