

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan

Novando¹, Denny Hernawan², Faisal Tri Ramdani³

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda

Korespondensi : Faisal Tri Ramdani (Email : faisaltr@unida.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor terhadap kepuasan masyarakat pada koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor). Metode kuantitatif asosiatif dipilih sebagai metode pendekatan dalam penelitian kali ini dan penyebaran kuesioner, observasi, wawancara yang tidak terstruktur serta kajian pustaka ialah teknik pengumpulan data pada penelitian kali ini. penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji korelasi *rank spearman*, uji signifikansi, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian kali ini menunjukkan kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor). Terlihat pada Nilai nilai r hitung (*Correlation Coefficient*) $0,713 \geq r$ tabel $0,195$ Oleh karena itu, terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis uji T pada tabel, didapatkan poin signifikansi $0,000 < 0,05$ dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan nilai t hitung $12,531 >$ nilai t tabel sebesar $1,660$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil perhitungan data, terlihat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat begitu signifikan. Sementara hasil dari koefisien determinasi sebesar $0,616$. Yang memiliki arti $61,6\%$ kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan $38,4\%$ lainnya dipengaruhi faktor lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Sebagai pendukung dan penggerak perkembangan, transportasi menjadi elemen penting dalam dinamika pembangunan. Hal ini disebabkan oleh peran transportasi sebagai katalisator dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah. (Ritonga et al., 2015). Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia menghadapi tantangan dalam sektor transportasi, beberapa sektor transportasi yang ada berada dalam kondisi yang cukup kritisi. Kendala ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur transportasi, tetapi juga

diperparah oleh faktor-faktor seperti pendapatan rendah, urbanisasi yang pesat, keterbatasan sumber daya baik dari kualitas maupun kuantitas, rendahnya sikap disiplin, dan sistem perencanaan yang lemah. Keadaan ini semakin memperburuk masalah transportasi di negara ini. Tamin et al (dalam Ridhani, 2021).

Pada tahun 2019 Kota Bogor telah dipilih sebagai proyek percontohan penerima subsidi melalui skema *Buy The Service*, yang dipilih berdasarkan komitmen Kota Bogor untuk memperbaiki sistem transportasi perkotaan di wilayahnya. Dengan menerima subsidi melalui skema (BTS) dari (BPTJ), Kota Bogor berfokus kepada kebijakan - kebijakan yang mampu membuat masyarakat beralih dari transportasi angkot atau kendaraan pribadi menjadi menggunakan Biskita Trans Pakuan.

Biskita adalah sebuah layanan transportasi umum di Kota Bogor yang mirip dengan Transjakarta, namun tidak memerlukan jalur khusus (BPTJ, 2021). Salah satu tujuan pendirian Biskita adalah mengurangi jumlah kendaraan transportasi kota di Kota Bogor. Biskita pertama kali melakukan uji coba pada tanggal 2 November 2021 pada koridor 5 dengan rute Ciparigi – Stasiun Bogor. Pada saat peluncuran Biskita terdiri dari 10 bus dan nantinya akan ada 49 bus yang beroperasi dan melayani masyarakat di Kota Bogor di enam koridor. Selama periode uji coba, layanan Biskita Trans Pakuan disediakan secara gratis, sementara penggunaan *E-Money* tetap berlaku sebagai upaya untuk sosialisasi dan keperluan survei dalam meningkatkan standar pelayanan minimum.

Biskita memiliki tujuan untuk menggantikan angkutan kota (angkot) yang telah tidak layak pakai di Kota Bogor. Biskita Trans Pakuan memiliki keunggulan dibandingkan dengan opsi transportasi umum lainnya, termasuk tarif yang terjangkau, ketersediaan halte untuk menunggu, dan fasilitas pendukung lainnya yang tidak ada di angkutan umum lainnya. Dengan semua inovasi yang diperkenalkan oleh pemerintah terkait Biskita, perlu diperhatikan juga tingkat kepuasan pengguna terkait layanan yang telah disediakan. Berdasarkan data BPTJ

pada bulan Juli 2023, jumlah penumpang Biskita mencapai 216.326 orang, sementara di bulan Agustus 2023 mengalami peningkatan menjadi 241.976 orang

Kehadiran Biskita tidak lepas dari berbagai permasalahan seperti; terdapat halte yang sulit dijangkau contohnya halte ciparigi yang terletak di dalam perumahan, halte yang tersebar pada koridor 5 sering menjadi titik kemacetan baru, hal ini dikarenakan halte yang seharusnya untuk pemberhentian Biskita terkadang ditempati oleh angkutan umum lainnya, permasalahan yang ketiga adalah jadwal keberangkatan dan kedatangan Biskita kurang tepat waktu.

Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Biskita Trans Pakuan, kepuasan masyarakat pengguna layanan Biskita Trans Pakuan dan hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biskita Trans Pakuan Kota Bogor terhadap kepuasan masyarakat pada koridor 5.

METODE PENELITIAN

I. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian mencakup area yang hendak diselidiki oleh peneliti. Sebagai mana yang dipaparkan oleh Sugiyono (2022) Populasi mengacu pada ruang lingkup generalisasi meliputi obyek atau subyek yang memiliki ciri kualitas dan karakteristik dan ditetapkan peneliti untuk dianalisis, dari situ, menghasilkan sebuah kesimpulan. Pada penelitian kali ini, yang dijadikan sebagai populasi adalah masyarakat yang menggunakan jasa Biskita Trans Pakuan Kota Bogor. Populasi yang diambil sebanyak 229.151 orang. Jumlah tersebut berdasarkan dari rerata jumlah penumpang pada bulan juli 2023 sebanyak 216.326 orang dan 241.976 orang di bulan Agustus 2023 (BPTJ, 2023)

Sampel ialah bagian keseluruhan populasi yang hendak diselidiki peneliti. Pendapat Sugiyono (2022) Sampel ialah sebagian dari total keseluruhan dan

karakteristik populasi. Dengan perhitungan menggunakan rumus slovin diketahui sampel berjumlah 100 responden.

II. Metode Penelitian

Metode kuantitatif asosiatif dipilih sebagai pendekatan yang diterapkan kedalam penelitian kali ini. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Sugiyono (2022) Penelitian asosiatif ialah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami keterkaitan baik dua variabel maupun lebih, menyelidiki peran, dampak, Dan juga keterkaitan antar variabel.

III. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner, observasi, wawancara tidak terstruktur, dan tinjauan literatur akan digunakan dalam penelitian kali ini sebagai teknik pengumpulan data.

IV. Teknik Analisis Data

Guna mengetahui nilai dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, data di olah dengan teknik WMS (*Weight Mean Score*) atau nilai rata-rata. Agar mengetahui ukuran pengaruh Mutu layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Uji korelasi, uji signifikansi, uji koefisien determinasi digunakan untuk teknik analisis data pada penelitian ini.

V. Teori Yang Relevan

Teori yang diterapkan sebagai alat ukur kualitas pelayanan pada penelitian ini beraskan kepada Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Hardiansyah, 2018) yang memiliki lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti fisik atau *tangible* merujuk pada kemampuan guna menunjukkan keberadaannya pada pengguna layanan, melibatkan aspek-aspek seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf.
2. Keandalan atau *reliability* mencakup kemampuan untuk menyediakan layanan yang akurat, dapat diandalkan, sesuai dengan yang dijanjikan, dan ketepatan waktu.

3. Daya tanggap atau *responsiveness* adalah keterampilan petugas untuk memberikan bantuan dan merespons keinginan pelanggan dengan cepat.
4. Jaminan atau *assurance* melibatkan kemampuan petugas untuk membangun kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, tata krama, dan keahlian yang dimiliki.
5. Empati atau *empathy* merujuk pada bentuk perhatian yang disajikan oleh petugas penyedia jasa kepada masyarakat pengguna jasa.

Sementara untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan menggunakan teori dari Tjiptono (dalam Suryati, 2015 sebagai berikut :

1. Kinerja atau *performance* mengacu pada sifat-sifat operasional utama dari produk inti yang telah dibeli.
2. Keistimewaan tambahan atau *Features* adalah unsur pelengkap atau tambahan dari produk.
3. Keandalan (*Reliability*) mencakup tingkat kegagalan yang mungkin terjadi dalam penggunaan produk.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi atau *Conformance to Specification* Menyatakan sejauh mana rancangan dan operasi memenuhi standar yang telah dirancang sebelumnya.
5. Daya tahan (*Durability*) mencerminkan ketahanan umur produk yang dipakai.
6. *Serviceability* melibatkan Ketangkasan, kemampuan, kepuasan, dan kelancaran dalam merawat serta menangani keluhan pelanggan..
7. Estetika (*Aesthetic*) Mengenai pola, cita rasa, dan daya magnet produk.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*) Persepsi Kualitas melibatkan gambaran dan integritas produk serta tanggung jawab perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Kualitas Pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor

Adapun hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan Koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor) berdasarkan uraian tiap dimensi disajikan melalui tabel 1 dan tabel 2.

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Pada Koridor 5

DIMENSI	Nilai Rerata	
	Rata-rata	Kategori
<i>a. Dimensi kehandalan (Reliability)</i>		
Kelengkapan di dalam halte (CCTV, Kursi Tunggu, Papan Informasi dll)	3,38	Cukup Baik
Kelengkapan di dalam Bus (CCTV, AC, Alat Keselamatan Darurat, Papan Informasi Rute)	4,21	Sangat Baik
Jumlah	3,79	Baik
<i>b. Reliability (Kehandalan)</i>		
Memiliki ketepatan jadwal keberangkatan	3,05	Cukup Baik
Perjalanan dapat diselesaikan sesuai jadwal	3,14	Cukup Baik
Jumlah	3,09	Cukup Baik
<i>c. Dimensi daya tanggap (Responsiveness)</i>		
Kemudahan dalam mendapatkan informasi	3,63	Cukup Baik
Inisiatif petugas untuk membantu pengguna	3,82	Baik
Jumlah	3,72	Baik
<i>d. Dimensi Jaminan (Assurance)</i>		
Keterampilan pengemudi dalam berkendara	4,17	Baik
Adanya rasa aman, nyaman pada saat di halte dan bus	3,95	Baik
Jumlah	4,06	Baik
<i>e. Dimensi Empati (Empathy)</i>		

Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, kritik dan saran	3,67	Baik
Cepat dalam merespon keluhan, kritik dan saran	3,45	Baik
Jumlah	3,56	Baik
Total Rerata	3,64	Baik

Sumber : Penelitian Novando 2023

II. Kepuasan Masyarakat Terhadap Biskita Trans Pakuan Bogor

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat Terhadap Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Pada Koridor 5

DIMENSI	Nilai Rerata	
	Rata-rata	Kategori
a. kinerja (<i>Performance</i>)		
Supir Biskita mematuhi peraturan dengan kecepatan yang stabil	4,46	Sangat Baik
Biskita memiliki armada yang banyak sehingga kedatangannya lebih cepat	3,23	Cukup Baik
Petugas melayani dengan ramah	3,88	Baik
Jumlah	3,85	Baik
b. Dimensi Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>)		
Menyediakan kursi prioritas untuk disabilitas, ibu hamil dan lansia	3,07	Cukup Baik
Biskita memiliki ketersediaan informasi bagi penumpang	3,56	Baik
Halte Biskita yang mudah di jangkau	3,16	Cukup Baik
Mudah dalam melakukan pembayaran	4,34	Sangat Baik
Jumlah	3,53	Baik
c. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)		

Menepati janji tentang kenyamanan bagi penumpang	3,64	Baik
Konsisten dalam memberikan pelayanan (kesesuaian jadwal)	3,05	Cukup Baik
Petugas memberikan pelayanan yang akurat	3,60	Baik
Jumlah	3,43	Baik
<i>d. Dimensi Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to Specification)</i>		
Saya menggunakan Biskita karena harganya terjangkau	4,40	Sangat Baik
Harga Biskita lebih murah daripada transportasi umum lainnya	4,21	Sangat Baik
Tarif Biskita sesuai dengan kualitas pelayanan yang disajikan	4,11	Baik
Jumlah	4,24	Sangat Baik
<i>e. Dimensi Daya Tahan (Durability)</i>		
Kondisi bus dalam keadaan yang layak	4,59	Sangat Baik
Kondisi halte dalam keadaan yang layak	3,76	Baik
Kelengkapan sarana dan prasarana pada halte dan bus	3,93	Baik
Jumlah	4,09	Baik
<i>f. Dimensi Serviceability</i>		
Pelayanan diberikan oleh petugas Biskita membuat saya senang	3,74	Baik
Kemudahan untuk melaporkan kehilangan ataupun menemukan barang	3,69	Baik
Cepat dalam merespon laporan penumpang	3,48	Baik
Jumlah	3,63	Baik
<i>g. Dimensi Estetika (Aesthetic)</i>		
Kebersihan dan kenyamanan dalam halte	3,69	Baik

Kebersihan dan kenyamanan dalam bus	4,41	Sangat Baik
Penampilan bus yang kekinian	4,16	Baik
Jumlah	4,08	Baik
h. Dimensi kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)		
Tingkat keamanan lebih baik dibandingkan transportasi umum lainnya	4,36	Sangat Baik
Biskita lebih nyaman dibandingkan transportasi umum lainnya	4,32	Sangat Baik
Kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik dibandingkan transportasi lainnya	4,33	Sangat Baik
Jumlah	4,33	Sangat Baik
Total Rerata	3,89	Baik

Sumber : Penelitian Novando 2023

Berdasarkan informasi yang disajikan Tabel 1 dan 2, dapat disimpulkan bahwa angka penilaian akhir untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,64 dengan kriteria penilaian "BAIK", sementara variabel Kepuasan Masyarakat mendapatkan nilai 3,89 dengan kriteria penilaian yang sama, yaitu "BAIK". Oleh karena itu, analisis terhadap variabel X menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa hambatan, perbaikan yang berkelanjutan dapat dilakukan dengan mengambil tindakan perbaikan dan meningkatkan pengawasan untuk mencegah kemungkinan timbulnya masalah yang serupa di masa mendatang. Sementara itu, evaluasi terhadap variabel Y menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat diukur melalui indikator-indikator pada 8 dimensi tertentu. Dengan merinci poin-poin di atas, dapat disarikan bahwa kualitas pelayanan dianggap memuaskan jika persepsi masyarakat terhadap pelayanan setidaknya sebanding atau melebihi harapan yang mereka miliki terhadap kualitas pelayanan tersebut.

III. Uji korelasi Rank Spearman

Tabel 3 Hasil Uji Rank Spearman

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.714**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Y	Correlation Coefficient	.714**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	1100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Setelah melakukan uji korelasi *Rank Spearman*, ditemukan korelasi sebesar 0,714 dengan signifikansi 0,000. Ini menunjukkan adanya pengaruh kuat diantara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan di Koridor 5 Kota Bogor.

IV. Uji Signifikansi (Uji – t)

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	24.803	5.820		4.261	.000					
X	1.984	.158	.785	12.531	.000	.785	.785	.785	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari dua variabel penelitian yang melibatkan 100 responden dan memiliki tingkat signifikansi sebesar 12,531, maka perhitungan t hitung (12,531) lebih besar daripada t tabel (1,290) mengindikasikan penolakan hipotesis nol (H0) dan penerimaan hipotesis (Ha). Jadi, peneliti menyimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan peningkatan kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan di Koridor 5 (Ciparigi – Stasiun Bogor).

V. Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R				Change Statistics

		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.785 ^a	.616	.612	7.237	.616	157.025	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics, didapatkan nilai sebesar 61,6%. Hal ini mengindikasikan pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan di Koridor 5 (Ciparigi – Stasiun Bogor), dilain hal 38,4% sisanya dipengaruhi oleh unsur-unsur lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor terhadap Kepuasan masyarakat Pada Koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor), maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan yang disajikan oleh penyedia jasa Biskita Trans Pakuan sudah memiliki predikat baik dengan skor rataan 3,64. Penilaian tertinggi diperoleh pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan skor rataan 4,06 dengan indikator Keterampilan pengemudi dalam berkendara dan Adanya rasa aman, nyaman pada saat di halte dan bus. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keselamatan pengguna sangat diperhatikan oleh penyedia jasa yang dapat dirasakan oleh pengguna. Pada penelitian kali ini yang mendapatkan skor terendah adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai rataan sebesar 3,09 dengan indikator kemampuan dalam mempersembahkan pelayanan yang tepat, dapat diandalkan, dan sesuai janji yang diberikan, walaupun sudah masuk dalam kategori penilaian cukup baik namun masih terdapat kekurangan dalam dimensi kehandalan, salah satunya adalah keterlambatan kedatangan dan keberangkatan bus.

2. Kepuasan masyarakat pada Biskita Trans Pakuan Kota Bogor di koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor) sudah dalam kriteria baik dengan skor rata-rata 3,89. Skor tertinggi terdapat pada dimensi kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*) yang memperoleh skor rata-rata 4,33 dengan indikator Kesesuaian janji penyedia jasa dengan pelaksanaan dalam hal kualitas yang diberikan lebih baik dari penyedia jasa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dipersepsikan sejalan dengan kualitas yang diberikan dan masyarakat memberi nilai positif. Sedangkan penilaian terendah ada pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang memperoleh skor rata-rata senilai 3,43 dengan indikator Menepati janji yang telah diberikan kepada penumpang. Hal ini mencerminkan bahwa dimensi usaha penyedia jasa untuk menepati janji yang telah diberikan kepada pengguna jasa sudah baik namun memiliki kekurangan seperti masih terjadinya keterlambatan.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian korelasi rank spearman dengan bantuan aplikasi SPSS 23 diketahui korelasi pengaruh antar kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memperoleh skor sebesar 0,714 yang memiliki implikasi bahwa keterkaitan yang erat pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat bersifat kuat, dengan nilai signifikansi (*2-tailed*) senilai 0,000, kurang dari 0,1. Dengan demikian, bisa disimpulkan terdapat hubungan kuat pada variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji-t memperoleh nilai t hitung 12,531 yang lebih dari nilai t tabel 1,290. Hal itu menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor terhadap kepuasan masyarakat pada koridor 5 (Terminal Ciparigi – Stasiun Bogor). Selanjutnya hasil dari koefisien determinasi (*r square*) 0,616. Dapat diartikan kualitas pelayanan menyumbang pengaruh sebesar 61,6% kepada kepuasan masyarakat sedangkan 38,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

REFERENSI

Jurnal :

- Anwar, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA BUMI WIBAWA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Governansi*, 9(1), 7–17.
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018
- Fadhilah, MW, & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* , 7 (3), 150-162.
- Fitriana, DN (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh DLLAJ kabupaten bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1).
- Igno Gelu, S., EHI FoEh, J., & Sia Niha, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Tinjauan Pustaka Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* , 4 (1), 30-43.
- Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaaaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(2), 117–129.
- Maramis, FS, Sepang, JL, & Soegoto, AS (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Udara Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* , 6 (3).

- Mardikawati, W., & Farida, N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Raharjo Adisasmita, Analisis Kebutuhan Transportasi, Jilid 1, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015
- Ridhani, MY, Ridhoni, M., & Priyadharma, AA (2021). Isu Strategis Terkait Transportasi dalam Pengembangan Perencanaan Pembangunan Ibu Kota Negara (IKN) Baru. *Jurnal Teknologi SPECTA* , 5 (3), 247–260.
- Ritonga, D., Timboeleng, JA, & Kaseke, OH (2015). Analisa biaya transportasi angkutan umum dalam Kota Manado akibat kemacetan lalu lintas (studi kasus: angkutan umum trayek Pusat Kota 45-Malalayang). *Jurnal Sipil Statis* , 3 (1).
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2).

Buku :

- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revi. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat. Jakarta