

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Agustapraja, H. R. (2021). Analisis Kinerja Angkutan Umum di Terminal Larangan, Sidoarjo. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Teuku Umar*, 7(2), 194–206.
- Agustapraja, H. R., & Dhana, R. R. (2023). KARAKTERISTIK PENUMPANG PENGGUNA BUS AKDP DI. *Wahana Teknik Sipil*, 28(2), 186–195.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Ariga, W., & Bastian, E. (2020). TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PO KARYA ABADI RUTE BATUSANGKAR-BUKITTINGGI. *Rang Teknik Journal*, 3(1), 155–161. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.31869/rtj.v3i1.1655>
- Brough, R., Freedman, M., & Phillips, D. C. (2022). Experimental evidence on the effects of means-tested public transportation subsidies on travel behavior. *Regional Science and Urban Economics*, 96(January), 103803. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2022.103803>
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Deyas, G. T., Woldeamanuel, M. G., & Erena, S. H. (2023). Customers' satisfaction towards Addis Ababa City's minibus taxi service. *Heliyon*, 9(11), e22102. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22102>
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Febriarini, A. S., & Astuti, E. Z. (2019). Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi

Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Eksplora Informatika*, 8(2), 95–103. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v8i2.156>

Firmansyah, Rizky, A., & Putra, Kurnia, H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute HalteE Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur*, 1(1), 1–6.

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

González-Morales, O., Galván-Sánchez, I., & Román-Cervantes, C. (2023). Social responsibility as a source of satisfaction for worker-members in a social economy transport company. *Research in Transportation Business and Management*, 51(April 2022). <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.101070>

Hafid, D. M., Badaron, S. F., & Syafei, I. (2022). Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(6), 9–19. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1096>

Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik, Volume 2 N(1)*, 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>

Heidari, I., Eshlaghy, A. T., & Seyyed Hoseini, S. M. (2023). Sustainable transportation: Definitions, dimensions, and indicators – Case study of importance-performance analysis for the city of Tehran. *Heliyon*, 9(10), e20457. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20457>

Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (1 ed.). PT Alex Media Komputindo.

- Ibrahim, M. (2019). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 4(1), 175–182.
- Ivashova, V., Chvalun, R., Nadtochiy, Y., Kalashova, A., & Surov, D. (2022). Assessing the satisfaction of residents with the work of public transport - Regional experience. *Transportation Research Procedia*, 63, 1229–1235. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.129>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 1, 1–12.
- Jinca, Y. (2019). *Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem dan Studi Kasus* (A. Wijaya (ed.)). Brilian Internasional.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Karim, A., & Lesmini, L. (2023). *Manajemen Transportasi* (I. Pradana Kusuma (ed.)). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023a). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597–605. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023b). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri*, 9(2), 597–605. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jti/article/view/22991>  
<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jti/article/download/22991/9506>
- Kurniawan, R., Sipil, F. T., Yogyakarta, T. N., Handayani, A. T., Sipil, F. T., Yogyakarta, T. N., & Author, C. (2022). Antara Bus Damri Atau Kereta Api Pada Jalur. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 171–180.

- Lamongan, B. (2019). *Data Penduduk Lamongan 2019*.
- Leng, N., & Corman, F. (2020). How the issue time of information affects passengers in public transport disruptions: An agent-based simulation approach. *Procedia Computer Science*, 170, 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.03.068>
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22–29. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1250495>
- Ong, A. K. S., Agcaoili, T. I. F., Juan, D. E. R., Motilla, P. M. R., Salas, K. A. A., & German, J. D. (2023). Utilizing a machine learning ensemble to evaluate the service quality and passenger satisfaction among public transportations. *Journal of Public Transportation*, 25(July), 100076. <https://doi.org/10.1016/j.jpubtr.2023.100076>
- Perhubungan, M. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013*.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetyo, A., Nugroho, M. W., Amudi, A., & Yulianto, T. (2020). Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan SWOT. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 2(2), 41–47. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v2n2.p41-47>
- Prasetyo, G. S., Hidayati, N., Mulyono, G. S., Magfirona, A., Studi, P., Sipil, T., Teknik, F., & Surakarta, U. M. (2023). Pemilihan moda transportasi perjalanan

- kerja di desa karanggeneng boyolali. *Dinamika Teknik Sipil*, 16(1), 37–42.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Putri, I. M. M., & Widyastuti, H. (2020). Analisis Probabilitas Pindahan Moda Dari Kendaraan Pribadi Ke Bus Damri Dan Tranex Mandiri Di Bandara Internasional Minangkabau. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 18(1), 7. <https://doi.org/10.12962/j2579-891x.v18i1.5284>
- Rachman, F. F., Nooraeni, R., & Yuliana, L. (2021). Public Opinion of Transportation integrated (Jak Lingko), in DKI Jakarta, Indonesia. *Procedia Computer Science*, 179(2020), 696–703. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.057>
- Rohmah Widayanti, F., & Pattisinai, A. R. (2022). Analisis Pelayanan Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 3(2), 77–82. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v3n2.p77-82>
- Rubio-Andrada, L., Celemín-Pedroche, M. S., Escat-Cortés, M. D., & Jiménez-Crisóstomo, A. (2023). Passengers satisfaction with the technologies used in smart airports: An empirical study from a gender perspective. *Journal of Air Transport Management*, 107(November 2021). <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102347>
- Rześny-Cieplińska, J. (2023). Overview of the practices in the integration of passenger mobility and freight deliveries in urban areas. *Case Studies on Transport Policy*, 14(October). <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101106>
- Saleem, M. A., Afzal, H., Ahmad, F., Ismail, H., & Nguyen, N. (2023). An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems' service quality attributes: Evidence from an emerging economy. *Transport Policy*, 141(May), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.07.010>
- Saw, Y. Q., Dissanayake, D., Ali, F., & Bentotage, T. (2020). Passenger satisfaction

- towards metro infrastructures, facilities and services. *Transportation Research Procedia*, 48, 3980–3995. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.290>
- Sekar Tanjung, A., & Dirgahayani, P. (2021). Karakteristik Pergerakan Penumpang Angkutan Umum Perdesaan Di Kabupaten Kuningan. *Jurnal Transportasi*, 21(2), 123–132. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v21i2.5160.123-132>
- Setiawan, D. (2019). Analisis Perbandingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum dan Angkutan Umum berbasis Aplikasi. *Jurnal Momen*, 02(01).
- Setiawan, D., Sebayang, N., & Imananto, E. (2019). Evaluasi Kinerja Dan Jumlah Armada Angkutan Umum Di Kabupaten Malang (Studi Kasus Jalur Angkutan Trayek Lawang – Arjosari). *Jurnal Sondir*, 2(1), 1–5.
- Shah, S. A. H., & Kubota, H. (2022). Passenger’s satisfaction with service quality of app-based ride hailing services in developing countries: Case of Lahore, Pakistan. *Asian Transport Studies*, 8(September 2021), 100076. <https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2022.100076>
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 26–37. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>
- Sugianto, & Muhammad, A. K. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 1(2), 51–58.
- Sumargo, B. (2020). *TEKNIK SAMPLING*.
- Swarjana, I. K. (2022). *POPULASI-SAMPEL Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*.
- Syafei, I., & Said, L. B. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. *Journal Flyover (JFO)*, 02(01), 21–28. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/flyover/article/view/868%0Ahttp://pasca->

umi.ac.id/index.php/flyover/article/download/868/930

- Upa, V. A., & Setyadi, R. (2022). Komparasi Karakteristik Perilaku dan Pengguna Bus Trans Tangerang AYO (Studi Kasus : Koridor 2 dan Koridor 3). *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 20(1), 3540. <https://doi.org/10.12962/j2579-891x.v20i1.10776>
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua). *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yuda Bakti, I. G. M., Rakhmawati, T., Sumaedi, S., Widiyanti, T., Yarmen, M., & Astrini, N. J. (2020). Public transport users' WOM: An integration model of the theory of planned behavior, customer satisfaction theory, and personal norm theory. *Transportation Research Procedia*, 48(2018), 3365–3379. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.117>
- Yumita, F. R., Irawan, M. Z., & Malkhamah, S. (2020). Faktor Keengganan Pelajar Menggunakan Angkutan Umum Dalam Perjalanan Ke Sekolah. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 18(2), 239–248.
- Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>