



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANSJAKARTA di HALTE BUSWAY PGC 2 KORIDOR X (PGC 2-TANJUNG PRIOK)

Cynthia Tamara Putri¹, Khoirul Umam², Adeng Hudaya³

Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia^{1,2,3}

Cynthia.tamara.purtri@gmail.com¹, khoirulumam77@yahoo.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang bus Transjakarta di halte busway PGC 2 koridor X (PGC 2 – Tanjung Priok). Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Teknik pengambilan data melalui Teknik sampel secara random terhadap penumpang bus Transjakarta di Halte Busway PGC 2 Koridor X (PGC 2 – Tanjung Priok) melalui wawancara dan observasi lapangan. Hasil dari penelitian ini berdasarkan analisis regresi linear sederhana yang telah diuraikan di atas diperoleh nilai persamaan linear $Y = 16,507 + 0,295X$ disimpulkan bahwa hubungan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Jika besarnya X adalah 0 maka tidak ada perubahan besarnya tingkat Y sedangkan jika X naik persatu satuan maka akan berpengaruh terhadap kenaikan Y, dan berdasarkan Koefisien determinasi diperoleh nilai KD sebesar 31,02% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 31,02 sedangkan sisanya sebesar 68,98 dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on Transjakarta bus passenger satisfaction at the PGC 2 busway stop in corridor X (PGC 2 - Tanjung Priok). This research method uses a descriptive method with a Quantitative approach. Data collection techniques through random sample techniques for Transjakarta bus passengers at the PGC 2 Corridor X Busway Stop (PGC 2 - Tanjung Priok) through interviews and field observations. The results of this study based on the simple linear regression analysis described above obtained a linear equation value of $Y = 16.507 + 0.295X$, it is concluded that the relationship between assessment of service quality and passenger satisfaction. If the amount of X is 0, there is no change in the level of Y, while if X increases by one unit, it will affect the increase in Y, and based on the coefficient of determination, the KD value is 31.02% so it can be concluded that service quality (X) contributes to passenger satisfaction (Y) by 31.02 while the remaining 68.98 is influenced by other factors.

Keywords: *Quality of Service, Passenger Satisfaction*

(* Corresponding Author: Khoirul Umam¹, khoirulumam77@yahoo.com¹, 085880151807

INTRODUCTION

Dalam memenuhi kebutuhannya, setiap individu tidak lepas dari kegiatan dan pergerakan serta perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Untuk menciptakan pergerakan dan perpindahan yang efisien, terutama dalam jumlah dan skala pergerakan lebih besar, maka pelayanan yang prima kepada setiap orang dan masyarakat tersebut harus tersedia dengan baik. Transportasi umum, dalam hal ini merupakan bentuk pelayanan tersebut yang merupakan kegiatan perjalanan, pergerakan dan perpindahan orang (people) dan barang (goods) dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan berbagai tujuan rute yang telah ditentukan. Untuk menciptakan pelayanan transportasi umum yang efisien dan efektif, maka standar kualitas pelayanan, ketersediaan pelayanan dan infrastruktur, perasaan nyaman dan kenyamanan itu sendiri, ketepatan waktu, perasaan aman dan infrastruktur keamanan harus disediakan (Shbeeb, 2022). Dalam hal pelayanan transportasi umum, Jakarta adalah salah satu kota terbesar di Indonesia, jumlah aktivitas di sana semakin meningkat. Peningkatan aktivitas yang semakin mengakibatkan sejumlah masalah, termasuk kemacetan lalu lintas, polusi, dan kriminalitas.

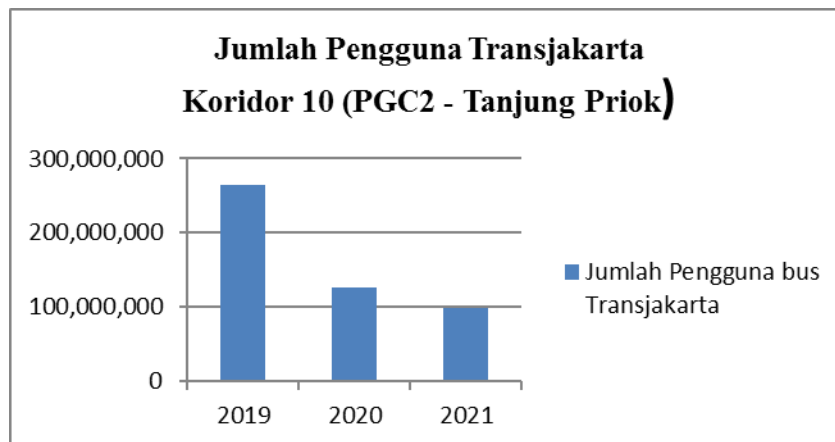
Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	3,310,426	3,365,467	4,111,231
Bus	34,905	35,266	342,667
Truk	669,724	679,708	785,600
Sepeda Motor	15,868,191	16,141,380	16,519,197
Jumlah	19,883,246	20,221,821	21,758,695

Sumber: (<https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/812/1/jumlah-penumpang-dan-pendapatan-trans-jakarta-menurut-koridor-rute.html>)

Kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat semakin banyak dijumpai di DKI Jakarta setiap tahunnya. Situs BPS 2021 melaporkan terdapat 21.758.695 kendaraan bermotor di Jakarta yang terbagi dalam empat kategori berbeda: mobil penumpang, bus, truk, dan sepeda motor. Sepeda motor merupakan proporsi terbesar dari keempat jenis kendaraan di DKI Jakarta, yaitu 76% atau sebanyak 16.519.197 unit. Warga di DKI Jakarta masih lebih memilih menggunakan sepeda motor dibandingkan moda transportasi lain karena banyak manfaatnya, sepeda motor menjadi semakin populer. Di antara keuntungan tersebut adalah harganya yang relatif rendah, kepraktisan, kemudahan penggunaan, efektivitas, dan efisiensi, waktu perjalanan yang lebih cepat, dan kemampuannya untuk mendukung semua aktivitas manusia. jelas lebih cepat dan efisien. Ukuran motor yang kecil membuatnya lebih mudah menyalip kendaraan lain di luar, dengan menggunakan sepeda motor juga bisa menghindari dari kemacetan lalu lintas dengan menggunakan jalan pintas. Penggunaan bus, di sisi lain, menyumbang pangsa terendah, hanya 1%, atau sebanyak 342.667 unit.

Tujuan dari adanya Transjakarta adalah untuk memberikan jasa transportasi cepat, nyaman, dan terjangkau bagi warga Jakarta. Selain itu, hal yang paling penting adalah untuk mengurangi kemacetan yang ada di Jakarta, disamping mengatasi kemacetan, Transjakarta juga membuka lowongan pekerjaan dengan adanya penambahan armada juga rute-rute baru yang terus dikembangkan. Halte PGC2 merupakan salah satu halte yang sangat ramai penumpang, sehingga mengakibatkan jumlah armada bus yang tersedia tidak mencukupi. Halte ini berada di koridor X yang melayani rute PGC 2 – Tanjung Priok dengan jumlah halte yang dilalui ada dua puluh dua halte. Berikut terdapat grafik perkembangan jumlah pengguna Transjakarta koridor X pada tahun 2019 - 2021:



Gambar 1. Jumlah Pengguna Transjakarta Koridor X (PGC2-Tanjung Priok) Periode 2019-2021

Sumber: (<https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/812/1/jumlah-penumpang-dan-pendapatan-trans-jakarta-jakarta->

Melihat data pada grafik yang telah di sajikan, diketahui jumlah penumpang Transjakarta mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai tahun 2021. Hal ini karena munculnya wabah virus COVID-19 yang masuk ke Indonesia khususnya di DKI Jakarta terhitung sejak Maret 2020. DKI Jakarta menjadi salah satu kota yang pertama kali ditemukannya kasus positif COVID-19. Menurut Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) penurunan penggunaan transportasi publik sudah terjadi sejak sebelum pemberlakuan status Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang resmi dimulai pada 10 April 2020 lalu di DKI Jakarta (Kurniawan, 2020) Tetapi penggunaan transportasi Transjakarta kian meningkat seiring dengan kembalinya aktivitas Saat memasuki era 'New Normal' seperti biasa. 'New Normal' adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19 (Wiku Adisasmita, 2020).

Pada bulan Oktober 2022 lalu, PT Transjakarta menerapkan beberapa kebijakan baru yaitu mewajibkan seluruh penumpang menggunakan 1 kartu untuk 1 orang, wajib tap in dan tap ou, dan saldo uang elektronik minimal Rp. 5000. Kebijakan tersebut dilakukan untuk mendisiplinkan pengguna Transjakarta. Sehingga, tarif integrasi bisa terlaksana dengan baik. Namun, kebijakan tersebut tak berjalan mulus di lapangan,. Tumpukan penumpang di sejumlah halte Transjakarta tak terhindarkan pada saat masuk dan keluar halte. Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan di Halte PGC pada beberapa penumpang, banyak yang mengeluhkan masalah dengan adanya kebijakan baru tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah dilakukan, terdapat permasalahan mesin tap out yang sering error yang mengakibatkan sebanyak 79,6% responden mengeluhkan antrian yang panjang pada saat keluar halte.

METHODE

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Teknik pengambilan data melalui Teknik sampel secara random terhadap penumpang bus Transjakarta di Halte Busway PGC 2 Koridor X (PGC 2 – Tanjung Priok) melalui wawancara dan observasi lapangan. Sujarweni (2015) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Dalam artian lain populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Halte Busway PGC2.

Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 100 penumpang Transjakarta yang akan dijadikan

responden Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi pada penelitian ini dengan menggunakan metode penyebaran angket/kuesioner kepada sample pengguna bus transjakarta di Halte PGC Dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada penumpang Transjakarta dan juga secara online menggunakan google form yang disebarakan melalui Facebook, WhatsApp, Instagram dan media sosial lainnya kepada teman-teman yang saya anggap memenuhi kriteria penelitian dan kemudian teman-teman juga membantu menyebarkan kepada teman dan kerabat mereka

RESULTS & DISCUSSION

Results

Bermula dari gagasan perbaikan sistem angkutan umum di DKI Jakarta yang mengarah kepada kebijakan prioritas angkutan umum, serta untuk mendukung konsep dasar pengembangan sistem angkutan umum yang dapat mengakomodasi pengguna dari segala golongan. Pemerintah DKI Jakarta menyusun pola transportasi sebagai perencanaan umum pengembangan sistem transportasi di wilayah DKI Jakarta. Institute for Transportastion & Development Policy (ITDP) ditunjuk menjadi pihak yang mengiringi proses perencanaan Transjakarta, Kemudian ide ini ditindaklanjuti oleh Gubernur DKI Jakarta saat itu, Sutiyoso.

Transjakarta merupakan suatu sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur lintasan terpanjang di dunia yakni 208 km. ide pembangunan proyek Bus Rapid Transit (BRT) ini sudah muncul sejak tahun 2001. Namun, realisasinya baru dapat dilakukan 3 tahun setelahnya. Bus Transjakarta mulai beroperasi pada tanggal 15 januari 2004 koridor pertama yang diluncurkan adalah koridor I dengan rute Blok M – Kota . Pada awal kemunculannya, bus Transjakarta dikelola oleh Badan Pengelola Transjakarta Busway. BP Transjakarta Busway merupakan badan non-struktural yang dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 110 Tahun 2003.

Gamb
ar 1.1 Logo



Gambar 2. Logo

Berdasarkan sampel dari penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada penumpang bus Transjakarta di Halte PGC 2. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengelolaan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 36 pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan, dan 16 pernyataan Variabel Kepuasan Penumpang yang disebarakan kepada 100 Responden dengan menggunakan skala likert.

Tabel 2. Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

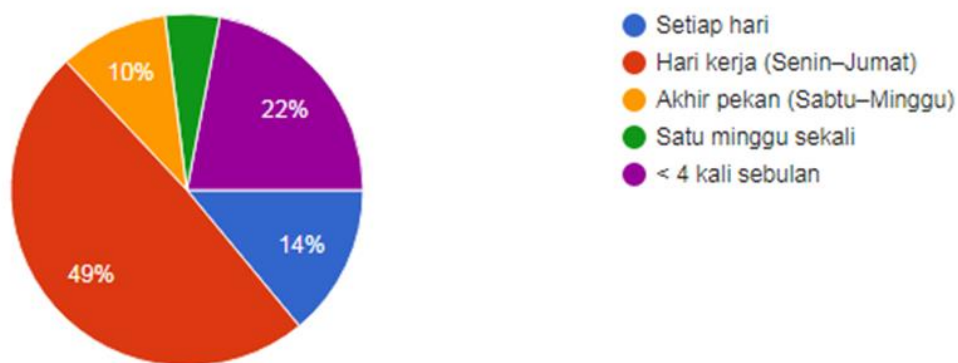
Sumber : Sugiyono (2013)

Tabel 3. Responden Berdasarkan Frekuensi penggunaan Transjakarta

No	Frekuensi penggunaan Transjakarta	Jumlah	Persentase%
1	Setiap Hari	14	22
2	Hari Kerja (Senin-Jumat Akhir pekan (Sabtu-Minggu)	49	49
3		10	10
4	Satu minggu sekali	5	5
5	<4 kali sebulan	22	22
	Total	100	100

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil tabel frekuensi penggunaan Transjakarta dapat dilihat bahwa jumlah responden penggunaan Transjakarta setiap hari berjumlah 14 orang dengan besar persentase 14%, Frekuensi penggunaan Transjakarta di hari Kerja berjumlah 49 orang dengan besar persentase 49%, Frekuensi penggunaan Transjakarta pada akhir pekan berjumlah 10 orang dengan besar persentase 10%, Frekuensi penggunaan Transjakarta seminggu sekali berjumlah 5 orang dengan besar persentase 5%, Frekuensi penggunaan Transjakarta kurang dari 4 kali sebulan berjumlah 22 orang dengan besar persentase 22%, Untuk persentase responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat juga pada gambar dibawah ini:



Analisis regresi sederhana dilakukan dalam menghitung seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y). Persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 a &= \frac{(5752)(1940957) - (13899)(802166)}{100(1940957) - (13899)^2} \\
 a &= 16,507 \\
 b &= \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}
 \end{aligned}$$

$$b = \frac{100(802166) - (13899)(5752)}{100(1940957) - (13899)^2}$$

$$b = 0,295$$

Setelah mengetahui hasil besarnya nilai $a = 16,507$ dan koefisien $b = 0,295$ maka ditemukan persamaan regresi adalah $Y = 16,507 + 0,295X$. Dari persamaan regresi sebelumnya maka dapat disimpulkan jika X (kualitas pelayanan) 0 maka Y (kepuasan pelanggan) adalah 16,219, semisal ada kenaikan X maka Y juga akan naik sebesar 0,317.

Tabel 4. Hasil item Instrument Kualitas Pelayanan

Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	134	55	17956	3025	7370
2	138	55	19044	3025	7590
3	128	56	16384	3136	7168
4	125	56	15625	3136	7000
5	155	70	24025	4900	10850
6	137	58	18769	3364	7946
7	137	56	18769	3136	7672
8	126	49	15876	2401	6174
9	143	67	20449	4489	9581
10	139	63	19321	3969	8757
11	136	57	18496	3249	7752
12	127	55	16129	3025	6985
13	143	56	20449	3136	8008
14	128	54	16384	2916	6912
15	144	55	20736	3025	7920
16	118	48	13924	2304	5664
17	154	58	23716	3364	8932
18	143	54	20449	2916	7722
19	134	56	17956	3136	7504
20	130	57	16900	3249	7410
21	138	56	19044	3136	7728
22	136	55	18496	3025	7480
23	137	60	18769	3600	8220
24	136	54	18496	2916	7344
25	142	49	20164	2401	6958
26	147	57	21609	3249	8379
27	150	57	22500	3249	8550
28	144	60	20736	3600	8640
29	137	68	18769	4624	9316
30	135	53	18225	2809	7155
31	134	56	17956	3136	7504

32	127	64	16129	4096	8128
33	131	59	17161	3481	7729
34	154	59	23716	3481	9086
35	151	59	22801	3481	8909
36	133	56	17689	3136	7448
37	132	52	17424	2704	6864
38	136	56	18496	3136	7616
39	140	55	19600	3025	7700
40	143	54	20449	2916	7722
41	137	51	18769	2601	6987
42	132	54	17424	2916	7128
43	129	54	16641	2916	6966
44	144	57	20736	3249	8208
45	146	56	21316	3136	8176
46	133	55	17689	3025	7315
47	144	62	20736	3844	8928
48	145	63	21025	3969	9135
49	139	56	19321	3136	7784
50	136	56	18496	3136	7616
51	146	58	21316	3364	8468
52	136	52	18496	2704	7072
53	129	58	16641	3364	7482
54	144	56	20736	3136	8064
55	141	59	19881	3481	8319
56	145	58	21025	3364	8410
57	139	63	19321	3969	8757
58	150	70	22500	4900	10500
59	150	60	22500	3600	9000
60	141	59	19881	3481	8319
61	122	52	14884	2704	6344
62	142	56	20164	3136	7952
63	122	51	14884	2601	6222
64	159	63	25281	3969	10017
65	157	65	24649	4225	10205
66	129	51	16641	2601	6579
67	145	63	21025	3969	9135
68	107	52	11449	2704	5564
69	131	52	17161	2704	6812
70	140	55	19600	3025	7700
71	146	61	21316	3721	8906
72	125	60	15625	3600	7500

73	143	62	20449	3844	8866
74	148	66	21904	4356	9768
75	138	56	19044	3136	7728
76	141	58	19881	3364	8178
77	145	61	21025	3721	8845
78	142	45	20164	2025	6390
79	162	67	26244	4489	10854
80	134	52	17956	2704	6968
81	138	53	19044	2809	7314
82	137	57	18769	3249	7809
83	131	60	17161	3600	7860
84	135	53	18225	2809	7155
85	138	55	19044	3025	7590
86	151	66	22801	4356	9966
87	130	60	16900	3600	7800
88	170	65	28900	4225	11050
89	145	65	21025	4225	9425
90	151	63	22801	3969	9513
91	143	52	20449	2704	7436
92	149	66	22201	4356	9834
93	135	53	18225	2809	7155
94	122	47	14884	2209	5734
95	137	54	18769	2916	7398
96	145	63	21025	3969	9135
97	142	59	20164	3481	8378
98	142	55	20164	3025	7810
99	140	60	19600	3600	8400
100	132	67	17424	4489	8844
Jumlah	13899	5752	1940957	333416	802166

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel atau lebih . Metode koefisien determinasi didapat dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Dengan menggunakan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = [0,557]^2 \times 100\%$$

$$KD = 31,02\%$$

Dari perhitungan diatas didapatkan koefisien determinasi sebesar 31,02%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 31,02% sedangkan

sisanya sebesar 68,98 kontribusi oleh faktor-faktor lain

DISCUSSION

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang disebarikan kepada responden penelitian didapatkan bentuk persamaan regresi $Y = 16,507 + 0,295X$ dari hasil tersebut diperoleh bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif ($b = 0,295$) maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Analisis koefisien korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,557 nilai r tersebut berada pada rentang nilai maka disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) terdapat hubungan yang kuat.

Analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 31,02% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 31,02% sedangkan 68,98% dipengaruhi faktor – faktor lain yang tidak diteliti.

Analisis hipotesis menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung yaitu 6,631 artinya nilai t hitung (6,631) lebih besar dari nilai t tabel (1,660) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Transjakarta di halte PGC 2.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumrotul Qori`ah (2016) yang berjudul “Dampak Penerapan Kualitas Layanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,958 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erza Rizky (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada VespaBox Malang). Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:.

1. Hasil analisis regresi linier sederhana yang telah diuraikan di atas diperoleh nilai persamaan linear $Y = 16,507 + 0,295X$ disimpulkan bahwa hubungan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Jika besarnya X adalah 0 maka tidak ada perubahan besarnya tingkat Y sedangkan jika X naik persatu satuan maka akan berpengaruh terhadap kenaikan Y .
2. Analisis korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,556. Nilai r berada pada rentang nilai 0,40-0,59, maka disimpulkan antara variabel X dan variabel Y terdapat hubungan yang sedang.
3. Analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 31,02% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 31,02% sedangkan sisanya sebesar 68,98 dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain
4. Analisis hipotesis menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel maka terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Transjakarta di halte PGC.

REFERENCE

Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus Po. Haryanto Kudus). *Jurnal Ilmu*

Administrasi Bisnis SI Undip, 3(2), 1–11.

- 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>
- DEWI, N. U. (2017). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : Brt Mamminasata) Nabilah Ulfah Dewi Program Studi Administrasi Negara. *Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*, i–80. <https://core.ac.uk/download/pdf/83869434.pdf>
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualiatas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi. *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/v21i4.4294>
- Idahwati, Gultom, D. S. V., Situmorang, G. T., & Arindi, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Cleaning Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. ISS Indonesia. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 3(1), 193–207. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMM/article/view/644>
- Kurniawan, R., Sipil, F. T., Yogyakarta, T. N., Handayani, A. T., Sipil, F. T., Yogyakarta, T. N., & Author, C. (2022). *Antara Bus Damri atau Kereta Api pada Jalur*. 22(2), 171–180.
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 307–321. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2429>
- Shbeeb, L. (2022). The relation between transit service availability and productivity with customers satisfaction. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 16(October), 100716. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2022.100716>
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 89–96. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i2.33>
- Sitanggang, R., & Saribanon, E. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Di Dki Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 4(3), 289–296. <https://journal.itltrisakti.ac.id>
- Verawaty, Saeni, N., Sinkeruag, W. T. F., Al, K., & Mattarima. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 5(2), 238–253. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26. <https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>
- Wiweka, K., Wachyuni, S. S., Adnyana, P. P., & Safitri, A. N. (2021). Sarana Transportasi Sebagai Daya Tarik Wisata: Kajian Persepsi Wisatawan Berkunjung Ke Kepulauan Seribu Studi Kasus: Kapal Km Sabuk Nusantara 66. *Journal of Tourism and Economic*, 3(2), 77–96. <https://doi.org/10.36594/jtec.v3i2.100>