

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D., Malkhamah, S., Teknik, D., Mada, U. G., Grafika, J., & Yogyakarta, K. N. (2018). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20, 9–16.
- Agusmaniza, R., & Novriza, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil*, 7(2), 146–158.
- Agustina, A. D., & Ismiyati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.  
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>
- Ashraf, M., Okamura, T., & Nakamura, F. (2015). *Public Satisfaction with Service Quality of Daewoo Urban Bus Service in Lahore*. 11, 1097–1108.
- Azwar, S. A., & Abdurrohman, Y. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Gerakan Transportasi Di Jabodetabek (the Influence of Pandemic Covid-19 on Transportation Movement in Jabodetabek). *Jurnal Logistik*, 14(01), 27–36.
- Caesaron, D., & Nintyas, S. S. A. (2015). Pengaruh Kecepatan Puta Spindel Dalam Pengujian Produk UQ. Black QHS Dengan Metode ANOVA (Studi Kasus PT. Mata Pelangi Chemindo). *Industrial Engineering & Management Systems*, 8(1), 70–78.
- Chindyana, A., Romadlon, F., & Ananda, R. (2022). Potensi Peningkatan Kualitas Layanan Kereta Rel Listrik Solo-Jogja Berbasis Pola Mobilitas Komuter. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 131–142.
- Chuenyindee, T., Kester, A., Ong, S., Pauline, J., Tri, Y., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy*, 75(July 2021), 101336.  
<https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194.

<https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.902>

- Dewi, C. P., Larasati, P. D. E., & MS. (2018). *Inovasi Pelayanan Transportasi Public BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang*. 7(2).
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (n.d.). *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*. 21–34.
- Fahmida, D. S. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor, I,II,III, Dan IV Di Kota Semarang. *Journal Politic and Goverment Studies*, 8(1), 81–90.
- Faisal, N. Y., Herijanto, W., & Gde, A. (2020). Analisis Kinerja Transportasi BRT Damri Pemadu Moda Kota Makassar Terhadap Segi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2), E199–E203.
- Febrianti, A., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2021). JASA PENYEBERANGAN LAUT DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry ( Persero ) Cabang Singkil ). *Jurnal Valtech*, 4(1), 29–35.
- Febriarini, A. S., & Astuti, E. zuni. (2019). Penerapan Algoritma C4 . 5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit ( BRT ) Trans Semarang. *Jurnal Eksplora Informatika*, 8(2), 95–103.  
<https://doi.org/10.30864/eksplora.v8i2.156>
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya)*. 9(1), 47–56.
- Guirao, B., García-pastor, A., & López-lambas, M. E. (2016). The importance of service quality attributes in public transportation : Narrowing the gap between scienti fi c research and practitioners ’ needs. *Transport Policy*, 49, 68–77. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2016.04.003>
- Harahap, T. K., & Hasibuan, S. (2021). *Jurnal Public Policy Pelayanan Publik dengan Bus Rapid Transit ( BRT ) pada Sistem Transportasi Massa di Kota Pekanbaru*. 2.
- Irawan, B. (2020). PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN

- METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL ). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Ishaq, R., & Cats, O. (2020). Designing bus rapid transit systems: Lessons on service reliability and operations. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 946–953. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.05.001>
- Leliana, A., & Widyastuti, H. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun*. 2(2), 43–48.
- Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboleng, J. (2014). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 25(1), 1–16. <https://doi.org/10.5614/jpwk.2014.25.1.1>
- Lestiana, F., & Romadlon, F. (2021). Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Pilihan Melakukan Perjalanan Udara Bagi Penumpang Bandara di Yogyakarta Selama Masa Pandemi COVID-19. *Wartha Ardhia*, 47(2), 95–106.
- Li, Z., & Hensher, D. A. (2020). Performance contributors of bus rapid transit systems: An ordered choice approach. *Economic Analysis and Policy*, 67, 154–161. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2020.07.004>
- Lubis, A., Putri, S. M., Effendi, I., & Amal, M. R. H. (2022). Penyuluhan Usaha Peningkatan Jumlah Penumpang Pada Usaha Jasa Angkutan Umum Rajawali Sumatera Utara Di Masa Pandemi COVID 19. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(2), 741–745.
- Marpaung, J. L., Sutrisno, A., & Lumintang, R. (2017). Penerapan Metode ANOVA Untuk Analisis Sifat Mekanik Komposit Serabut Kelapa. *Jurnal Poros Teknik Mesin Unsrat*, 6(2), 151–162.
- Moudia, Y., & Haryadi, B. (2018). Karakteristik Perjalanan Penumpang Bus Rapid Transit Trans Semarang. *Jurnal Transportasi*, 18(3), 169–176.
- Novita Sari, C. A. (2020). Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga. *Sainteks*, 17(1), 53. <https://doi.org/10.30595/sainteks.v17i1.7222>
- Ona, J. de, Ona, R. de, & Lopez, G. (n.d.). *Transit service quality analysis using cluster analysis and decision trees : a step forward to personalized*

- marketing in public transportation*. <https://doi.org/10.1007/s11116-015-9615-0>
- Prananda, Y., Industri, P. T., Industri, J. T., & Industri, F. T. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1–11.
- Primasworo, R. A., Pandulu, G. D., Gons, Y. D., Jurusan, D., Sipil, T., Tribhuwana, U., Malang, T., Jurusan, M., Sipil, T., Tribhuwana, U., & Malang, T. (1978). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang – Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Rialdy, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 68–82.
- Romadlon, F. (2021). *Layanan Bus Rapid Transit Purwokerto-Purbalingga pada Pengguna Wanita Menuju Kesiapan Dimensi Smart Mobility*. 33(1), 29–38.
- Romadlon, F., Lestari, R. D., Lestiana, F., & Putri, N. A. (2020). Kajian Pra-Implementasi Aplikasi Layanan pada Bus Rapid Transit Purwokerto-Purbalingga: Perspektif Penumpang Wanita. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(2), 68–76. <https://doi.org/10.25104/warlit.v32i2.1318>
- Santoso, I. P., Soeyatwoko, & Kirani, P. N. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(9), 1283–1292.
- Saraswati, T. M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang*.
- Sedayu, A., Salsabilla, W. A., Ekonomi, F., Manajemen, P., & Dian, U. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19*.
- Semiun, O. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang di Kota Kupang. *Rekayasa Sipil*, 12(1), 39–49. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil/2018.012.01.6>
- Setyaningrum, P. (2021). *Trans Banyumas: Harga Tiket, Rute, dan Jam*

- Operasional Layanan Teman Bus Terbaru*. kompas.com/regional.
- Shandy, B., Dewi, K., Erli, M., Perencanaan, D., Teknologi, I., & Nopember, S. (2021). *Studi Preferensi Konsep Integrasi Angkutan Feeder Suroboyo Bus Rute Purabaya-Rajawali dengan Metode Conjoint*. 9(1).
- Siti Aminah. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1164.
- Sitohang, O., Siahaan, R., & Laia, A. Y. B. (2021). Kinerja Operasional Moda Bus Trans Mebidang Trayek Lubuk Pakam-Pusat Kinerja Operasional Moda Bus Trans Mebidang Trayek Lubuk Pakam-Pusat Pasar Medan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil (JRKMS)*, 4(2), 131–143.
- Subekti, S. (2017). *Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta Passenger Satisfaction on Domestic Terminal Services in Adi Sucipto Airport Yogyakarta*. 277–288.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Taufikurrahman. (2016). *Kajian kinerja pelayanan angkutan umum di kota malang*. October, 11–13.
- Tumsekali, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL. *Expert Systems With Applications*, 186(July), 115757. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115757>
- Yang, L., Chu, X., Gou, Z., Yang, H., Lu, Y., & Huang, W. (2020). *Accessibility and proximity effects of bus rapid transit on housing prices : Heterogeneity across price quantiles and space*. 88(March). <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102850>
- Yoga, O., Putra, S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). WARTA ARDHIA *Jurnal Perhubungan Udara Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di The Effect of Services and Digital Facilities on Passenger Satisfaction at Kualanamu Internasional Airport*. *Wartha Ardhia*, 46(1), 60–70.