

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Amalia, G. P., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Fanida, E. H., Ap, S., & Ap, M. (2019). *Efektivitas Electronic Toll ( E-Toll ) Oleh Pt . Jasa Marga Surabaya ( Studi Pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya- Gempol Abstrak*.
- Alexander, H.B. (2020) *Tol Layang ap Pettarani Beroperasi, BMN Dapat tambahan konsesi 15 Tahun*, *KOMPAS.com*. Available at: <https://properti.kompas.com/read/2020/09/18/140000821/tol-layang-appettarani-beroperasi-bmn-dapat-tambahan-konsesi-15-tahun> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Brata, 2023, *Kualitas Pelayanan*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Fatir, M.D. (2024) *Manajemen pt JTSE Makassar berlakukan Kenaikan Tarif Jalan Tol* , *Antara News*. Available at: <https://www.antaranews.com/berita/3994338/manajemen-pt-jtse-makassarberlakukan-kenaikan-tarif-jalan-tol> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Gibson, Ivancevich and Donnely, 2021. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur dan Proses*. Diterjemahkan Nunuk Ardiani. Jilid 1. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Gronross. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H, S. M., Said, L. B., & Hajrah. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 1(1), 41–49. <https://doi.org/10.52103/jfo.v1i1.660>
- Handyaningrat, Soewarno. 2019. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Halimatussadiyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT . *Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan*
- Harahap, I. H. (2020). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Tol Di Indonesia. *Management, and Industry (JEMI)*, 3(1), 7–14.
- Jasa Marga Tbk. (2021). Laporan Tahunan 2021. Jakarta: PT Jasa Marga Tbk.
- Kartika, S. A., Saputra, A. M. I., Putri, A. W., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., & Matematika, D. (2023). *Analisis Efektivitas Pembayaran Tol Menggunakan E-Toll : Kuesioner Pada Pengguna Tol Di Makassar*. 244–249.
- Komarudin.2019. *Manajemen Berdasarkan Sasaran*, Edisi Ketiga. Jakarta: Bumi Aksara

- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>
- Layanan, E., Gerbang, D. I., & Makassar, T. O. L. (n.d.). *ANALISIS DAMPAK PENGGUNAAN E-TOLL CARD TERHADAP*. 334–345.
- Makmur, 2021. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi : Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016* Marga, J. (2020). *Annual-Report-2020.pdf*.
- Nugraha, 2018, *Statisti untuk Penelitian*, Yogyakarta, UGM
- Prabowo, A., & Nugroho, A. (2021). Dampak Implementasi *E-Toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 3 (1), 45-59.
- Rahman, A. (2021). Tujuan Perjalanan Pengguna di Jalan Tol Makassar. Universitas Hasanuddin. Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44. <https://doi.org/10.46576/v1i1.2135>
- Robbins, Stephen. P. 2018. *Teori Organisasi : Struktur, Deskripsi dan Aplikasi*. terjemahan Diana Angelica. Salemba Empat, Jakarta.
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44. <https://doi.org/10.46576/v1i1.2135>
- Siahaan, S. R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu *Electronic Toll (E-Toll)* pada PT. Jasa Marga Tbk. *Jurnal Emanis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sumawijaya, A. (2020). *Evaluasi Efektifitas Kinerja Pintu Tol Terhadap Tingkat Pelayanan (Studi Kasus Gerbang Tol Kuala Namu)*.
- Steers, Richard, M. 2019. *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Magdalena Jamin. Erlangga, Jakarta.
- Tambunan, L. (2018). *Membangun dan Menjaga Keberlangsungan Bisnis*. *Membangun dan Menjaga Keberlangsungan Bisnis*.
- Tjiptono, 2020, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Bima Aksara Baru
- Winardi, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Edisi ketiga cetakan pertama YKPN.
- Wilkie, 2014, *Kepuasan*, [media.neliti.com](http://media.neliti.com)

**B. Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Pelayanan Publik.