

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis kualitas layanan Bank Syariah Indonesia menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 5(2).
- Andriana, A. D., & Handi, R. (2020). Prioritas perbaikan pelayanan transportasi menggunakan metode Servqual. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(2), 73–80.
- Angraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. PT Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2013). *Sikap manusia: Teori dan pengukurannya*. Pustaka Pelajar Offset.
- Bhote, K. R. (1996). *Beyond customer satisfaction to customer loyalty: The key to great profitability*. AMA Membership Publications Division.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analysis of service quality and customer satisfaction using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 1–12.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Dhani, M. (2023). Penerapan konsep arsitektur biomimetik dalam pembangunan kota. *Jurnal Arsitektur*, 1–11.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur (SK.687/AJ.206/DRJD/2002)*.
- Duarte, F. (2012). Intermodal connectivity to BRT: A comparative analysis of Bogota and Curitiba. *Journal of Public Transportation*, 15(2), 1–20.
- Eriyanto. (2015). *Teknik sampling: Analisis opini publik*. LKiS Pelangi Aksara.

- Ghozali, I. (2005). *Analisis multivariate dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ginting, K. A. (2022). *Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan–Lapangan Merdeka*.
- Hanafi, I., Pujowati, Y., & Muhtadi, M. A. (2023). Pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi berkelanjutan terhadap mobilitas dan lingkungan di Kalimantan. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(10), 908–917.
- Hendryadi. (2021). Populasi dan sampel. *Pontificia Universidad Catolica del Peru*, 2, 1–6.
- Institute for Transportation and Development Policy (ITDP). (2016). *The BRT standard*.
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1981). *Handbook in research and evaluation*. EdITS Publishers.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- Leliana, A. (2018). Analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan dan intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun. *Approach: Jurnal Teknologi*, 1, 1–153.
- Levinson, H., Zimmerman, S., & Clinger, J. (2003). Bus rapid transit: Synthesis of case studies. *Transportation Research Record*, 1841(1), 1–11.
- Litman, T. (2010). Evaluating transportation economic development impacts. *Journal of Transportation Planning*, 1–15.
- Loru, F. (2016). *Evaluasi kinerja angkutan umum (Studi kasus bus antar kota di Sumba NTT)* [Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].
- Nasmirayanti, R. (2017). Studi analisis karakteristik pengguna jasa transportasi Trans Padang (Studi kasus Trans Padang Koridor I). *Menara Ilmu*, 11(77), 174–183.
- Payne, A. (2000). *Pemasaran jasa: The essence of service marketing*. Penerbit Andi.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

- Putra, T. K. A., & Kurnia, A. S. (2014). Analisis preferensi masyarakat terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Diponegoro Journal of Economics*, 3(1), 1–15.
- Riduwan, & Akdon. (2015). *Rumus dan data dalam analisis statistika*. Alfabeta.
- Sinaga, S. M., Hamdi, M., Wasistiono, S., & Lukman, S. (2020). Implementasi kebijakan angkutan umum massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) di Provinsi DKI Jakarta. *PAPATUNG*, 2(3), 203–220.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). *Metode penelitian survei*. LP3ES.
- Sudjana. (2005). *Metoda statistika* (Edisi ke-6). Tarsito.
- Sugianto, A. H., Rochmah, S., & Adiono, R. (2013). Evaluasi kinerja pelayanan Dinas Perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(1), 19–28.
- Sugianto, M. A. K. (2020). Tingkat ketertarikan masyarakat terhadap transportasi online, angkutan pribadi, dan angkutan umum berdasarkan persepsi. *Jurnal*, 1(2), 51–58.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.
- United Nations Human Settlements Programme. (2019). Panduan internasional tentang perencanaan kota dan wilayah. *Sustainability*, 11(1), 1–14.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78–82.
- Zhang, L., Zhao, P., & Wang, Y. (2019). Public transport and urban sustainability: A review. *Sustainability*, 11(7), 1–20.