

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azwar, S. (2004). *Reliabilitas dan Validitas* (1 ed.). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Emzir.(2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Perkasa.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, M. Ali. (2013). *Statistik untuk penelitian pendidikan*. Yogyakarta. ParamaPublising.
- Hadi, I. P. (2021). *Penelitian Media Kualitatif-Rajawali Pers*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hardiansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kerlinger.(1973). *Metode penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Mackenzie, N., & Knipe, S. (2006). Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues in educational research*, 16(2), 193–205.
- Mahmudi.(2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Noor. (2014). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal* (1 ed.). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan.(2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung:Alfabeta.
- Riduwan & Sunarto.(2010). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

- Sambas Ali Muhidin & Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian, S. P. (2002). *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta : Haji Masagung.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial* (1 ed.). Bandung: PT Refika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. (2008). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Zed, M. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal:

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10. <https://core.ac.uk/download/pdf/270149732.pdf>
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>

- Astuti, R. S., Kristanto, Y., & Soedarto, J. H. (2021). Publik Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Publik Policy and Management Review*, 10(3), 208–223. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31291>
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, M. A., & Amrozi, Y. (2021). Paradoks Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 58–68. <https://doi.org/10.52643/jti.v7i1.1425>
- Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *INOVATIF / Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2). [file:///C:/Users/User/Downloads/2125-Article%20Text-4189-1-10-20150313%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/2125-Article%20Text-4189-1-10-20150313%20(1).pdf)
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 01–21. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/viewFile/1297/885>
- Fitri, E. (2022). *Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/32000-Full_Text.pdf
- Hasanah, N., & Indriani, S. (2013). Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 8(1), 17–35. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/wahana-akuntansi/article/view/651>
- Hermawati, M. D. (2022). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Gaji Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Gaji (Studikasu Pada Cv Galery Karya Graha Bandung). (*Doctoral dissertation, STIE Ekuitas*). <http://repository.ekuitas.ac.id/handle/123456789/1641>
- Hosang, N., Tumbel, A., Moniharapon, S., & Ratulangi, U. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01). file:///C:/Users/User/Downloads/jbie_patrick,+16+-+Tasya+Hosang.pdf
- Ismawati, E., & Lestari, H. (2017). Pengaruh Efektivitas Penerapan Permata (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Selatan). *Journal Of Publik Policy and Management Review*, 6(3), 79–91. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16602>

- Ismiyati, Firdaus, M., & Arubusman, D. A. (2016). Manajemen Pemeliharaan Bus Transjakarta Dalam Mencapai Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, 3(2), 185–203. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/viewFile/92/47>
- Karin, D. K., Listyaningsih, & Stiawati, T. (2012). Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. (*Doctoral dissertation, FISIP Untirta*). <http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/53>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26. <file:///C:/Users/User/Downloads/Artikel%20Jurnal%20Kurniawan.pdf>
- Laksana, N. S. (2013). Bentuk-Bentuk Partisipasi Masyarakat Desa dalam Program Desa Siaga Di Desa Bandung Kecamatan Playen Kabupaten Gunung Kidul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal kebijakan dan manajemen publik*, 1(1), 56–67. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Nuring%20Septyasa%20Laksana.pdf>
- Legowo, R. D. (2021). Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Mts Nurul Ulum Candipuro. *Undergraduate Thesis*. <http://repository.itbwigalumajang.ac.id/id/eprint/1254>
- Lukmana, D. T., Subanti, S., & Susanti, Y. (2019). Analisis Sentimen Terhadap Calon Presiden 2019 Dengan Support Vector Machine Di Twitter. *In Seminar & Conference Proceedings of UMT*. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/cpu/article/viewFile/1693/1086>
- Midiyanti, R., & Ramlan, J. S. (2020). Penerapan Manajemen Fasilitas Dan Smart Mobility Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1). <http://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6834>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <file:///C:/Users/User/Downloads/Pengaruh%20Efektivitas/Inovasi%20Pelayanan%20Publik%20UPTD%20Terminal%20Purabaya-Bungurasih.pdf>
- Prasetyo, R. D., Aisyah, S. P., Fitriani, K., & Solichah, M. (2022). Efektivitas Peran Audit Pada Badan Amil Dan Zakat Nasional Tulungagung. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 2(5), 729–733. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/raj>
- Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja

- Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) For Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Raihanah, Z. (2020). Pemanfaatan Layanan *E-ticketing Commuterline* Dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial Studi Kasus: Pengguna Krl Di Stasiun Depok Lama. (*Bachelor's thesis, Fisip UIN Jakarta*). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57061>
- Restetya, D., & Lanin, D. (2022). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Pasar Kerja Online terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. *PUBLIKNESS: Journal of Publik Administration studies*, 1(2), 137–142. <https://doi.org/10.24036/publikness.v1i2.8>
- Rozaq, D. A. (2019). Pengaruh Moda Transportasi Terhadap Perekonomian Masyarakat Secara Spasial Di Gunung Gambir, Kecamatan Sumberbaru, Kabupaten Jember. *Jurnal Geografi Gea*, 19(2), 88–92. <https://ejournal.upi.edu/index.php/gea/article/view/17769>
- Siswoyo, M. P. (2009). Kebijakan dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 10(2), 171. <http://203.189.120.189/ejournal/index.php/tsp/article/view/17342>
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173. <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>
- Sulistiowati, R. (2014). Implementasi desentralisasi dan otonomi daerah pada Daerah Otonomi Baru (DOB)(Studi di Kabupaten Pesawaran dan Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung). *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, 16(3), 270–281. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/45922>.
- Syafarudin, A., & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us*, 5(1), 31–45. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i1.2801>
- Syukriyati, E., & Solikin, I. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 269–284. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/viewFile/13067/7718>

- Vidhiatama, Y., & Nugroho, A. (2018). Persepsi Visual Logo Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Jabodetabek. *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, 3(2), 191–210. <https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/seni/article/view/3604>
- Wahyuddin, W., Ramly, A., Djalil, M. A., & Indriani, M. (2019). Efektivitas Pemanfaatan Dana Desa dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kec Kuala Kabupaten Nagan Raya. *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam*, 16(2), 181. <https://doi.org/10.19105/nuansa.v16i2.2410>
- Wibowowati, B. L., Sjafari, A., & Rahmawati. (2010). Pengaruh Efektivitas Penarikan Retribusi Pasar Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar (Studi di Pasar Serang Plaza Kota Serang). (*Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*). <http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/75>
- Wijaya, I. T. K. & Makmun. (2020). Penerapan Sistem Pembayaran Electronic Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Rangkasbitung. *Publik Administration Journal*, 4(1), 15–27. <https://www.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/1707>
- Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta *Commuterline* Indonesia Rute Jakarta-Bekasi). *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v5i2.365>
- Wulandari, U., & Simon, J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 5(1). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/viewFile/495/485>
- Zulaeha, S. (2020). Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung. (*Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*). <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3752>