



DAFTAR PUSTAKA

- Abut, G. L. (2019): *Penentuan rute transportasi angkutan umum di wilayah perkotaan Borong Kabupaten Manggarai Timur*. Laporan Skripsi. Malang: Institut Teknologi Nasional Malang.
- Amelia, R. C. A., Mulyantomo, E dan Rianto, S. (2020): Persepsi pengguna jasa Trans Jateng terhadap kualitas pelayanan angkutan aglomerasi perkotaan Trans Jateng (Studi kasus Trans Jateng Koridor I Semarang Tawang - Bawen. *Jurnal USM*. ISSN: 2716-2532, 18(4), 69-87.
- Amin, N. F., Garancang, S., dan Abunawas, K. (2023): Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*. ISSN: 1978-5119, 14(1), 15-31.
- Amirin, T. (2011): *Populasi dan sampel penelitian 4: ukuran sampel rumus slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Aritonang, L. (2005): *Kepuasan pelanggan, pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. ISBN: 9792215557, 85-92.
- Azwar, S. (2010): *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. ISBN: 97985811041, 112-114.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024): *Pertumbuhan penduduk Kota Semarang 2021-2023*. Semarang: BPS Kota Semarang.
- Ghozali, I. (2009): *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro. ISBN: 20230104000002-2-2025, 55-62.
- Harries, S. (1976): *State of the art review of urban transportation concepts and public attitudes*. Washington: US Department of Transportation. 52-55.
- Indrasari, M. (2019): *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, ISBN: 978-623-91-91788-2-6, 87-88.
- Ismiaji, I. N. dan Araujo, A. O. S. D. (2023): *Karakteristik dan persepsi penumpang terhadap pelayanan bus trans Semarang koridor III*. Laporan Tugas Akhir. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata. 50-80.
- Istianto, B., Suharti, E., dan Ismaryati, E. (2019): *Transportasi jalan di Indonesia sejarah dan perkembangannya*. Depok: Melvana Publishing. ISBN: 9786237439141, 75-77.
- Jufriyanto, M. (2020): Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Jurnal Manajemen & Teknik Industri-Produksi*. ISSN: 2621-8933, 10(2), 79-90.
- Kementerian Perhubungan. (2002): Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan. (2009): Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan. (2014): Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.



- Kementerian Perhubungan. (2021): Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kotler, P. (2017): *Manajemen pemasaran, edisi 12, jilid 1*. Jakarta: Erlangga, ISBN: 978-979-033-935-4, 100-102.
- Mukhoyyaroh, N. I. dan Agustyawan, P. E. (2022): Penilaian pelayanan transportasi umum Surabaya raya dengan metode *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*. *JURMATEKS*. ISSN: 2621-7686, 5(1), 46-59.
- Nugraheni, D. W., Rochim, A., dan Karlinasari, R. (2024): Kajian faktor-faktor yang mendukung dan tidak mendukung perluasan layanan bus rapid transit (BRT) Trans Jateng. *Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*. ISSN: 2527-4333, 29(1), 220-236.
- Oliver, J. (2019): *Journal of chemical information and modeling dalam buku manajemen*. Hilon Tensados. ISSN: 1689-1699, 53(9), 11-20.
- Palindang, W., Rogi, O. H. A., an Rate, J. V. (2020): Analisis kebijakan transportasi Kota Tomohn berdasarkan pola pergerakan masyarakat sebagai indikator struktur ruang kota. *Jurnal Unsrat*. ISSN: 2085-7020, 9(1), 82-93.
- Pemerintah Kota Semarang. (2021): Peraturan Wali Kota Semarang nomor 45 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal badan layanan umum unit pelaksanaan dinas Trans Semarang. Semarang: Pemerintah Kota Semarang.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018): Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Sampoernaacademy.sch.id. (2022, 13 Juli). *Rumus slovin: pengertian, notasi, dan contoh soal*. Diakses pada 10 Juli 2024, dari <https://www.sampoernaacademy.sch.id/id/rumus-slovin/>
- Septada, B. I., Herawati, A. R. Dan Maesaroh. (2023): Analisis pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. ISSN: 2723-1720, 12(3). 64-76.
- Setijowarno, D. (2023, 4 November). *Salah satu keberhasilan program angkutan umum massal adalah berpindahnya pengguna kendaraan pribadi*. Diakses pada 25 Juni 2024, dari <https://wongapak.suaramerdeka.com/nasional/103410746556/salah-satu-keberhasilan-program-angkutan-umum-massal-adalah-berpindahnya-pengguna-kendaraan-pribadi>.
- Sugiyono. (2018): *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, ISBN: 978-602-289-373-8, 7-9.
- Supranto, J. (2006): *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, ISBN: 978-979-518-725-7, 126-128.
- Syahputra, A. (2019): *Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri terhadap kinerja pelayanan (Trayek Bangkinang - Pekanbaru)*. Laporan Tugas Akhir. Pekanbaru: Universitas Islam Riau. 40-51.
- Wahab, U. A. dan Juanita. (2022): Kinerja operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor Purwokerto-Purbalingga. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi*. ISSN: 2579-9118, 6(2), 205-210.



Tugas Akhir

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Semarang Terhadap Kinerja Pelayanan (Koridor V) dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

- Wijaya, D. A. dan Maulana, A. (2023, 2 Februari). *Ini penyebab jalan di Kota Semarang sering macet*. Diakses pada 25 Juni 2024, dari <https://lipsus.kompas.com/pameranotomotifnasiona2024/read/2023/02/02/091200815/ini-penyebab-jalan-di-kota-semarang-sering-macet>.
- Yulizar, R. H. A. dan Narendra, A. (2020): Analisis hubungan jumlah penumpang dan waktu pelayanan BRT Trans Semarang di Halte Simpang Lima dan Halte Kampung Pelangi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*. ISSN: 2745-8954, 1(2), 59-66.

