

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abbas Tashakkori dan Charles Teddlie. (2010). *Mixes Methodology, Mengombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Terjemahan Budi Puspa Priadi). California: Sage Publication.
- Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Square Aproach to Structural Equation Modeling*. (Modern Methods for Business Reseach).
- Harry T. Dimitriou dan Ralph Gakenheimer. (2011). *Urban Transport in the Developing World*. (Professor Emeritus of Urban Planning, Massachusetts Institute of Techonology).
- Irawan, H. (2004). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Johar Arifin. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- John, W. Creswell. (2016). *Pendekatan Metode Kuantitatif, Kualittatif, dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Belajar)
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid Kedua. (Jakarta: PT. Prehalindo).
- Nuryadi, dkk. (2017). *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. (Yogyakarta: Sibuku Media).
- Parasuraman, A. (1988). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robertson, Roland. (1995). *Globalization: Social Theory and Global Culture Theory, Culture and Society*. Sage Publication.
- Sandu Sitoyo & M, Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Singgih, Santoso. (2017). *Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta), cet 19.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sumarwan, Ujang. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002.

Jurnal

- Aditya Irawan dan Nanik Suyani. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1), 274.
- Alfian Setya Saputra dan Fachrul Nurcahyanto Wijoyo. (2022). Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 110-115.
- Anggi Chintya Trisnawati & Tuswoyo. (2021). Pengaruh *Win -Win* Transportation *Solution dan Innovation* Terhadap Service Quality pada Bus Transjakarta di Halte Harmoni. Jakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(1), 114-127.
- Ayu Wahyuningsih dan Endah Wartningsih. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta. (Studi pada mahasiswa administrasi niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Jurnal Epigram*, 15(1), 150-167.
- Bagus Nurcahyo. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktifitas Word of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusamba*, 3(1), 19.
- Gagih Pradini, Rahayu Lestri, dan Resti Hardini. (2021). The Effects Of Services and Images On Tourist Satisfaction As Users Of Transjakarta To Tourism Destinations At Ragunan Wildlife Park During The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Ilmiah Internasional Publik*, 3(3), 1-15.
- Ika Puji Saputri, Vely Randyantini, dan Bagus Nurcahyo. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(2), 145-148.
- Januar Herdiansyah dan Yenita. (2021) Analisa Pelayanan Integrasi Moda (*Park and Ride*) Dengan Halte Transjakarta Koridor 6 (Ragunan-Kuningan). *Jurnal Ilmiah Sosial*, 6(1), 130-143.
- Kalistus Gaudensius Ria, Titus Indrajaya, dan Amri Piguno. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada PT. Arya Meika Trans Jakarta). *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 9 (2), 145-148.
- Lu'lu Ul Maknunah, Endang Astuningtyas. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar. *Jurnal Publiciana*.
- Meliana Dwi Ayuningtias. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*.
- Muhammad Isradi, Lensi Oktavia Stini, Widodo Budi Dermawan, dan Amar Mufhidin. 2021. Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality of KRL Bogor-Jakarta. *International Journal Of Transporatation and Infrastructure*, 5 (1), 1-9.

Naomi Srie Kusumastutie dan Syafek Jamhari. 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Pengemudi Bus Dengan Menggunakan *Job Affective Wellbeing Scale (Jaws)*. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*, 6 (1), 156-159.

Internet

Hidayat, A. (2017). Pengertian Uji Asumsi Klasik Regresi Linear dengan SPSS, diakses dari <https://www.statistikian.com/2017/01/uji-asumsi-klasik-relgreksi-linier-spss.html>, pada tanggal 5 April 2024.

Antara Kantor Berita Indonesia. (2010). Fauzi Bowo Resmikan Busway Koridor 9 dan 10, diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/240078/fauzi-bowo-resmikan-busway-koridor-9-dan-10/>, pada tanggal 13 Juni 2023.

Kebijakan Transjakarta. (2006), diakses dari <https://regulasi.transjakarta.co.id>, pada tanggal 27 Februari 2024.

Asfihan, A. (2022). Uji Asumsi Klasik Adalah: Jenis-jenis Uji Asumsi Klasik, diakses dari <https://adalah.co.id/uji-asumsiklasik/>, pada tanggal 5 April 2024.

Meiryani. (2021). Memahami Uji Autokorelasi Dalam Model Regresi, diakses dari <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/melmaahami-uji-autokorellasi-dalammodellrelgreksi/#:~:text=Uji%20autokorellasi%20bertujuan%20untuk%20melnguji,maka%20dinamakan%20ada%20problem%20autokorelasi>, pada tanggal 5 April 2024.

