

- Anggraini, D. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Kepengusahaan Angkutan Perkotaan di Kabupaten Tulang Bawang*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Asikin, M. Z. (2001). *Sistem Manajemen Transportasi Kota*. Abhiseka.
- Budiman, M. (2018). *Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang Kota Mojokerto (Studi Kasus: Line D Trayek Terminal Kertajaya-Truwulan)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dinas Perhubungan DIY. (2022). *Transportasi dalam Angka 2022*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687/AJ.206/DRDJ Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*.
- International Energy Agency. (2002). *Bus Systems for The Future (Achieving Sustainable Transport Worldwide)*.
- Kementerian Perhubungan. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*.
- Kementerian Perhubungan. (2012). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*.
- Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*.
- Kurniawati, D. A. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk Pesona dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Universitas Brawijaya.
- Leliana, A. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Mabruwaru, V. (2017). *Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang di Kota Sorong-Papua Barat (Studi Kasus Trayek A)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Marsudi. (2006). *Analisis Kinerja Mobil Penumpang Umum (MPU) dan Sistem Jaringan Trayek di Kota Salatiga. PILAR, 15*.
- Morlok, E. K. (1995). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga.
- Nanlohy, V. (2023). *Dokumentasi Evaluasi Program Buy-the-Service Teman Bus di Indonesia*. Institute for Transportation and Development Policy Indonesia.

- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9.
- Rini, I. N. P. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Universitas Diponegoro.
- Sudaryanto, S. (2007). *Ekonomi Kedelai di Indonesia*. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika* (6th ed.). Tarsito.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Thomas, E. (2001). *Presentation at the Institute of Transportation Engineers Annual Meeting*.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Transit Cooperative Research Program (TCRP). (2003). *Transit Capacity and Quality of Service Manual*.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VI 2018*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Penerbit ITB.
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Penerbit ITB.
- Wright, H. (Ed.). (2007). *Bus Rapid Transit Planning Guide*. Institute for Transportation and Development Policy.