

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157>
- Alviyah, V. V., & Rodiyah, I. (2024). Evaluasi Program Angkutan Publik Berbasis Listrik: Studi Kasus Bus Trans Semanggi Suroboyo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(8). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i8.2262>
- Amina. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di PT. Bahtera Setia Gresik*. 1–23. <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/329/>
- Anastasya, R., & Putri, S. B. (2024). SDGs 7: Efektivitas Program Penggunaan Bus Listrik Guna Mendorong Transportasi Publik Ramah Lingkungan. *Journal of Environmental Economics and Sustainability*, 1(3), 13. <https://doi.org/10.47134/jees.v1i3.343>
- Arif, L. (2019). Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan Dan Pencegahan Penyakit Paru Di Pamekasan. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1423>
- Astuti, S. D., Yazid, M. I., Alam, S., Narendra, D. A., & Dwinovan, N. (2024). *Transportasi Berkelanjutan Dalam Mengatasi Perubahan Iklim*. 1(1), 1–12.
- Bakar, M. F. A., Norhisham, S., Katman, H. Y., Fai, C. M., Azlan, N. N. I. M., & Samsudin, N. S. S. (2022). Service Quality of Bus Performance in Asia: A Systematic Literature Review and Conceptual Framework. *Sustainability (Switzerland)*, 14(13), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su14137998>
- Cao, J., Chen, X., Qiu, R., & Hou, S. (2021). Electric vehicle industry sustainable development with a stakeholder engagement system. *Technology in Society*, 67, 101771. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101771>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methode Aproaches* (Fifth). SAGE Publications. [https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=335ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=creswell+2018+Research+Design+Qualitative,+Quantitative+and+Mixed+Methods+Approaches+\(Fifth\).+SAGE+Publications.+pdf&ots=YEwVIQrrnJ&sig=wLsR8zIbJMMIGWKNLtnV5cQGv5A](https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=335ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=creswell+2018+Research+Design+Qualitative,+Quantitative+and+Mixed+Methods+Approaches+(Fifth).+SAGE+Publications.+pdf&ots=YEwVIQrrnJ&sig=wLsR8zIbJMMIGWKNLtnV5cQGv5A)
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., & Maharani, A. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Kota Tangah Padang: PT. Global Eksekutif

Teknologi.

- Fitrianti, A., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(5), 27–37. <http://antriansukodono.sidoarjokab.go.id/pesannomor>
- Florence, S. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–8.
- Freudenreich, B., Lüdeke-Freund, F., & Schaltegger, S. (2020). A Stakeholder Theory Perspective on Business Models: Value Creation for Sustainability. *Journal of Business Ethics*, 166(1), 3–18. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04112-z>
- Hadi, A. N. S., & Arif, L. (2024). Efektivitas Wira Wiri Suroboyo Sebagai Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(9), 4138–4149. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i9.2594>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Uswatiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Izharul Haq. (2020). TINGKAT KENYAMANAN FASILITAS RUANG TERBUKA PUBLIK BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI ANJUNGAN SUNGAI MATA ALLO ENREKANG. *Jurnal Teknik Industri*, 5.
- Jing, Q. L., Liu, H. Z., Yu, W. Q., & He, X. (2022). The Impact of Public Transportation on Carbon Emissions—From the Perspective of Energy Consumption. *Sustainability (Switzerland)*, 14(10), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14106248>
- Kismartini, & Yusuf, I. M. (2023). Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian. In *Tangsel: FSH UIN Jakarta*.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue June).
- Kurniawan, M. W., Alifiyah, S., Setyowati, E., Jinan, A. I., Rahmadhani, A. W., & Nurhayati, E. (2024). Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur. *JIPP: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran*, 06(3), 100–111.
- Litman, T. (2024). Evaluating Public Transit Benefits and Costs. *Victoria Transport Policy Institute*.

- Marelda, I. (2020). IMPLEMENTASI KETEPATAN WAKTU TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIJINAN DI KABUPATEN JEMBER (STUDI DI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU). *Journal GEEJ*, 7(2).
- Marliano, A. (2024). *Implementasi Public Transport Information System (PTIS) Pada Halte BRT Simpang Lima Kota Semarang*. 15(1), 37–48.
- Miranti, M., & Arif, L. (2022). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembangunan di Desa Warukin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(2), 932. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i2.2100>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Nabil, N., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3409–3421. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.925>
- Pahlevi, F. S. (2022). Eksistensi Perum Damri dalam Upaya Menjaga Stabilitas Ekonomi Nasional. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(1), 43–56. <https://doi.org/10.37680/ijief.v2i1.1590>
- Presiden RI. (2017). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. In *Indonesia, Pemerintah Pusat* (Vol. 11, Issue 1, pp. 1–12).
- Purwadinata, S., & Batilmurik, R. W. (2019). Perekonomian Indonesia: Persoalan Kebijakan Isu Kontemporer Dan Globalisasi Pembangunan. In *Angewandte Chemie International Edition* (Vol. 19, Issue 5). Kota Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- R. Ramadani, A. Mahsyar, R. (2020). RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE. *Journal Unismuh*, 3.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Rachmayani, A. N. (2024). *Konsep Perencanaan Transportasi*. Malang: PT. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Rizqi, L. N., Novaria, R., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 286–302. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887>

- Rosyidah, L., Ascarya, P. G., Zakiyah, N., Setiyani, N. F., & Harmawan, B. N. (2024). Governance Network dalam Optimalisasi Transportasi Umum Bus Trans Semanggi Listrik (BTS) di Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 16087–16098.
- Saiful Bahri. (2016). *Pengaruh Keterampilan , Disiplin Dan Keramahan Petugas Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Aceh Utara*. 35–54.
- Sampara Lukman, Dadang Suwanda, Y. P. (2019). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). *Kepastian Biaya Dalam Pelayanan Publik*. 5(3), 248–253.
- Suryantoro, K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Suryobuwono, A. A., Raga, P., Nugroho, A., Tampubolon, I. A., Aura, Z., Basalamah, R., & Irenita, N. (2021). Analisis Prioritas Pengembangan Moda Transportasi Umum Di DKI Jakarta. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(2), 61–71. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl>
- Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018a). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018b). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf
- van Oort, N., & Yap, M. (2021). Chapter Six - Innovations in the appraisal of public transport projects. In N. B. T.-A. in T. P. and P. Mouter (Ed.), *New Methods, Reflections and Application Domains in Transport Appraisal* (Vol. 7, pp. 127–164). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/bs.atpp.2020.07.008>

- Vanesa, Florence, N. (2023). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Widianti, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 214–230. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3090>
- Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. H. E. (2020). Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.43>
- Yunior, K. (2020). *Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso*. 2.