

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. (2024). *PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, EFISIENSI OPERASI, DAN PERTUMBUHAN PENJUALAN TERHADAP FINANCIAL DISTRESS*.
- Ahmad Masaul Khoiri. (2023, Januari). Curhat Penumpang Ditelantarkan 8 Jam PO Bus Asal Malang di Ngawi . *curhat penumpang ditelantarkan 8 jam po bus asal malang dingawi*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6498297/curhat-penumpang-ditelantarkan-8-jam-po-bus-asal-malang-di-ngawi>
- Ali, S., & Fazili, A. I. (2025). Application of the SERVQUAL model in the tourism industry across hospitality, travel, and destination management sectors. *Global Journal of Business, Economics and Management: Current Issues*, 15(1), 25–31. <https://doi.org/10.18844/gjbem.v15i1.9725>
- Amin nur dkk. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*. 14.
- Anisah Nurul, F., & Anggraini, R. (2022). *PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE, TOURIST EXPERIENCE DAN OVERALL SATISFACTION TERHADAP REVISIT INTENTION WISATAWAN DI KOTA BATAM*. 17(2), 102–117. <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/VL>
- Arevin, A. T. (2024). *The Effect of Tourism Facilities and Service Quality on Return Intention through Visitor Satisfaction*. 4(2), 129–140.
- Astuti Puji. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru*. 18, 23–32.
- Atmaja Kusuma. (2024). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI TRANS CIREBON*.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2021, Desember 27). *Catatan Kinerja Kementerian Perhubungan Tahun 2021*. KEMENTERIAN PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. <https://kemenhub.go.id/post/read/catatan-kinerja-kementerian-perhubungan-tahun2021>
- Budiyanto & Suharti. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*

KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI TRANS JOGJA. 8.

- Cahyani, E., Yunus, A. I., Rohmani, D., & Rukaiyah, R. (2022). Kualitas Pelayanan Armada Bus Bandara Menurut Persepsi Masyarakat Pengguna Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 22(2), 343–347. <https://doi.org/10.35965/eco.v22i2.1517>
- Dewi Nuraeni, A., Astuti, W., Krisnanda, R., & Paramita Anggraini, D. (2024). *Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan terhadap kepuasan wisatawan pemandian alam selokambang-kabupaten lumajang* HOW TO CITE ITEM ABSTRAK (Vol. 4, Nomor 2). <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/index><http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Elia Cahyani, Tazkiyyah Nururrohmah, Cindy Firstiananda Deka, & Mohamad Zein Saleh. (2024). The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 192–205. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3300>
- Evelin Jennesia. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 641–649. <https://doi.org/10.61579/future.v3i2.425>
- Fadila farah dkk. (2025). *PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF: WAWANCARA. 2.* <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Henfi, M., & Khoir, A. (t.t.). *MODA TRANSPORTASI SEBAGAI DAYA TARIK WISATA YANG MENGHADIRKAN MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE.*
- Herman, G. V., Tătar, C. F., Staşac, M. S., & Cosman, V. L. (2024). Exploring the Relationship between Tourist Perception and Motivation at a Museum Attraction. *Sustainability (Switzerland)*, 16(1). <https://doi.org/10.3390/su16010370>
- Husna, M., Azis, D., & Furqan, M. H. (2023). *PERSEPSI PENGGUNA JASA BUS TRANS KOETARADJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI BANDA ACEH. 06(02).*

- Ira Dwi Safitri, B., Kurniati, E., Raya Olat Maras, J., Alang, B., Hulu, M., & Besar, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum (Trayek Sumbawa-Mataram). *Jurnal Informasi, Sains dan Teknologi*, 6(2).
- Kasiani, S., Studi, P., Publik, A., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2023). PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO-SURABAYA-GRESIK) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR Agus Widiyarta. Dalam *Jurnal Dinamika Pemerintahan* (Vol. 06, Nomor 02).
- Khaeruddin Ahmad. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING BISNIS DAN KINERJA BISNIS PADA PT. TRANS JOGJA*.
- Larasati, S., Fristica Dewi, R., & Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, S. (t.t.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Pariwisata (Studi Kasus Di Djogja Transport). Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 7, Nomor 1). Diambil <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- Leatemala janoval. (2024). *ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DAN WAKTU PERJALANAN "TEMAN BUS" TRANS MAMMINASATA DI KOTA MAKASSAR*. 2.
- Lin, H., Zhang, M., & Gursoy, D. (2020). Impact of nonverbal customer-to-customer interactions on customer satisfaction and loyalty intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1967–1985. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2019-0694>
- Majdina nadhila, P. budi. (2024). *PENENTUAN UKURAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS BERNOULLI DAN SLOVIN: KONSEP DAN APLIKASINYA*. 16.
- Muthahharah, I., Juhari, A., Habibah, S., Asmayani, dan, & Negeri Makassar, U. (2025). *Pendampingan Pengisian Kuesioner Penelitian Bagi Guru SDN 30 Panaikang Kabupaten Pangkep*. 4. <https://doi.org/10.35880/jhp2m.v4i1.8491>
- Parasuraman.a et al. (1988). *SERVQUAL : A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64.
- Polii, C. G., Naukoko, A. T., Dj Siwu, H. F., Ekonomi Pembangunan, J., &

- Ekonomi Dan Bisnis, F. (2023). PENGARUH INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA (IPM) DAN PERTUMBUHAN EKONOMI TERHADAP TINGKAT PENGANGGURAN DI KOTA TOMOHON. Dalam *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* (Vol. 23, Nomor 5).
- Prita Nur Aristiani, & Yenita. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Dampak Terhadap Loyalitas Penumpang Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pelabuhan Merak - Rangkasbitung. *Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 7.
- PT Iinspired Sinar Abadi. (2022). *27 Trans* . <https://27trans.com>.
- Rahma Safika, N., & Yani Pramularso, E. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia. Dalam *Eigis Yani Pramularso* (Vol. 3, Nomor 3).
- Reza Syahputra, M., Lestira Hariani, M., Agus, M. S., Farhan, O., Novriani, S., Kata kunci, A., Angkutan Umum, K., Angkutan Umum, P., Angkutan Umum, T., & Operasional Kendaraan, B. (2023). *Jurnal Civil Engineering Study Analisis Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Akap (Studi Kasus PO. Haryanto Kelas Executive Trayek Jepara-Jakarta) Analysis of Operational Performance and Akap Bus Services (Case Study of PO. Haryanto Executive Class Jepara-Jakarta Route)*. 03(2), 24–35. <https://doi.org/10.34001/jces>
- Rinaldi, R., & Albina, M. (2025). Analisis Konsep, Jenis, dan Kelayakan Instrumen Penelitian Pendidikan. *QAZI: Journal of Islamic Studies*, 2(1), 225–232. <https://doi.org/10.61104/qz.v2i1.279>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rizki Rohmadhon, M., Ferry Wibowo, S., & Aditya, S. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER. 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>

- Sogbe, E., Susilawati, S., & Pin, T. C. (2025). Scaling up public transport usage: a systematic literature review of service quality, satisfaction and attitude towards bus transport systems in developing countries. *Public Transport*, 17(1), 1–44. <https://doi.org/10.1007/s12469-024-00367-6>
- Sugito, E., Mohamad, D. B., & Roosli, R. (2025). EVALUATING URBAN PUBLIC BUS TRANSPORT SERVICE QUALITY: PERSPECTIVES FROM TWO USER GROUPS. Dalam *Journal of the Malaysian Institute of Planners* (Vol. 23).
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- sulung undari, muspawi mohamad. (2024). *MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER*. 5.
- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, 7(2), 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024). Determinants Of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Maritime Transportation and Logistics Services. Dalam *Ecoment Global Journal* (Vol. 9, Nomor 3).
- Ulinuha ghufon. (2021). *Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa*. 18.
- Utami, A. L. (2020). POTENSI TRANSPORTASI UMUM DALAM MENDUKUNG PENGEMBANGAN PARIWISATA KOTA PALANGKA RAYA. Dalam *Jurnal Transportasi* (Vol. 20, Nomor 3).
- Widianti, Y. I., & Safuan, S. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 14(3), 3469–3483. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1746>
- Yani Balaka dkk. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. www.penerbitwidina.com

zahrah amirah. (2023). *PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP ATRAKSI, AKSESIBILITAS DAN AMENITAS PADA DAYA TARIK WISATA ALAM.*

Zuhra, K., & Firah, A. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPOSISI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. CAHAYA JAYA UTAMA JEMADI. Dalam *Jurnal Multidisiplin Dan Sains* (Vol. 1, Nomor 1). <https://jurnal.compartdigital.com/index.php/judis>