

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2015). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik (Ke-1)*. Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta. (2019). *Statistik Transportasi Darat 2019*. Katalog BPS 8301007.31. Tersedia di <https://jakarta.bps.go.id/publication/>
- F. Sam, Osmanu Hamidu, Stijn Daniels. (2017). *SERVQUAL Analysis of Public Bus Transport Services in Kumasi Metropolis, Ghana: Core user Perspectives*. Elsevier
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Fadilah, D. (2016). *Survei Tentang Pelayanan Angkutan Perbatasan Terintegrasi Bus Transjakarta (APTB) di Kota Bekasi*. Universitas Negeri Jakarta
- Karlita, D. (2016). *Pelayanan Ojek Online Go – Jek Dalam Sebagai Transportasi Publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur*. Universitas Negeri Jakarta
- Kumar C, Ganguly A. (2018). *Travelling Together but Differently Comparing Variations in Public Transit User Mode Choice Attributes Across New Delhi and New York*. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, Vol. 13, No. 3: Research Center in Public Administration and Public Services
- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Miro, F. (2009). *Perencanaan Transportasi bagi Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Nabilla, M. (2017). *Analisis Pemenuhan Standar Keamanan dan Keselamatan Angkutan Umum Sewa Berbasis Aplikasi di DKI Jakarta*. Universitas Negeri Jakarta
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia. Republik Indonesia. (2019).
- Oktaria, D.N. (2020). “Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta” dalam Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hail Pemikiran dan Penelitian Volume.6, No. 1 (hlm. 372-381).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, F. (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Qorib Munajat, Shilvia L. Br. Silalahi, Putu W. Handayani, (2017). *Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK*. Elsevier : 4th Information Systems International Conference
- _____.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- _____.Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum
- _____.UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- _____.Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 103 Tahun 2007 Tentang Pola Transportasi Makro

_____Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* (MRT) dan Lintas Raya Terpadu/ *Light Rail Transit* (LRT).



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*