DAFTAR PUSTAKA

Amal, A. S., Arfintana, S. K., dan Abadi, K. (2021): Analisa kinerja angkutan umum penumpang perkotaan ditinjau dari tingkat pelayanan di Kota Tuban. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi,* p-ISSN: 2549-4236, e-ISSN: 1411-8939, 21(**2**), 885–891.

Amin, N. F., Garancang, S., dan Abunawas, K. (2023): Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *PILAR,* p-ISSN: 1978-5119, e-ISSN: 2776-3005, 14(**1**), 15–29.

Andriyadi, A., Sukmawati, A., dan Syafitri, U. D. (2018): Peran komitmen organisasi dalam menurunkan pengaruh negatif *turnover intention* terhadap kinerja karyawan (Studi kasus: GroupM Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Organisasi,* p-ISSN: 2088-9372, e-ISSN: 2527-8991. 9(**2**), 81–90.

Antara News Jawa Tengah. (2017): *Ganjar luncurkan BRT Trans Jateng Tawang-Bawen*. Semarang: ANTARA diperoleh dari situs internet: https://jateng.antaranews.com/berita/170362/ganjar-luncurkan-brt-trans-jateng-tawang-bawen-video.

Antara News Jawa Tengah. (2025): *Konstruksi jalan tol Yogyakarta-Bawen dipercepat*. Semarang: ANTARA diperoleh dari situs internet: https://jateng.antaranews.com/berita/584477/konstruksi-jalan-tol-yogyakarta-bawen-dipercepat.

Arikunto, S. (2013): *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta, ISBN: 978-979-518-998-5, 112–221.

Badan Pusat Statistik. (2024): *Kabupaten Semarang dalam angka 2024*. Semarang: Badan Pusat Statistik, 5, 33, 435.

Badan Pusat Statistik. (2024): *Kota Salatiga dalam angka 2024*. Salatiga: Badan Pusat Statistik, 1–5.

Baihaki, M. V., Ramadhan, B., Aditya, P. F., Fitri, Z. N., dan Sahara, S. (2023): Meningkatkan akses transportasi untuk masyarakat pedesaan: tantangan dan solusi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, p-ISSN: 2622-8327, e-ISSN: 2089-5364, 9(**14**), 480–486.

Boone, H. N., Jr., dan Boone, D. A. (2012): Analyzing Likert data. *Journal of Extension*, p-ISSN: 0022-0140, e-ISSN: 1077-5315, 50(**2**), 2-5, Article 48.

Branis, M., Sulik, M., Takacs, J., dan Schlosser, T. (2020): Analysis of public transport services with various criteria. *Slovak Journal of Civil Engineering*, p-ISSN: 1210-3896, e-ISSN: 1338-3973, 28(**4**), 23-28.

Bruzzone, F., Cavallaro, F., dan Nocera, S. (2023): The definition of equity in transport. *Transportation Research Procedia*, p-ISSN: 23521457, e-ISSN: 23521465, 69(**1**), 440–447.

Chen, J. K. (2021): A new approach for diagonal line model of importance-performance analysis: A case study of tourist satisfaction in China. *SAGE Open,* e-ISSN: 2158-2440, 11(**1**), 1–13.

Creswell, J. W. (2014): *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th Ed.).* Thousand Oaks, CA: Sage Publications, ISBN-13: 978-1452226101, ISBN-10: 1452226105, 158–162.

Deng, J., dan Pierskalla, C. D. (2018): Linking importance–performance analysis, satisfaction, and loyalty: a study of Savannah, GA. *Sustainability,* ISSN: 2071-1050, 10(**3**), 704.

detikNews. (2011): *Angkot harusnya dikelola perusahaan profesional*. Jakarta: detikcom diperoleh dari situs internet: https://news.detik.com/berita/d-1792708/cegah-kejahatan-manajemen-angkutan-umum-harus-dibenahi.

Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., dan Kaiser, S. (2012): Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science,* p-ISSN: 0092-0703, e-ISSN: 1552-7824, 40(**3**), 434–449.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. (2022): *Standar operasional prosedur*. Semarang: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, 1–10.

Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang. (2024). *Banyaknya trayek dan jumlah kendaraan angkutan pedesaan di Kabupaten Semarang Tahun 2024*. Satu Data Indonesia Kabupaten Semarang diperoleh dari situs internet: https://l1nq.com/h7d60k2.

Dziaduch, I. (2023): Wrocław public transport passengers' satisfaction survey by means of CSI and IPA. *Economics and Environment*, ISSN 1234-5678, 84(**1**), 149–171.

Eboli, L., dan Mazzulla, G. (2009): A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality. *Journal of Public Transportation*, p-ISSN: 1077-291X, e-ISSN: 2375-0901, 12(**3**), 21–37.

Ependi, A., dan Kurniawan, S. (2023): Analisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, ISSN: 2620-8962, 6(**3**), 819-827.

Fadhilah, M. W., dan Amalia, S. (2021): Pengaruh kualitas pelayanan bus kota DAMRI terhadap kepuasan pelanggan (studi pada penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, p-ISSN: 2460-8211, e-ISSN: 2684-706X, 7(**3**), 150–162.

Field, A. P. (2018*): Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (5th ed.).* Newbury Park: Sage Publications. ISBN 978-1-5264-1952-1, 39-108.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, ISBN-13: 978-979-704-015-4, ISBN-10: 979-704-015-1, 45-48.

Hana, H. M., Chan, A., Barkah, C. S., dan Tresna, P. W. (2022): Customer satisfaction analysis through service quality for service strategy improvement Mutiareads. *Management Analysis Journal*, p-ISSN: 2252-6552, e-ISSN: 2502-1451, 11(**1**), 39-45.

Handayani, S., Afrianti, D. A., dan Suryandari, M. (2021): Implementasi kebijakan angkutan umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, p-ISSN: 2716-2990, e-ISSN: 2745-8954, 2(**1**), 19–28.

Izzulhaq, I., Jinca, M. Y., dan Natalia, V. V. (2022): Analisis pengembangan angkutan bus sebagai moda transportasi untuk pergerakan dengan tujuan pendidikan. *Jurnal WKM*, p-ISSN 2355-0171, e-ISSN 2963-3001, 10(**2**), 177–195.

Joewono, T. B., dan Santoso, D. S. (2015): Service quality attributes for public transportation in Indonesian cities. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, e-ISSN: 1881-1124, ISSN-L: 1341-8521, 11(**1**), 1064-1081.

Jufriyanto, M. (2020): Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*, p-ISSN: 1693-5128, e-ISSN: 2621-8933, 20(**2**), 82-86.

Kawengian, E., Jansen, F., dan Rompis, S, Y, R. (2017): Model pemilihan moda transportasi angkutan dalam provinsi. *Jurnal Sipil Statik*, ISSN: 2337-6732, 5(**3**), 133-135.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2013): Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta: Kemenhub, 1-7.

LaporGub Jawa Tengah. (2019): *Rekapitulasi aduan layanan angkutan umum wilayah Kabupaten Semarang*. Semarang: Pemerintah Provinsi Jawa Tengah diperoleh dari situs internet: https://laporgub.jatengprov.go.id/detail/LGIG34508525.html.

Lunke, E. B. (2022). Modal accessibility disparities and transport poverty in the Oslo region. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, *Article* 103171. p-ISSN: 1361-9209, e-ISSN: 1879-2340, 1-2, 12.

Maharani, R. A., Nugraha, J. T., Sinuraya, S. I., dan Sanjaya, N. (2025): Analisis kepuasan penumpang BRT Trans Jateng Koridor IV Magelang-Purworejo melalui metode CSI dan IPA. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, p-ISSN: 2088-7469, e-ISSN: 2407-6864, 15(**1**), 1–15.

Malterud, K., Siersma, V. D., dan Guassora, A. D. (2016): Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research*, p-ISSN: 1049-7323, e-ISSN: 1552-7557, 26(**13**), 1753–1760.

Mason, J. (2024, January 18): Cities need good public transport more than ever – BRT shows us how. *Sustainable Transport Magazine*. Institute for Transportation and Development Policy, Issue No. 35, 2-7.

Mujadilla, A. S., dan Suryatman, A. G. (2024): Pengaruh kualitas pelayanan transportasi "Si Benteng" terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, p-ISSN: 2442-3777, e-ISSN: 2622-691X, 10(**2**), 266–280.

Napitupulu, R. C., Wicaksono, A., dan Anwar, M. R. (2013): Kajian kepuasan masyarakat Kota Malang terhadap kualitas layanan angkutan umum dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM).

Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil, p-ISSN: 1978-5658, e-ISSN: 2502-6348, 6(**2**), 106–114.

Oktavia, S., dan Dwiatmoko, H. (2022): Analysis of passenger service satisfaction of public transport in Tangerang City. *ASTONJADRO*, p-ISSN: 2302-4240, e-ISSN: 2655-2086, 11(**3**), 647–656.

Pallant, J. (2020): *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using IBM SPSS (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education. ISBN-13: 9781760875534, 13-36.

Pemerintah Kota Salatiga. (2024): *Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Salatiga Tahun 2024*. Salatiga: Pemerintah Kota Salatiga, 2–4.

Pemerintah Republik Indonesia. (2014): Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260. Jakarta: Pemerintah Pusat, 1-15.

Pemerintah Republik Indonesia. (2021): Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Pemerintah Pusat, 2-3.

Pradana, E. P., Nugraha, J. T., Mukti, A., dan Widyantoro, S. (2024): Analisis service quality dengan metode CSI dan IPA terhadap kepuasan peserta di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, p-ISSN: 2807-4246 e-ISSN: 2807-4238, 4(**3**), 1-15.

Putri, N. I. P. (2022). Pengaruh transportasi umum terhadap perkembangan antar wilayah administrasi di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, p-ISSN: 2356-5519, e-ISSN: 2407-635X, 8(**1**), 63–75.

Rahmatullah, S., Mukrim., dan Pramitha, M. N. (2019). Data mining untuk menentukan produk terlaris menggunakan metode naive bayes. *Jurnal Informasi dan Komputer*, p-ISSN 2337-8344, e-ISSN 2623-1247, 7(**2**), 57–64.

Riyanto, S., dan Hatmawan, A, A. (2020): *Metode riset penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, ISBN: 978-623-02-0537-8, e-ISBN: 978-623-02-0602-3, 11-12, 63-75.

Rizkilawati, N., Ramadhani, M. F., Maryam, E. F. A., Azzahra, F. S., Tarigan, B. A. L., Husyairi, K. A., dan Ainun, T. N. (2024): Analisis kepuasan konsumen berbasis metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Hagu Coffee dan Space Kota Bogor. *Journal of Comprehensive Science*, p-ISSN: 2962-4738, e-ISSN: 2962-4584, 3(**5**), 1-12.

Rosli, A. (2024): The effects of service quality of public transport towards passenger preferences: Evidence from Sarawak State, Malaysia. *International Journal of Transport Development and Intergration*, p-ISSN: 2058-8305, e-ISSN: 2058-8313, 8(**4**), 595–603.

Sabila, S. S., Pradesa, H. A., Zulvia, P., dan Purba, C. O. (2023): Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada e-service quality pembelian tiket kereta lokal melalui KAI Access. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, E-ISSN: 2988-5485, 7(**1**), 1-18.

Sahara, E. M., Khusnul Khotimah, D. R., dan Sasirangan, D. S. A. N. (2022): Optimalisasi kinerja website Badan Pusat Statistik: Pendekatan CSI dan

IPA. *Applied Information System and Management (AISM)*, p-ISSN: 2621-2536, e-ISSN: 2621-2544, 5(**2**), 83–90.

Said, R., Maitimu, A., dan Talakua, E. (2022): Tinjauan biaya operasional kendaraan umum trayek Morella–Batu Merah rute JMP. *Jurnal Simetrik*, p-ISSN: 2302-9579, e-ISSN: 2581-2866, 12(**2**), 631–637.

Sasongko, S, R. (2021): Faktor – faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, p-ISSN: 2686-5246, e-ISSN: 2686-4924, 3(**1**), 1-7,104.

Sihotang, F. P., dan Oktarina, R. (2022): Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam menganalisis pengaruh sistem E-Service terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, e-ISSN: 2722-631X, 3(**1**), 1-12.

Sofwatillah, R., Risnita, Jailani, M. S., dan Saksitha, D. A. (2024): Teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah. *Genta Mulia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, p-ISSN: 2301-6671, e-ISSN: 2580-6416, 15(**2**), 79–91.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan Rdan D*. Bandung: Alfabeta, ISBN: 979-8433-71-8, 121-122.

Sugiyono. (2019): *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta, ISBN: 978-602-289-533-6, 121-127, 172–177.

Supangkat, E. (2018): *ESTO: Selaksa cerita tentang bus tua di Salatiga.* Salatiga: Griya Media. ISBN: 978-602-6257-48-2, 1, 14-26.

Ušpalytė-Vitkūnienė, R., Šarkienė, E., dan Žilionienė, D. (2020): Multi-criteria analysis of indicators of the public transport infrastructure. *Promet – Traffic and Transportation*, p-ISSN: 0353-5320, e-ISSN: 1848-4069, 32(**1**), 119-126.

Wijaya, R. B., Pranata, S., dan Purnamasari, D. L. (2024): Analisis konsumen menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) pada Toko Terus Jaya Diesel. *Journal Central Publisher*, e-ISSN: 2987-2642, 2(**12**), 2971–2976.

Wuryano, A. Y., Dewi, W., dan Handoko, Y. (2023): Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Bumdes Sehat Pati. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, e-ISSN: 3031-2973, 1(**2**), 499–501.

Yulita, H., dan Wijaya, B. (2020): Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan konsumen. *Management and Accounting Expose*, e-ISSN: 2620-9314, 3(**1**), 1–12.