DAFTAR PUSTAKA

Al Rasyid, Rio. 2015. "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik – Bandara Juanda)". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik,* Vol. 3, No. 2.

Bakti, I Gede Mahatma., And Sumaedi, Sik. 2015. "*QUALITY PAPER P-TRANSQUAL*: *a service quality model of public land transport services*". *Indonesia International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32, No.6, pp. 534-558.

Bakti, I. G. M. Y., dan Sumaedi S. 2017. *IKM Plus :* Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik. Jakarta : LIPI Press.

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

_____2015. Manajemen Pelayanan Publik *:* Peduli*, Inklusif* dan *Kolaboratif*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta *Implementasinya,* Bandung : Mandar Maju.

Imbaruddin, Amir. 2021. Birokrasi Akuntabilitas Kinerja*,* Yogyakarta : Deepublish Publisher.

Moenir, H.A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta : Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retaling*, Vol. 64 No, 1, pp. 12-40.

Prayudyanto, Muhammad Nanang. 2021. "Perbandingan Kinerja Buy The Services Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan dengan Metode Biaya Operasional Kendaraan dan Indeks Sustainabilitas". *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Vol. 23, No. 1, pp. 55-71.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Mnteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 8317 Tahun 2023 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan perintis Tahun 2024

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Samsudin, Imam. 2017. “Sistem Pelayanan pada Angkutan Kota Rute Tetap dan Rute Bebas di Kota Palangkaraya”. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Vol.19, No.2.

Silalahi, Ulber. 2017. Metode Penelitian Sosial *Kuantitatif*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi

_____. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Yogyakarta : Andi.

Tohir, Anas. 2005. “Angkutan Massal Sebagai Alternatif Mengatasi Persoalan Kemacetan Lalu Lintas Kota Surabaya”. *Jurnal SMARTek*, Vol. 3, No. 3, 169 - 182.

Ulum, Chaezanul M. 2018. *Public Service* Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik. Malang : UB Press.

Widyati, Agustina. 2023. “Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus “Trans Mamminasata” di Kota Makassar”. Tesis.Makassar: Politeknik STIA LAN Makassar

Yulita, Henilia. dan Wijaya, Brendi. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Management & Accounting Expose,* Vol. 3, No. 1, Juni 2020, 1 – 12.

Yulianto, Harry. dan Yahya, S.D. 2018. ”Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Maminasata”. *Seminar Nasional dan Call For Paper*: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan, 1234-1251.