

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi Covid-19: Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79–95.
- Basyit, A., Sutikno, B., & Dwiharto, J. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 47–61.
- Dharmanto, A., Setyawati, N. W., & PG, D. S. W. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Trans Jakarta. 1(11), 2029–2034.
- Ginting, K. A., Hermansyah, H., & Suranto, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Arsitektur (JITAS)*, 1(2), 90–96.
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Khairil, K. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada Pdam Kota Bengkulu. *Teknosia*, 15(1), 16–21.
- Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Spasial*, 8(3), 326–339.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283.
- Munthe, royani ida, Broto, eko bayu, & Rejeki, S. anita. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Strategi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Grosir UD.RD Desa Sennah Kecamatan Pangkatan. 4, 5714–5726.
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta.

Jurnal Manajemen Riset Inovasi, 1(3), 9–17.

- Putri, N. K., & N., M. R. (2020). Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Di Sumatera Selatan. *Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2), 27–42.
- Rahmawati, A. Y., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT . Taspem KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(01), 28–31.
- Ramadhani, R. M., & Pratama, R. A. (2022). Analisis Kesadaran Cybersecurity Pada Pengguna Media Sosial Di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1164.
- Richter, L. E., Carlos, A., & Beber, D. M. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*.
- Silalahi, E. E., & Dianti, A. (2022). *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pelayanan Teknik Di PT. Mahiza Karya Mandiri Cabang Bekasi*. 20(1), 105–123.
- Sugianto, & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik Volume*, 1(2), 51–58.
- Sugiyanto, S., & Nur Indah, C. (2021). Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Perkotaan Angling Di Kota Tuban. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 19(02), 1–18.
- Vendhi Prasmoro, A., Sabila Syifa, I., & Nugroho Aji, S. (2023). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi* (pp. 36–46).
- Wahyuningsih, A., & Wartinarsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26.