

DAFTAR PUSTAKA

(n.d) Retrieved from Twitter. (n.d.). Wwww.Twitter.Com. <https://twitter.com/akhikhilap/status/1723645982674657545>

Al Khayari, S. A. H., & Kassim, N. M. (2019). Service Quality: Gap in Air Transportation. *Proceedings on Engineering Sciences*, 1(2), 321–334. <https://doi.org/10.24874/PES01.02.029>

Ali, S., Handayani, A., Sobirin, M., & Audifikria, M. E. (2021). Analysis of Transjakarta Bus Rapid Transit Infrastructure Services on Customer Satisfaction Performance with Large-Scale Social Restrictions in DKI Jakarta. *IJTI International Journal of Transportation and Infrastructure EISSN 2597-4769 PIISSN 2597-4734*, 5(01), 1–11. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/ijti/article/view/1506>

Annur, C. M. (2023). *Jumlah Penduduk DKI Jakarta Capai 10,67 Juta Jiwa pada 2022, Wilayah Mana Terbanyak?*. Databoks.Katadata.Co.Id. Diakses 20 Juli 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/16/jumlah-penduduk-dki-jakarta-capai-1067-juta-jiwa-pada-2022-wilayah-mana-terbanyak>

Cahyati Hidayat, R. S. N., & Setiawardani, M. (2018). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 13. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>

Calvo, E., & Ferrer, M. (2019). Evaluating the quality of the service offered by a

bus rapid transit system: the case of Transmetro BRT system in Barranquilla, Colombia. *International Journal of Urban Sciences*, 22(3), 392–413. <https://doi.org/10.1080/12265934.2018.1433056>

Chen, M. C., Hsu, C. L., & Chen, M. M. (2019). How transportation service quality drives public attitude and image of a sustainable city: Satisfaction as a mediator and involvement as a moderator. *Sustainability (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/su11236813>

de Aquino, J. T., de Melo, F. J. C., Jerônimo, T. de B., & de Medeiros, D. D. (2019). Evaluation of Quality in Public Transport Services: The Use of Quality Dimensions as an Input for Fuzzy TOPSIS. *International Journal of Fuzzy Systems*, 21(1), 176–193. <https://doi.org/10.1007/s40815-018-0524-1>

Dwi Gayanti, M. (2024). *Jumlah penumpang TransJakarta Januari 2024 capai 30 juta*. Antaranews.Com. Diakses 20 juli 2024, dari <https://www.antaranews.com/berita/3992097/jumlah-penumpang-transjakarta-januari-2024-capai-30-juta>

Dwi, I., & Suryono, W. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Bus Transjakarta*. 1–20.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>

Hamzah, M. I., Wahab, S. N., Abd Rashid, M. H., & Voon, B. H. (2023). Switching intention, WOM and quality of public transport services: A case of the Kuala

Lumpur conurbation. *Multimodal Transportation*, 2(3), 100082.
<https://doi.org/10.1016/j.multra.2023.100082>

Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, Volume 2 N(1), 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>

Hapiz, R. (2019). *Jakarta Smart City dan PT Transjakarta Jalin Kerjasama dengan TRAFI*. Beritajakarta.Id. Diakses pada 5 Desember 2023, dari <https://m.beritajakarta.id/read/41181/jakarta-smart-city-dan-pt-transjakarta-jalin-kerjasama-dengan-trafi>

Ifan Sucipto, T. (2023). *Indeks Kemacetan DKI Jakarta Mencapai 53%, Lebih Tinggi Saat Pandemi Covid-19*. Metrotvnews.Com. Diakses pada 4 Desember 2023, dari <https://www.metrotvnews.com/read/Ky6CB0WM-indeks-kemacetan-dki-jakarta-mencapai-53-lebih-tinggi-saat-pandemi-covid-19>

Indraswari Laksmi, D. (2023). *Kemacetan di Jakarta yang Kian Sulit Dihindari*. Kompas.Id. Diakses pada 4 Desember 2023 https://www.kompas.id/baca/riset/2023/03/23/kemacetan-di-jakarta-yang-kian-sulit-dihindari?status=sukses_login%3Fstatus_login%3Dlogin&loc=hard_paywall&status_login=login

IntrCity. (2022). *Indian travellers prefer hygiene and safety as top priority: IntrCity Survey*. Financialexpress.Com. Diakses pada 16 Juli 2024, dari <https://www.financialexpress.com/business/express-mobility-indian-travellers-prefer-hygiene-and-safety-as-top-priority-intrcity-survey-2505560/>

Ismail, F. F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawanpt. Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi, Vol.3 No.1(1)*, 1–13.

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(20)*.
<https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.

Kusumawardani, A. D., Syabri, I., & Novitasari, Fi. (2020). Identifikasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Pada Masa “New Normal” Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Koridor I Blok M-Kota). *Perencanaan Wilayah Dan Kota 1 SAPPK, 1(September)*, 1–10.

Liu, Y., & Cheng, T. (2020). Understanding public transit patterns with open geodemographics to facilitate public transport planning. *Transportmetrica A: Transport Science, 16(1)*, 76–103.
<https://doi.org/10.1080/23249935.2018.1493549>

Mahardika Anugrah, L. (2023). *Angkut 1,1 Juta Penumpang per Hari, Layanan Transjakarta Cetak Rekor*. *Ekonomi.Bisnis.Com* Diakses pada 5 Desember 2023, dari [https://ekonomi.bisnis.com/read/20230823/98/1687568/angkut-11-juta-penumpang-per-hari-layanan-transjakarta-cetak-rekor#:~:text=“Rekor sebelum pandemi itu pada,Agustus 2023\) kemarin 1%2C025 juta.](https://ekonomi.bisnis.com/read/20230823/98/1687568/angkut-11-juta-penumpang-per-hari-layanan-transjakarta-cetak-rekor#:~:text=“Rekor sebelum pandemi itu pada,Agustus 2023) kemarin 1%2C025 juta.)

Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *Saintekbu*, 13(01), 8–18. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v13i01.1098>

Putri, A. F. (2018). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 3(2), 35. <https://doi.org/10.23916/08430011>

Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>

Ramadhan, R., & Kurnianto S, K. (2022). *Trafi, Aplikasi Navigasi Transportasi Umum Akan Setop Layanan Jakarta Per 1 Juli*. Kumparan.Com. Diakses pada 5 Desember 202, dari <https://kumparan.com/kumparantech/trafi-aplikasi-navigasi-transportasi-umum-akan-setop-layanan-jakarta-per-1-juli-1yImxT4arWA/full>

Riyanto, S., & Andhita Hatmawan, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (G. Dyah Ayu (Ed.); Pertama). CV Budi Utama.

Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>

Saptono, A. (2023). *Pedoman Skripsi Riset Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi*

Universitas Negeri Jakarta. Universitas Negeri Jakarta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (Ed.); Kedua). Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. Sartika Budi & M. Multazam Tanzil (Eds.); Pertama). UMSIDA Press.

TAŞ, A., & YORULMAZ, M. (2021). Analysis of the Dimensions of Service Quality in Liner Marine Transportation By Structural Equation Modeling. *Beykoz Akademi Dergisi*, 9(2), 274–291. <https://doi.org/10.14514/byk.m.26515393.2021.9/2.274-291>

Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.

Verma, M., & Awasthi, A. (2020). Evaluating bikesharing service quality: A case study for BIXI, Montreal. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 45–61. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104518>

Wibisono, R. E., & Putri, R. F. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. *Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 05(02), 72–78.

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Wulandari, & Sudiana. (2018). Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali. *E-Jurnal EP*, 7(11):2490-2517, *Jurusan Ekonomi Pembangunan Unud Bali*, 2490–2517.

Yulistiyari, E. I., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>

Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>

Zorgati, I., Zorgati, H., & Zaabi, E. (2021). Public transportation and service quality management during the COVID-19 outbreak: A case study of Tunisia. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 298–308. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.24](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.24)