DAFTAR PUSTAKA

Herlynawati, V., Agusdini, T. M. C., Putra, K. H., & 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*, 1–6.

Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., Rompis, S. Y. R., & Belakang, L. (2024). *T e k n o*. *22*(88).

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. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, *06*(02), 197–216.

Muflikhah, I. A., Puspitasari, E., & Firmansyah, D. (2024). Evaluasi Kinerja Bus Trans Jateng Pada Rute Purworejo - Magelang. *Jurnal Rekayasa Sipil (JRS-Unand)*, *20*(2), 75–82. https://doi.org/10.25077/jrs.20.2.75-82.2024

Primasworo, R. A., Oktaviastuti, B., & Madun, R. W. (2022). *Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT)*. *11*(1).

Rizqi, L. N., Novaria, R., & Murti, I. (2024). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat Luluk Nafilatur Rizqi Rachmawati Novaria Indah Murti yang dilakukan pemerintah maupun badan usaha milik negara demi terpenuhinya kebutuhan puas dengan kualitas layanan yang diberikan . Begitu. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, *2*(1).

Wi, D. I., Perkotaan, L., Trayek, D., Dan, T., Rektorat, D. I., & Perhubungan, J. E. (n.d.). *PEDOMAN TEKNI S TERATUR*.

Afikhah, W. M., & Sunarta. (2024). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus Trans Jatim). *Jebital: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(2), 50-67.

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur. (n.d.). Data pertumbuhan kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur.

Giselia. (2025). *Analisis Dampak Peningkatan Jumlah Kendaraan Pribadi terhadap Kemacetan dan Kualitas Udara*.

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Kota Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

Muflikhah, I. A., Puspitasari, E., & Firmansyah, D. (2024). Evaluasi Kinerja Bus Trans Jateng pada Rute Purworejo - Magelang. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 20(2).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Sangadah, A. W., Sulandari, S., & Hariyani, D. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* (atau publikasi terkait Departemen Administrasi Publik UNDIP).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.