

## Daftar Pustaka

- Agustian, R., & Arbi, I. A. (2022). Marak Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta, 9 Kasus Tercatat Sepanjang Tahun 2022. *Kompas.Com*.  
<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/08/05/15112961/marak-pelecehan-seksual-di-bus-transjakarta-9-kasus-tercatat-sepanjang>
- Annufus, A. (2023). *Faktor Kecemasan Terhadap Pelecehan Seksual Pada Mahasiswi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Pengguna Transjakarta*.  
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/73067/1/MALIA\\_ANNUFUS-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/73067/1/MALIA_ANNUFUS-FDK.pdf)
- Auliani, V. (2023). *Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan dan Reputasi Kantor Akuntan Publik (KAP) Terhadap Audit Delay Pada Perusahaan Properti dan Real Estat Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2020*.  
[http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3958/4/BAB III METODE PENELITIAN.pdf](http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3958/4/BAB_III_METODE_PENELITIAN.pdf)
- Azhari, I., Prakoso, E. B., & Irawan, A. (2023). *Pemanfaatan Layanan Transportasi Publik untuk Mengurangi Polusi*.  
<https://www.antarane.ws.com/video/3724167/naik-transportasi-publik-jadi-sangat-penting-untuk-tekan-polusi>
- Azzahra, T. A. (2022). *Revitalisasi Halte Transjakarta*. *Detik.Com*.  
<https://news.detik.com/berita/d-6272285/14-halte-transjakarta-ditutup- sementara-untuk-revitalisasi-ini-daftarnya>
- Berita.Jakarta. (2022). *Transjakarta Tambah 1.801 Petugas Layanan Operasi*. *BeritaJakarta.Id*. <https://m.beritajakarta.id/read/105388/transjakarta-tambah-1801-petugas-layanan-operasi>

Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Stimuli Edisi IV*.

[https://www.researchgate.net/publication/330579081\\_Komunikasi\\_Efektif\\_Dalam\\_Meningkatkan\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik/link/5c498d07458515a4c73c719d/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn](https://www.researchgate.net/publication/330579081_Komunikasi_Efektif_Dalam_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_Publik/link/5c498d07458515a4c73c719d/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn)  
19.

Calegiartanti, R. (2015). *Peningkatan Aktivitas dan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Dalam Pembelajaran Matematika Melalui Model Pembelajaran Group Investigation Dengan Strategi Pembelajaran Inquiring Minds Want To Know*. [https://eprints.ums.ac.id/32809/3/05\\_BAB\\_II.pdf](https://eprints.ums.ac.id/32809/3/05_BAB_II.pdf)

Detik.com. (2022). *Revitalisasi Halte Transjakarta*. Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-6272285/14-halte-transjakarta-ditutup-sementara-untuk-revitalisasi-ini-daftarnya>

Dewanti, A. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Sebatas Café*. [https://e-journal.uajy.ac.id/25337/2/14\\_090\\_5220\\_2.pdf](https://e-journal.uajy.ac.id/25337/2/14_090_5220_2.pdf)

Dishub.Jakarta. (2023). *Beberapa Contoh Layanan Transportasi Publik*. <https://dishub.jakarta.go.id/2023/10/09/layanan-transportasi-publik-murah-meriah-di-jakarta/>

Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-jek (studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung). *EProceedings of Management*, Vol.6 No.1. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8587/8455>

Gemagazine. (2023). *Perubahan Halte Transjakarta: Hadapi Tantangan Mobilitas Ibu Kota*. Gemagazine.or.Id.

<https://www.gemagazine.or.id/2023/08/07/perubahan-halte-transjakarta-hadapi-tantangan-mobilitas-ibu-kota/>

Giovanni, O. G. (2021). *Pengaruh Inflasi, Earnings per Share, Return on Assets, Debt to Equity Ratio, dan Firm Size Terhadap Harga Saham*. [https://kc.umn.ac.id/id/eprint/15753/5/BAB\\_III.pdf](https://kc.umn.ac.id/id/eprint/15753/5/BAB_III.pdf)

Guntara, G. (2016). *Analisis Semiotika Makna Nasionalisme Pada Film Soekarno Karya Hanung Bramantyo*. [https://repository.unpas.ac.id/13430/6/BAB II.pdf](https://repository.unpas.ac.id/13430/6/BAB%20II.pdf)

Ismiyati, Firdaus, M., & Arubusman, D. A. (2016). Manajemen Pemeliharaan Bus Transjakarta Dalam Mencapai Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/92/47>

Jayusman, F. J. (2021). *Laba Pedagang Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi di Kecamatan Cerme Gresik)*. [http://eprints.umg.ac.id/5351/6/BAB III.pdf](http://eprints.umg.ac.id/5351/6/BAB%20III.pdf)

Karwur, G. V., & Ceasarany, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pramugari Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air. *Jurnal Communicology*. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/view/11980/8912>

Kusuma, D. I., & Rejeki, M. N. S. (2014). *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar Hebat di Fifgroup Cabang Yogyakarta*.



Lu'Luilmaknun. (2020). *Pengaruh Kualitas Audit dan Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba*. <http://repository.stei.ac.id/2971/4/BAB3.pdf>

Manggala, R. A. (2021). *Strategi Komunikasi Interpersonal Warung Gubug Sinom Dalam Menjaga Eksistensi di Masa Pandemi Covid-19*. <http://eprints.umpo.ac.id/8521/4/BAB2.pdf>

Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian*. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian-34df25d8.pdf>

Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*. <file:///C:/Users/ASUS-NB/Downloads/8734-16495-1-SM.pdf>

Novarium, E. K. (2019). Persepsi Klien Terhadap Kualitas Komunikasi dan Kualitas Fisik Layanan Jasa Event Organizer. *Jurnal Kommas*. <https://www.jurnalkommas.com/docs/JurnalD0213037.pdf>

Oktaviani, T. (2023). *Revitalisasi Halte Transjakarta 2023*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2023/05/16/14000031/daftar-10-halte-transjakarta-yang-ditutup-mulai-31-mei-3-juni-2023>

Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi Vol. 12, No. 1*.

Pramesti, F. W., Dwimawanti, I. H., & Djumiarti, T. (2023). Kualitas Pelayanan Transjakarta Melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pada Koridor 13 (Ciledung-Tendean). *Journal Of Public Policy And Management Review*.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/39934/2932>

9

Pramudito, S. F. (2021). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wifi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Angkringan Wedangan Jalan Sumatra Ponorogo*. [http://eprints.umpo.ac.id/6926/4/BAB III.pdf](http://eprints.umpo.ac.id/6926/4/BAB%20III.pdf)

Pratama, R. A., Anggraini, R., & Hermanto, D. H. (2017). Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Motivasi Mahasiswa dalam Menulis Skripsi. *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*. <https://journal.interstudi.edu/index.php/InterKomunika/article/view/23/pdf>

Putra, R. (2023). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PT. XXXXX*. [https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6459/10/BAB III.pdf](https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6459/10/BAB%20III.pdf)

Rahayu, S. P. (2021). *Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport*. [https://digilib.sttkd.ac.id/1729/4/BAB III SKRIPSI - SINTA PUJI RAHAYU\\_4.pdf](https://digilib.sttkd.ac.id/1729/4/BAB%20III%20SKRIPSI%20-%20SINTA%20PUJI%20RAHAYU_4.pdf)

Ramadhini, N. S. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang SICEPAT HALU di Jakarta*. [http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB 2%29.pdf](http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%202%29.pdf)

Rizky, M. Y. (2020). *Peran Audit Internal Yang Efektif Dalam Mencegah Kecurangan Terhadap Laporan Keuangan Pada PT. Bonne Indoteknik*. [http://repository.stei.ac.id/1367/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1367/4/BAB%20III.pdf)

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

*Jurnal Ecodemica, Vol. 2.*  
[https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605  
&val=10493&title=Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan)

Sabrina, Y. A. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19.*  
[http://repository.unika.ac.id/30174/4/17.M1.0050-YOVITA-AMADEA-SABRINA-BAB-III\\_a.pdf](http://repository.unika.ac.id/30174/4/17.M1.0050-YOVITA-AMADEA-SABRINA-BAB-III_a.pdf)

Sanny, B. I., & Dewi, R. K. (2017). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013- 2017. *Ekonomi Bisnis.*  
[file:///C:/Users/ASUS-NB/Downloads/239-Article Text-442-1-10-20200728 \(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS-NB/Downloads/239-Article%20Text-442-1-10-20200728%20(1).pdf)

Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Green Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop. *Ilmiah M-Progress, VOL. 10, N.*  
<file:///C:/Users/ASUS-NB/Downloads/371-683-1-SM.pdf>

Sitorus, A. M. H. (2022). Sistem Transportasi Terintegrasi di DKI Jakarta: Analisis Transformasi Berkeadilan Sosial. (*Jurnal Sosiologi Andalas*).  
<http://jsa.fisip.unand.ac.id/index.php/jsa/article/view/132/58>

Sudirman, E., Agus, A. A., & Khaer, N. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Palembang (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GRABBIKE) di Lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda. *Jurnal Pemikiran, Penelitian Hukum, Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan (PPKn).*  
<https://ojs.unm.ac.id/tomalebbi/article/view/6775/3884>



Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*.  
file:///C:/Users/ASUS-  
NB/Downloads/METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALI  
TATIF DAN R&D\_SUGIYONO\_2020.pdf

Sumayyah. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee (Studi Kasus Pada Shopee Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara)*.  
[http://repository.stei.ac.id/1309/7/bab 3.pdf](http://repository.stei.ac.id/1309/7/bab%203.pdf)

Taha, N. S. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Pembelian di The Centrum Restaurant*. [https://repository.unpas.ac.id/30165/5/BAB 3.pdf](https://repository.unpas.ac.id/30165/5/BAB%203.pdf)

Transjakarta, P. (2023). *Jumlah Pelanggan BRT November 2023*. Ppid.Transjakarta.  
<https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika>

Wananda, B. P. (2021). *Pengaruh Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang*.  
[https://digilib.sttkd.ac.id/1731/5/BAB III SKRIPSI - Beky Putri Wananda\\_4.pdf](https://digilib.sttkd.ac.id/1731/5/BAB%20III%20SKRIPSI%20-%20Beky%20Putri%20Wananda_4.pdf)

Yanti, W. N. (2022). *Pengaruh Self-Efficacy, Motivasi, Belajar, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kemandirian Belajar Serta Implikasinya Terhadap Hasil Belajar Siswa (Survei (Survei pada Siswa kelas XI IIS Mata Pelajaran Ekonomi di MAN 2 Kota Tasikmalaya Tahun Ajaran 2020/2021)*. [http://repositori.unsil.ac.id/5964/7/BAB III.pdf](http://repositori.unsil.ac.id/5964/7/BAB%20III.pdf)

Yunita, R. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung*. [https://eprints.ummetro.ac.id/802/4/BAB III.pdf](https://eprints.ummetro.ac.id/802/4/BAB%20III.pdf)

Yuwono, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen*. <https://repository.stiedewantara.ac.id/1125/5/11>. bab 3.pdf

Zain, K. (2019). *Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di Kota Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/15367/1/14410044.pdf>

