

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2020). Menteri Suharso Sampaikan Fokus Pembangunan Transportasi Massal dan Penanganan Banjir DKI Jakarta di 2021. *Siaran Pers Bappenas*. Tersedia di <https://bappenas.go.id/id/berita/menteri-suharso-sampaikan-fokus-pembangunan-transportasi-massal-dan-penanganan-banjir-dki-jakarta-di-2021>. diakses pada 20 Oktober 2022.
- Becker, L., Jaakkola, E. and Halinen, A. (2020). Toward a goal-oriented view of customer journeys. *Journal of Service Management*, 31(4), 767-790.
- Bradley, C., Oliveira, L., Birrell, S., Cain, R. (2021). A New Perspective on Personas and Customer Journey Maps: Proposing systemic UX. *International Journal of Human-Computer Studies*, 148 (102583), 1-17.
- CNBC Indonesia. (2022). Kurangi 50,3% Emisi, Ada 2.000 Bus Listrik Beroperasi di 2025. *CNBC Indonesia TV, CNBC Indonesia*. Tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220628153053-8-351093/kurangi-503-emisi-ada-2000-bus-listrik-beroperasi-di-2025>. diakses pada 30 Oktober 2022.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (pp. 244). California. USA: Sage Publications, Inc.
- Data Internal Konsorsium JakLingko (2022). *Laporan Bulanan Progres Konsorsium JakLingko*.
- Dephub. (2019). Hadapi Era Digital, Seluruh Insan Transportasi Terus Menyesuaikan Diri Agar Pelayanan Semakin Meningkat. *Biro Komunikasi dan Informasi Publik Dephub*. Tersedia di <https://dephub.go.id/post/read/hadapi-era-digital,-seluruh-insan-transportasi-terus-menyesuaikan-diri-agar-pelayanan-semakin-meningkat?language=id>. diakses pada 20 Oktober 2022.
- Edelman, D. C. & Singer, M. (2015). Competing on Customer Journeys. *Harvard Business Publishing*. Tersedia di <https://hbr.org/2015/11/competing-on-customer-journeys>. diakses pada 22 Oktober 2022.
- Google. (2023). Google Map. Tersedia di <http://www.map.google.com> diakses pada 8 April 2023.
- Grewal, D., Hulland, Kopalle, P.K. & Karahanna, E. (2020). The future of technology and marketing: a multidisciplinary perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 1-8.

- Hamilton, R. & Price, L. L. (2019). Consumer journeys: developing consumer-based strategy. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47, 187-191.
- Herskovitz, Stephan & Crystal, Malcolm (2010). The Essential Brand Persona: Storytelling and Branding. *Journal of Business Strategy*, 31(3). 21-28.
- Jaklingko Indonesia. (2022). Tentang JakLingko. *Official website JakLingko Indonesia*. Tersedia di <https://www.JakLingkoindonesia.co.id /id/tentang-kami> diakses pada 18 Oktober 2022.
- JICA. (2019). JABODETABEK Urban Transportation Polixy Integration Project Phase 2 in the Republic of Indonesia. *Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. Tersedia di <https://openjicareport.jica.go.jp /pdf/12356366.pdf>. diakses pada 18 Oktober 2022.
- Kemp, Simon. (2022). Digital 2022: Indonesia. *Datareportal*. Tersedia di <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>. diakses pada 10 Oktober 2022.
- Kominfo. (2022). Mendorong Transformasi Digital Berkelanjutan G20. *Siaran pers Kominfo*. Tersedia di <https://www.kominfo.go.id/content/detail/40822/mendorong-transformasi-digital-berkelanjutan-g20/0/artikel>. diakses pada 18 Oktober 2022.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). “Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey”. *Journal of Marketing*. 80(6). 69-96.
- Mele, C., Spena, T.R., Tregua, M. & Amitrano, C. C. (2021). The millennial customer journey: a Phygital mapping of emotional, behavioural, and social experiences. *Journal of Consumer Marketing*. 38(4). 420-433.
- Micheaux, A & Bosio Birgit. (2019). Customer Journey Mapping as a New Way to Teach Data Driven Marketing as a Service. *Journal of Marketing Education*. 41(2). 127-140.
- Motherbaugh, Hawkins. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 13th edition* (pp. 662). New York. USA. McGraw Hill.
- Playstore. (2022). JakLingko App – PT Jakarta Lingko Indonesia. *Google store*. Tersedia di <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.JakLingko indonesia.app>. Diakses pada 1 November 2022.

Provinsi DKI Jakarta. (2020). Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta tentang Penugasan Kepada Badan Usaha Milik Daerah Untuk Menyelenggarakan Sistem Integrasi Pembayaran Antar Moda Transportasi (Pergub Nomor 63 tahun 2020). Jakarta, DKI : Penerbit. Tersedia di <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/4969>. Diakses pada 10 Oktober 2022.

Provinsi DKI Jakarta. (2022). Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta tentang Besaran Paket Tarif Layanan Angkutan Umum Massal (Pergub Nomor 733 tahun 2022). Jakarta, DKI : Penerbit. Tersedia di <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/5293>. Diakses pada 10 Oktober 2022.

Richardson, A. (2010). Using customer journey maps to improve customer experience. *Harvard Business Review*. 15(1). 2–5. Tersedia di <https://hbr.org/2010/11/using-customer-journey-maps-to>. Diakses pada 20 Oktober 2022.

Schindler, P.S. (2019). *Business Research Methods, 13th edition* (pp.71). New York. USA: McGraw-Hill/Irwin.