

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah (PP) No. 41 Tahun 1993. Angkutan Jalan.
- BPS DKI Jakarta. 2022. Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2022. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Hikmah, M., & Cahyoko, H. (2012). Manajemen Transportasi di Dki Jakarta (Suatu Tinjauan Sosiologis dan Hukum). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 42(1), 140–159.
- Kurniata, N. L. 2020. Dampak Ekonomi Pengoperasian Transjakarta Ditinjau dari Persepsi Pengguna. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 194-205.
- PPID PT Transportasi Jakarta. 2022. Bus Rapid Transit. Jakarta: PT Transportasi Jakarta.
- PPID PT Transportasi Jakarta. 2024. Data Penumpang Bus Transjakarta. Jakarta: PT Transportasi Jakarta.
- Sukma, D., Nailah, F., & Imma, W. 2023. Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Bus Pengumpan Transjakarta Rute 1C.
- Pristanto, A., Trifena, O., Lauren., Aryani D., & Sahara, S. 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*. 09-17.
- Veronika, M., & Pontan, D. 2019. Identifikasi Tingkat Faktor Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta.
- Ariwibowo, P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta Di Terminal Kampung Melayu.
- Sarjana, S. 2021. Perspektif Urban Public Transportation dalam Kajian Meta-Analysis.
- Sarafina, R., Usman, B., & Adamy, Y. 2019. Analisis Manajemen Transportasi Pada Angkutan Mini Bus. *Jurnal Humaniora*. 1-13.

Wibowo, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen.

Riani, N. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.

Dewi, N. 2017. Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : BRT Mamminasata).

Peraturan Gubernur Jakarta No. 33 tahun 2017. Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.

Ayuningtias, M., Putri, R., Sahara, S. 2023. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM). 188-197.

Peraturan Gubernur Jakarta No. 46 Tahun 2022. Angkutan Umum Masal Cepat Berbasis Jalan.

Sriyanto, A. 2018. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug-Blok M).

Dewata, Mukti Fajar Nur & Yulianto Achmad. 2010. Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadiwiantono, A. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta pada Koridor 1(Blok M - Kota).

Chu, R. K., & Choi, T. 2000. An importance performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), 363-377. doi:10.1016/S0261-5177(99)00070-9.

Sedayu, A. 2014. Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwoasri Kediri Dengan Metode IPA dan QFD. *Eco Rekayasa*, 10(1), 7-16.

Tjahyadi, K., Budhi, P., Sumiari, N., & Gede, I. 2017. Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym.