

DAFTAR PUSTAKA

- Alan Wilson, V. A. 2020. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Albeni, A. 2019. *Penerapan Metode Fuzzy Analytical Hierarchy Process Untuk Sistem Penyeleksian Bantuan Rumah Layak Huni*. Journal Science and Technology.
- Amalia, M. W. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung)*. Jurnal Administrasi Negara.
- Amin, S. R. 2020. *Analisis Sarana Angkutan Umum Bus DAMRI Di Kota Semarang*. Journal of Diponegoro.
- Apip Supriadi, dkk. 2018. *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Atika Febrianti, S. I. 2021. *Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyebrangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil)*. Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri).
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Statistik Transportasi 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bappenas. 2021. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional RPJMN 2020-2024*. Jurnal Perencanaan Pembangunan, 27(1), 1-100.
- Bayu Tri Cahya, K. N. 2020. *Manajemen Pemasaran & Perilaku Konsumen : Prinsip Dasar, Strategi dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Diandra Primamitra Media.
- Buleleng, B. K. 2021. *Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Dede Abdillah, I. L. 2022. *Penerapan Metode Fuzzy Analytical Hierarchy Process Terhadap Penilaian Kinerja Honorer (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara)*. Journal of Information Technology Research.
- Della Ajeng Ayu Febriyanti, A. M. 2023. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans JATIM*. Journal of Administration.
- Dr. Dra. Iis Mariam, dkk. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Tahta Media Grup.
- Eboli, L. &. 2021. *A Methodology for Measuring Service Quality in Public Transportation*. Transport Policy. 108.
- Elga Wati, D. R. 2019. *Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Siakad Online*. Jurnal Masyarakat Informatika, Vol 7.

- Gumilang, N. A. 15 April 2024. *Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, dan Fungsinya*. Retrieved from gramedia.com: <https://www.gramedia.com/literasi/wawancara/>
- Haerani, R. 2021. *Perjanjian Kemitraan Antara Pt. Gojek Indonesia Dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi Di Pulau Lombok (Study Di Pulau Lombok)*. Jurnal Ilmu Hukum.
- Handoyo, V. E. 03 Desember, 2023. *DAMRI Lakukan Peremajaan 98 Armada Rute Bandara Soekarno Hatta*. Retrieved from industri.kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/DAMRI-lakukan-peremajaan-98-armada-rute-bandara-soekarno-hatta>
- Hayat, S. M. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ho, A. E. 2022. *Fuzzy Analytic Hierarchy Process*. Florida, Amerika Serikat: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Ho, A. E. 2022. *Fuzzy Analytical Hierarchy Process*. CRC Press.
- Ho, C. S. 2017. *Fuzzy Analytic Hierarchy Process*. New York: Chapman and Hall/CRC.
- Humas Perum DAMRI. 2021. *Pedoman Tata Kelola Perusahaan Perum DAMRI Tahun 2021*. Jurnal Good Corporate Governance.
- Humas Perum DAMRI. 2024. *Sejarah Perum DAMRI*. Retrieved from DAMRI.co.id: <https://DAMRI.co.id/sejarah-DAMRI>
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, D. M. 2019. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PENGGUNA*. press unitomo.
- Infiniferro, M. 9 September, 2022. *8 Peran Bandar Udara, Dari Bidang Transportasi Hingga Persatuan*. Retrieved from maria.co.id: <https://maria.co.id/peran-bandar-udara/>
- James, J. A. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing.
- Januarita, H. 2022. *Analisis Penerapan Teknik E-Ticketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Pada Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Perum DAMRI Bandar Lampung)*. Journal Economi and Bussiness.
- Keller, P. K. 2016. *Marketing management 15th ed*. London: Pearson Education.
- Kementrian Perhubungan. 2022. *Sejarah Moda Transportasi Indonesia*. Jakarta: Kementrian Perhubungan.
- Kotler, G. A. 2022. *Principles of marketing Seventeenth Edition*. Pearson.
- Lijan Poltak Sinambela, d. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi,R., & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maarif, S. D. 24 April, 2021. *Peringatan Hari Angkutan Nasional 24 April dan Sejarah DAMRI*. Retrieved from tirto.id: <https://tirto.id/peringatan-hari-angkutan-nasional-24-april-dan-sejarah-DAMRI-gdAN>
- Media Komunikasi Internal DAMRI. 2022. *Drive Inovasi dan Kolaborasi Perum DAMRI dan KAI Tingkatkan Sinergi Transportasi Antaroda*. Jakarta: Humas Perum DAMRI.
- Moslem, S. D. 2019. *Examining Pareto Optimality in Analytic Hierarchy Process On Real Data: An Application in Public Transport Service Development*. Expert Systems with Applications, 116, 21-30.
- Muhammad Zudhy Irawan et al. 2023. *Analisis Sensitivitas Pemilihan Moda Bus DAMRI, Taksi Online dan Mobil Pribadi Ke Kereta Api Bandara*. Journal of Comprehensive Science.
- Neneng, Siti Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI. No. 1, Hal. 1-18.
- Nguyen, N. D. 2021. *Evaluating the citizen satisfaction with the quality of public administration services in the Hanoi capital*. Journal Economic and Business.
- Nurjanah, N. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Terhadap Pengguna Di Kota Bandung*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw Hill.
- Pahlevi, F. S. 2022. *Eksistensi Perum DAMRI Dalam Upaya Menjaga Stabilitas*. Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance.
- Pangandaheng, F. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Pada PT. Hadji Kalla Palu*. E-Jurnal Katalogis.
- Parasuraman et al. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. Journal of Marketing.
- Pasolog, H. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perum DAMRI. 2022. *Laporan Tahunan 2021*. Jakarta: Perum DAMRI.
- Perum DAMRI. 2023. *Sejarah Perum DAMRI*. Retrieved from DAMRI.co.id: <https://DAMRI.co.id/sejarah-DAMRI>
- Perusahaan Umum (Perum) DAMRI. 2021. *Pedoman Tata Kelola Perusahaan (Code of GCG)*. Journal of Perum DAMRI.
- Puja Miranda Turnip, J. S. 2023. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan DAMRI Kota Medan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM) Volume 1, 101.

- Pulanasari, S. P. 2021. *Pemilihan Supplier Semen Pada CV. Rizki Jaya Abadi Di Kabupaten Mojokerto Menggunakan Metode Fuzzy AHP*. Journal of Industrial and Management.
- Rahmansyah, F. 2019. *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Kantor Pusat Perusahaan Umum DAMRI Jakarta Timur*. Journal of Akuntansi.
- Saaty, T. L. 1980. *The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resources Allocation*. New York: Mcgraw-Hill.
- Salman, K. O. 2023. *Pengaruh Kemampuan SDM, Komunikasi Interpersonal, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Di DIY Pada Masa Pandemi Covid 19*. Journal Manajemen.
- Sapto Haryoko, d. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Sekretariat Perum DAMRI. 7 Februari, 2024. *DAMRI Resmi Lakukan Peremajaan Armada Layani Angkutan Bandara*. Retrieved from DAMRI.co.id: <https://DAMRI.co.id/berita/DAMRI-resmi-lakukan-peremajaan-armada-layani-angkutan-bandara-soekarno-hatta>
- Septiawan, F. D. 6 Maret, 2024. *Strategi Pelayanan Kepada Penumpang*. Retrieved from Tingkatkan Pelayanan Penumpang, DAMRI Lakukan Perubahan Strategi Berikut ini: <https://www.jawapos.com/infrastruktur/014410272/tingkatkan-pelayanan-penumpang-DAMRI-lakukan-perubahan-strategi-berikut-ini>
- Shanti Karistawati, R. N. 2020. *Pelayanan Jasa Sopir Gojek Online Kepada Konsumen Pada Aplikasi Gojek Online Cabang Purwakarta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*. Journal EKISBANK.
- Sulistiyorini, R. 2021. Peran Infrastruktur Transportasi Dalam Pengembangan Provinsi Lampung. *Jurnal Transportasi*.
- Suprianto, B. 2023. Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK VOLUME 8*.
- Tarigan, D. B. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang Perum DAMRI Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen*.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI .
- Valarie A. Zeithaml, A. P. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.
- Valarie Zeithaml, M. J. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 7th Edition*. McGraw-Hill.