



DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, M. M., Arta, D. N. C., Bani, M. D., Bani, G. A., Haslinah, A., dan Wijoyo, E. B. (2023): *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik*. Get Press Indonesia, ISBN: 978-623-198-668-9, 1-3.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., dan Kusnadi. (2020): Penerapan metode CSI untuk pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252, e-ISSN : 2622-8254.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., dan Jeka, F. (2023): Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332, ISSN: 2614-6754 dan e-ISSN: 2614-3097.
- Aurelia, A. A. (2024): Analisis tingkat kepuasan pengguna transportasi BRT Trans Jateng rute Semarang – Kendal terhadap kinerja pelayanan. *Universitas Semarang*. Diperoleh dari situs internet: <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/C51A/2020/C.531.20.0013/C.531.20.0013-15-File-Komplit-20240201033635.pdf>, diunduh pada hari Senin, 15 September 2025, Pukul 22.34 WIB.
- Bhakti, F. M. (2024): Peningkatan mutu transportasi umum dalam pelayanan publik dan mengurangi angka kemacetan yang disebabkan banyaknya kendaraan pribadi di Indonesia. *J-Sipil: Jurnal Teknologi dan Ilmiah Teknik Sipil dan Sains*, 1(1), 34–42, ISSN:3089-7947.
- Cafiyanti, L., dan Parwiyanto, H. (2024): Strategi peningkatan kualitas pelayanan di bidang angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta: Studi kasus pelayanan pengintegrasian tarif khusus Bus Batik Solo Trans. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 5(1), 54–75, e-ISSN:2798-5326.
- Dewi, A. A. P. K., Musthofiah, A. M., dan Yulianto, B. (2023). Analisis kinerja dan kualitas pelayanan Bus Trans Jateng Solo–Sragen menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 11(4), ISSN: 2354-8630 dan E-ISSN: 2723-4223.
- Ependi, A., dan Kurniawan, S. (2023): Analisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 819–827, e-ISSN: 2620-8962.
- Herlynawati, V., Agusdini, T. M. C., Putra, K. H., dan Sekartadji, R. (2024): Analisis tingkat kepuasan pelayanan pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II rute Surabaya–Mojokerto. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan XII 2024*, ISSN 2685-6875.
- Ikp. (18 September 2023): Murah dan Nyaman, BRT Trans Jateng Tetap Jadi Primadona. <https://jatengprov.go.id/publik/murah-dan-nyaman-brt-trans-jateng-tetap-jadi-primadona/>, diunduh pada hari Kamis, 23 April 2026, Pukul 21.30 WIB.
- Ismail, I., dan AlBahri, F. P. (2019): Perancangan e-kuisioner menggunakan *CodeIgniter* dan *React-Js* sebagai *tools* pendukung penelitian. *J-SAKTI*



- (*Jurnal Sains Komputer dan Informatika*, 3(2), 337–347, ISSN: 2548-9771 dan e-ISSN: 2549-7200.
- Jawa Tengah *Province Public Relations* (Jatengprov). (2024): Trans Jateng tambah armada baru tahun 2024. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. <https://jatengprov.go.id/publik/antusiasme-masyarakat-tinggi-pemprov-tambah-armada-brt-trans-jateng-semarang-kendal-dan-solo-sukoharjo-wonogiri/>, diunduh pada hari Jumat, 19 September 2025, Pukul 20.49 WIB.
- Jufriyanto, M. (2020): Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Kedai Kopi *Shelter*. *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 20(2), 79-90, p-ISSN: 1693-5128 dan e-ISSN : 2621-8933.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019): Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2012): Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kezia, L., Hariyani, S., dan Yudono, A. (2021): Aksesibilitas dan skala pelayanan angkutan massal demi terwujudnya integrasi dengan guna lahan DKI Jakarta. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 10(2), 97–108, <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/183/138#>.
- Marin, G., dan Zoboli, R. (2020): *Effectiveness of car scrappage schemes: Counterfactual-based evidence on the Italian experience*. *Economics of Transportation*, 21, ISSN: 2212-0122.
- Menteri PAN. (2003): Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Menteri Perhubungan RI. (2015): Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Jakarta.
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., dan Sari, I.(2020): Persepsi warga Jakarta terhadap pelayanan publik dengan metode IPA dan CSI. *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, dan Bisnis*, 4(2), 294–306, ISSN: 2355-0295 dan e-ISSN: 2528-2255.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and QUantitative Approaches Seventh Edition*. Harlow: Pearson Education Limited, ISBN: 10: 1-292-02023-7 ISBN: 13: 978-1-292-02023-5, 232-234.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014): Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemkab Kendal. (2022): Pemkab Kendal *launching* perpanjangan rute Bus Trans Jateng. Pemerintah Kabupaten Kendal. https://www.kendalkab.go.id/berita/id/20220822001/pemkab_kendal_launching_perpanjangan_rute_b



- us_trans_jateng, diunduh pada hari Rabu, 3 September 2025, Pukul 23.09 WIB.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, R., Priskila, R., dan Putra, P. B. A. A. (2019): Penerapan skala *Likert* dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137, p-ISSN: 2460-173X dan e-ISSN: 2598-5841.
- Prima, G. R. (2020): Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140, p-ISSN2443-1729 dan e-ISSN2549-3973.
- Prurnandika, Y., dan Septiana, R. (2023): Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (JIMEA)*, 7(1), 45–54. p-ISSN 3036-4383 dan e-ISSN 3026-4375.
- Purnomo, M. T., dan Herijanto, W. (2021): Evaluasi kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng rute Semarang–Kendal. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), E141–E148, ISSN: 2337-3539.
- Ridlo, I. A. (2017): Panduan pembuatan *flowchart*. *Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 3. [file:///C:/Users/User/Downloads/Pedoman%20Pembuatan%20Flowchart%20di%20Unit%20Kerja%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Pedoman%20Pembuatan%20Flowchart%20di%20Unit%20Kerja%20(1).pdf), diunduh pada hari Selasa, 30 September 2025, Pukul 17.00 WIB.
- Rinaldi, R. (2012): Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34. P-ISSN: 2088-527X dan e-ISSN: 2548-7787.
- Riyanto, S., dan Hatmawan, A. A. (2020): *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish. ISBN: 978-623-02-0537-8, 12;63;75.
- Saputra, P. A., dan Nugroho, A. (2017): Perancangan dan implementasi survei kepuasan pengunjung berbasis web di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63–71, ISSN: 1412-6389 dan e - ISSN: 2406-8535.
- Setiawan, T. A. (2022): Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Trans Semarang terhadap kinerja pelayanan (Studi kasus Koridor VI rute UNDIP–UNNES). Universitas Semarang Repository. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/C11A/2017/C.131.17.0134/C.131.17.0134-15-File-Komplit-20230308104451.pdf>, diunduh pada hari Senin, 15 September 2025, Pukul 22.34 WIB.
- Subandi, S., Anubhakti, D., dan Vallendito, B. (2017): Rancang bangun kuesioner survey berbasis web. *SENTIA 2017*, 9, 1-43, ISSN: 2085-2347.
- Subekti, T. M., Nur Hidayati, L. N., dan Yulianto, B. (2025): Analisis kualitas pelayanan Bus Trans Jateng Solo–Wonogiri menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Riset Rekayasa Sipil Universitas Sebelas Maret*, 8(2), ISSN: 2579-7999, 103–112.
- Sugiyono. (2017): *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, ISBN: 979-8433-64-5, 143; 137; 224; 227.
- Sugiyono. (2013): *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, ISBN: 979-8433-64-0, 81; 102-103; 148-149; 121; 147.



- Siyamto, Y. (2017): Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63–76, ISSN: 2477-6157.
- Supranto, J. (2001): *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta, ISBN: 978-979-518-725-7, 66-67.
- Tirto. (2023): Perkembangan layanan BRT Trans Jateng. https://tirto.id/strategi-pemprov-jateng-bikin-transportasi-publik-nyaman-murah-g4qo?utm_, diunduh pada hari Selasa, 16 September 2025, Pukul 22.34 WIB.
- Tjiptono, F. (2022): *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-4). Penerbit Andi, ISBN: 978-623-01-2919-3, 141.
- Widhiarso, W. (2010): Pengembangan skala psikologi: Lima kategori respon ataukah empat kategori respon. https://www.researchgate.net/profile/Wahyu-Widhiarso/publication/368559196_Pengembangan_Skala_Psikologi_Lima_Kategori_Respon_ataukah_Empat_Kategori_Respon/links/63ee2c3a19130a1a4a84eaa5/Pengembangan-Skala-Psikologi-Lima-Kategori-Respon-ataukah-Empat-Kategori-Respon.pdf, diunduh pada hari Jumat, 28 November 2025, Pukul 20.55 WIB.
- Widodo, S. M., dan Sutopo, J. (2018): Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model *Business to Customer*. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 4(1), 38–45, P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645.