

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. N. et.al. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Kota Malang*. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*. Vol. 7, No. 1. Hal: 1-5.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Aminah, S. (2018). *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. *Jurnal Teknik Sipil UBL*. Vol. 9, No. 1. Hal: 1142-1155.
- Ardani, N. N. (2021). *Effect of Process and Physical Evidence on Customer Satisfaction (A Study on Mutiara Cemerlang Travel Bali)*. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*. Vol. 4, Issue 2. Page: 77-84.
- Astuti, D. L. (2017). *Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. 11, No. 2. Hal: 123-136.
- Atsatalada, N., & Mudiantono. (2020). *Analisis Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus PO Sumber Alam*. *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 1, No. 1. Hal: 200-211.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2022). *Kota Bandung dalam Angka 2022*. Bandung: BPS Kota Bandung.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Detikcom. (2019). *Duh, Halte Trans Metro Bandung Rusak dan Tak Terawat*. <https://news.detik.com/foto-news/d-4704044/duh-halte-trans-metro-bandung-rusak-dan-tak-terawat/4> [Diakses Sabtu, 26 Februari 2022]
- Doa, Q. H., & Vub, T. H. A. (2020). *Understanding Consumer Satisfaction with Railway Transportation Service, An Application of Process and Physical Evidence*. *Journal Management Science Letters* 10. Page: 1341–1350.

- Elat, T. P. et.al. (2019). *Pengaruh Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Travel Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3. Hal: 399-410.
- Farida, I. et.al. (2018). *Analisis Pengaruh Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis. Vol. 1, No. 1. Hal: 31-40.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Febriyanta, A., & Ekowati, D. (2020). *Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan-Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol. 17, No. 1. Hal: 27-36.
- Fisaini, J. et.al. (2017). *Pengembangan Model Dinamika Sistem pada Sistem Operasional Angkutan Kota*. Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi ke-20. Hal: 1102-1111.
- Halim, F. et.al. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, S. (2019). *Public Relations And Customer Service; Pedoman Untuk Sukses Melayani, Memasarkan Dan Menjual*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Hidayati, N. et.al. (2019). *Peranan Persepsi Risiko Kecelakaan terhadap Kepatuhan Berlalu Lintas pada Siswa SMAN 3 Banjarmasin*. Jurnal Kognisia. Vol. 2, No. 2. Hal: 159-163.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandar, A. (2019). *Analisis Kebijakan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas Melalui Operasionalisasi Bus Rapid Transit (Studi di Kota Bandar Lampung)*. Jurnal Pranata Hukum. Vol. 9, No. 1. Hal: 79-98.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.

- Katadata. (2020). *Mobilitas Tinggi dan Padat Penduduk, 3 Provinsi Paling Rentan Corona*.  
<https://katadata.co.id/agungjatmiko/berita/5e9a41f6d73de/mobilitas-tinggi-dan-padat-penduduk-3-provinsi-paling-rentan-corona> [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Rilis Data Kemendagri: Jumlah Penduduk Jabar Terbanyak, Kaltara Tersedikit*.  
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1033/rilis-data-kemendagri-jumlah-penduduk-jabar-terbanyak-kaltara-tersedikit> [Diakses Jumat, 25 Februari 2022]
- Kementerian Perhubungan. (2017). *Menhub: Transportasi Sudah Menjadi Kebutuhan Dasar Masyarakat*. <http://dephub.go.id/post/read/menhub-transportasi-sudah-menjadi-kebutuhan-dasar-masyarakat> [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Kementerian Perhubungan. (2022). *Gerakan Nasional Kembali ke Angkutan Umum*. <https://dephub.go.id/post/read/gerakan-nasional-kembali-ke-angkutan-umum> [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Krisnandi, H. et.al. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: LPU-UNAS.
- Kumparan. (2018). *Selama Perluasan Ganjil-Genap, Bus TransJakarta Makin Cepat*. <https://kumparan.com/kumparannews/selama-perluasan-ganjil-genap-bus-transjakarta-makin-cepat-1539186355959449248> [Diakses Selasa, 2 Agustus 2022]
- Kurniawan, G. P. et.al. (2021). *Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta*. Jurnal Tana Mana. Vol. 2, No. 1. Hal: 44-49.
- Liputan6. (2020). *Berbeda dengan Moda Lain, Transportasi Darat Paling Banyak Alami Masalah*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4289576/berbeda-dengan-moda-lain-transportasi-darat-paling-banyak-alami-masalah> [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, F. (2017). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

- Nasution, I. A. et.al. (2020). *The Effect of Process on Customer Satisfaction in Belawan Branch of PT Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Medan. International Journal of Research and Review. Vol. 7, Issue 1. Page: 237-243.*
- Nasution, M. N. (2017). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Othman, B. et.al. (2020). *Effects of Process on Customer Satisfaction: Empirical Study on Travel Industry in Malaysia. TEST Engineering & Management. Vol. 83. Page: 22895–22909.*
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (2021). *Dorong Penggunaan Transportasi Umum, Dishub Tingkatkan Kualitas Pelayanan.* [https://jabarprov.go.id/index.php/news/43851/Dorong Penggunaan Transportasi Umum Dishub Tingkatkan Kualitas Pelayanan](https://jabarprov.go.id/index.php/news/43851/Dorong_Penggunaan_Transportasi_Umum_Dishub_Tingkatkan_Kualitas_Pelayanan) [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Pikiran Rakyat. (2021). *Bus Kota DAMRI Berhenti, Penumpang Bus TMB Meningkatkan 15 Persen.* <https://portalbandungtimur.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-942931727/bus-kota-damri-berhenti-penumpang-bus-tmb-meningkat-15-persen> [Diakses Jumat, 11 Februari 2022]
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rahman, M. et.al. (2019). *Effect of Process on Tourist Satisfaction: A Case Study. Asian Social Science. Vol. 15, No. 7. Page: 1-15.*
- Rezki, A. (2019). *Ekstraksi Ruang Kemacetan di Kota Padang. Jurnal Spasial. No. 3, Vol. 6. Hal: 112-118.*
- Ristanti, N. S., & Hayah, Z. (2018). *Smart Mobility dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Indonesia. Jurnal Ruang. Vol. 4, No. 3. Hal: 237-246.*
- Robiansyah, & Kadafi, M. A. (2021). *Manajemen Organisasi*. Bogor: Halaman Moeka Publishing.
- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.
- Salim, A. (2018). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.

- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Setianingrum, A., & Setiowati, E. A. (2019). *Hubungan Antara Kesadaran Diri Ibu Pengendara Sepeda Motor dengan Kepatuhan dalam Berlalu Lintas di Kampung Kebonharjo Semarang*. Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2. Hal: 345-353.
- Setianto, D. Y. et.al. (2020). *Pengaruh Process dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA). Vol. 22, No 2. Hal: 232-242.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surya, A. P. (2019). *Customer Satisfaction from Perspective of Process A Study from Grab – Online Transportation in Era of Industrial Revolution 4.0*. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 9, No. 3. Hal: 394-406.
- Sutari, I., & Herlina, S. (2020). *Analisis Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Trans Jogja di Kota Yogyakarta*. Equilibrium Jurnal Bisnis & Akuntansi. Vol. 14, No. 1. Hal: 68-82.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- VOI. (2021). *Kemacetan di 6 Kota Besar Indonesia Bikin Kerugian Rp.71,4 Triliun, 2,2 Juta Liter BBM 'Menguap' per Hari*. <https://voi.id/ekonomi/47665/kemacetan-di-6-kota-besar-indonesia-bikin-kerugian-rp71-4-triliun-2-2-juta-liter-bbm-menguap-per-hari> [Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Wibowo, A. (2019). *Pengaruh Bukti Fisik Transportasi Umum Bus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 11, No. 2. Hal: 67-81.
- Widyastuti, S. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu; Solusi Menembus Hati Pelanggan*. Jakarta: FEB-UP Press.
- Wijaya, S. S. et.al. (2018). *Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik di Purwokerto*. Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah. Vol. 16, No. 1. Hal: 17-26.

- Wirtz, J. & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: World Scientific.
- Worldometer. (2022). *Countries in The World by Population (2022)*. <https://www.worldometers.info/world-population/population-by-country/>  
[Diakses Selasa, 25 Januari 2022]
- Wulandari, W., & Masdupi, E. (2019). *Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Usaha Murni*. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, Vol. 2, No. 2. Hal: 1-8.
- Yuliana, W., & Febriyani, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung*. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 4, No. 1. Hal: 19-28.
- Yulianti, F. et.al. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Zeithaml, V. A. et.al. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Seventh Edition*. New York: McGraw-Hill Education.