

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI KOTA MEDAN

Helen Natalia Br Purba<sup>1\*</sup>, Jumjuma<sup>2</sup>, Lily Maryam Nst<sup>3</sup>, Vivianti Novita<sup>4</sup>, Nursiah Fitri<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Politeknik Negeri Medan

Email : helennataliapurba28@gmail.com\*

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Kota Medan, sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan populasi mengalami lonjakan signifikan dalam jumlah penduduk dan kegiatan perkotaan. Kondisi ini memunculkan beberapa masalah, seperti kemacetan lalu lintas, peningkatan tingkat polusi udara, dan ketidaknyamanan dalam mobilitas. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, pemerintah kota Medan bekerja sama dengan kementerian perhubungan, menciptakan sebuah bus dengan konsep BTS (Buy The Service) dengan menggunakan layanan aplikasi "Temas Bus" yang diberi nama bus Trans Metro Deli. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan konsumen layanan transportasi bus Trans Metro Deli Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan menggunakan skala likert. Adapun jumlah responden terdiri dari 100 orang yang didapat dari rumus slovin. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan program SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil penelitian dari uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa variabel berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati mampu menjelaskan sebesar 50,1% pengaruh yang terjadi pada variabel kepuasan konsumen sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</i></p>	<p>Diajukan: 9-6-2024 Diterima: 26-8-2024 Diterbitkan : 25-09-2024</p>
<p><b>Abstract</b></p> <p><i>The city of Medan, as one of the centers of economic and population growth, has experienced a significant surge in population and urban activities. This condition gives rise to several problems, such as traffic jams, increased levels of air pollution, and inconvenience in mobility. In an effort to overcome this problem, the Medan city government, in collaboration with the Ministry of Transportation, created a bus with the BTS (Buy The Service) concept using the "Temas Bus" application service, named the Trans Metro Deli bus. The aim of this research is to determine the influence of tangibles, reliability, responsiveness, guarantee, empathy on consumer satisfaction of Trans Metro Deli bus transportation services in</i></p>	<p><b>Kata kunci:</b> Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen</p> <p><b>Keywords:</b> Service Quality and Consumer Satisfaction</p>

*Medan City. The type of research used in this research is a quantitative method. The data collection technique used in this research is a questionnaire method and uses a Likert scale. The number of respondents consisted of 100 people obtained from the Slovin formula. The sampling method used was accidental sampling. The analytical method used is Multiple Linear Regression with hypothesis testing using the SPSS 25 program. Based on the research results, service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) simultaneously and partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y). The research results from the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) show that the variables tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy are able to explain 50.1% of the influence that occurs on the consumer satisfaction variable while the remaining 49.9% is influenced by other variables not examined in this research.*

**Cara mensitasi artikel:**

Purba, H.N.B., Jumjuma, J., Nst, L.M., Novita, V., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 420-427. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, pertumbuhan penduduk perkotaan telah memberikan tekanan yang signifikan pada sistem transportasi. Kondisi ini memunculkan beberapa masalah, seperti kemacetan lalu lintas, peningkatan tingkat polusi udara, dan ketidaknyamanan dalam mobilitas. Seiring dengan itu, tuntutan akan sistem transportasi yang efisien, berkelanjutan, dan ramah lingkungan semakin mendesak. Transportasi menjadi tulang punggung mobilitas perkotaan dan memiliki dampak yang mendalam pada kualitas hidup penduduk kota. Keberhasilan suatu sistem transportasi bukan hanya tergantung pada kapasitas infrastruktur, tetapi juga pada efektivitas pengelolaan dan pemberian layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Kota Medan, sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan populasi mengalami lonjakan signifikan dalam jumlah penduduk dan kegiatan perkotaan. Pertumbuhan ini secara alami berdampak pada sistem transportasi, yang menjadi tulang punggung mobilitas harian masyarakat dan pergerakan barang. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, pemerintah kota Medan bekerja sama dengan kementerian perhubungan, menciptakan sebuah bus dengan konsep BTS (*Buy The Service*) dengan menggunakan layanan aplikasi "Temas Bus". Tujuan utama penerapannya ialah menyediakan transportasi yang hemat, praktis, handal, dan nyaman yang dapat digunakan untuk seluruh masyarakat kota Medan.

Bus kota Medan yang bernama Bus Trans Metro Deli ini adalah salah satu bagian dari Bus Rapid Transit (BRT) yang mempunyai kapasitas sebanyak 40 orang. Awal diresmikannya bus ini sejak tahun 2020 bulan November yang disahkan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan. Bus Trans Metro Deli ini mempunyai 5 koridor (beroperasi) dengan total 65 armada bus yang beroperasi dengan memberikan layanan transportasi kepada warga Medan yang bersifat berorientasi sosial serta memberikan pelayanan umum di kota Medan. Jadwal kedatangan dan keberangkatan Trans Metro Deli tidak ada jam pasti karena setiap bus memiliki frekuensi keberangkatan berbeda-beda, ada yang 10 menit sekali, bahkan ada juga yang lebih.

Dari data dapat dilihat bahwa 5 koridor bus Trans Metro Deli yaitu koridor 1 Medan (K1M) dengan rute Pinang Baris, koridor 2 Medan (K2M) dengan rute Terminal Amplas, koridor 3 Medan (K3M) dengan rute Belawan, koridor 4 Medan (K4M) dengan rute Medan Tuntungan, dan rute terakhir yaitu Koridor 5 Medan (K5M) dengan rute Tembung. Bus Trans Metro Deli juga memiliki 2 jenis ukuran yaitu bus besar dengan kapasitas 30 tempat duduk dan bus sedang dengan kapasitas 20 tempat duduk yang didalamnya sudah termasuk 1 (satu) tempat duduk supir dan 2 (dua) kursi prioritas untuk orang tua dan disabilitas.

Masyarakat kota Medan memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan transportasi bus ini saat melakukan aktivitas sehari-hari. Pada tahun 2022 jumlah konsumen bus Trans Metro Deli mencapai 4.925.306 orang. Dimana pada bulan Oktober 2022 pengguna bus mencapai 632.587 orang yang menjadi tingkat tertinggi pengguna transportasi ini. Tetapi pada tahun 2023 jumlah konsumen bus Trans Metro Deli hanya mencapai 3.047.358 orang pengguna sehingga jika dibandingkan dengan jumlah pengguna di tahun 2022 terjadi penurunan hingga 38,1% pengguna pada tahun 2023. Bahkan jika dibandingkan jumlah konsumen perbulannya pada tahun 2022 dan tahun 2023, semua jumlah konsumen perbulan tahun 2023 lebih sedikit dibanding jumlah penumpang perbulan pada tahun 2022.

Konsumen dalam jasa ini merupakan masyarakat yang menggunakan jasa Trans Metro Deli sehingga sangat penting untuk melibatkan konsumen dalam mengevaluasi pelayanan jasa dengan memperhartikan persepsi pengguna dan masyarakat umum. Bus Trans Metro Deli ini diyakini dapat diandalkan untuk memenuhi segala impian masyarakat kota Medan yang menginginkan adanya layanan transportasi massal yang aman, nyaman, cepat dan terjangkau. Namun adanya permasalahan yang kerap terjadi pada layanan bus Trans Metro Deli seperti seringnya terjadinya mogok di perjalanan dan pemeliharaan halte yang buruk. Halte yang buruk seperti tidak ada lampu, atap, kursi, papan informasi, dan tidak terdapat tempat sampah. Ini merupakan masalah yang harus diperbaiki oleh pihak dari bus Trans Metro Deli.

Kendala lain yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran. Antara lain, lokasi pembelian atau pengisian ulang saldo pada jasa bus Trans Metro Deli tidak ada di berbagai koridor. Melainkan hanya ada di bank dan tempat perbelanjaan seperti Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi. Dari kekurangan-kekurangan yang terdapat pada fasilitas yang tersedia, demi terjaganya kepuasan masyarakat pada jasa bus Trans Metro Deli sebaiknya perusahaan mengambil tindakan agar kekurangan tersebut mampu di minimalisirkan agar konsumen akan tetap loyal terhadap jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan Trans Metro Deli dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.

Beberapa review yang diberikan oleh pengguna jasa transportasi bus Trans Metro Deli Kota Medan, menyatakan bahwa bus masih memiliki kekurangan dalam kualitas pelayanan yang menimbulkan kurangnya kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi bus. Kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Indrasari, 2019:62). Fasilitas yang tersedia memberikan kepuasan kepada konsumen yang menjadi tolak ukur bagi PT. Medan Bus Transport, sebagai pengelola yang

bekerja secara profesional, dengan bekerja sama dan bermitra dengan pengelola Trans Metro Deli mereka mendapatkan kepastian pembayaran operasional kendaraan. Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen, hal utama yang sangat mempengaruhi adalah dari analisa tingkat kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Trans Metro Deli diharapkan untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Medan yang pernah memakai jasa transportasi Trans Metro Deli Kota Medan. Diketahui jumlah penumpang selama bulan Januari-Desember di tahun 2023 adalah 3.047.358 penumpang. Dalam penelitian ini populasi diketahui secara pasti jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

- N : Jumlah populasi  
 n : Ukuran sampel (responden)  
 e : Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian, nilai kritis yang digunakan adalah 10% karena dengan nilai ini akan diperoleh sampel yang cukup dalam penelitian. Jumlah populasi yang digunakan adalah 616.980 penumpang dengan nilai kritis (e) 10%. Berikut perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan:

$$n = \frac{3.047.358}{1 + 3.047.358(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.047.358}{30.474,58} = 99,99 \longrightarrow 100$$

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 100 sampel.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability* dengan teknik *incidental sampling*, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel apabila memenuhi kriteria yang sesuai. Kriteria responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah penumpang transportasi bus Trans Metro Deli dan pernah menaiki bus Trans Metro Deli minimal 1 kali.

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. Untuk pengumpulan data, peneliti mengambil data informasi menggunakan angket dalam kuesioner, memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan. Informasi-informasi tersebut diperoleh dari buku atau jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti mencari informasi ke kantor bus trans deli terkait data-data penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi bus Trans Metro Deli. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian sebanyak 100 responden dan menggunakan metode analisis linear berganda dengan menggunakan SPSS.

1. Pengaruh Berwujud terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan sangat setuju artinya kondisi variabel berwujud sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Hasil yang diperoleh variabel berwujud menunjukkan  $t_{hitung} 4,806 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ika Puji Saputri, dkk (2022) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Transjakarta" yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Transjakarta. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan nilai dari tiap indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Transjakarta.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen

Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin handal hasil yang dilakukan karyawan/petugas maka permasalahan yang dihadapi oleh para konsumen akan cepat terselesaikan. Hasil yang diperoleh variabel keandalan menunjukkan  $t_{hitung} 3,515 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar  $0,003 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wisnu Reyhan, dkk (2023) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli di Belawan" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *Asymp*.

3. Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Konsumen

Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tanggap petugas terhadap kenyamanan serta kesejahteraan konsumen maka permasalahan yang

dihadapi oleh konsumen akan cepat terselesaikan. Hasil yang diperoleh variabel ketanggapan menunjukkan  $t_{hitung} 2,620 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar  $0,015 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maria Tika Saraswati, dkk (2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna BRT di Kota Semarang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna BRT Kota Semarang dengan nilai koefisien korelasi 0,316.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden menyatakan setuju artinya kondisi jaminan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Hasil yang diperoleh variabel jaminan menunjukkan  $t_{hitung} 2,836 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar  $0,006 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siska Sianipar & Hendri Herman (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam" menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Trans Batam. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan nilai dari tiap indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Trans Batam.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan setuju artinya kondisi langsung sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Hasil yang diperoleh variabel empati menunjukkan  $t_{hitung} 2,979 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan tingkat signifikansi adalah sebesar  $0,004 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Januar Ida Wibowati "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakita Baru Satu Palembang", berdasarkan analisis secara persial membuktikan semua variabel independen (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

6. Pengaruh Variabel Berwujud, Keandalan, ketanggapan, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan setuju. Hasil yang diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 18,868 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  untuk  $\alpha$  5% adalah 2, 31. Oleh karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Kesimpulannya, bahwa kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan yang tinggi kemudian dapat memperkuat loyalitas konsumen dan memberikan keuntungan kompetitif bagi penyedia layanan. Oleh karena itu, penting bagi Trans Metro Deli untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memastikan bahwa pelanggan tetap puas dan loyal.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil analisis diatas yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji t atau secara parsial, variabel kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen transportasi bus Trans Metro Deli Kota Medan.
2. Variabel kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen transportasi bus Trans Metro Deli Kota Medan secara simultan.
3. Variabel bebas yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah variabel berwujud ( $X_1$ ), dan yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variabel keandalan ( $X_2$ ).
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) terhadap variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 47,4% dan 52,6% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., Poli, J.J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Baru. *Journal Of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*, 1(1), 47.
- Aswad, S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam *Center. February 2019*. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemia*, 2(1),49-63.
- Damalang G. P. P, Kalangi J. A. F, Tamengkel L.F. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT JNE Cabang Manado. *Productivity Vol 2(4)*, 299-303.
- Fandy & Gragorius. (2019). *Service Quality dan Statisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iriyanti, E., Tampi J.R.E, Mukuan D.D.S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 6(002)*.
- Jain, N., Bansal, V., Virmani, D., Gupta, V., Salas-Morera, L., & GarciaHernandez, L. (2021). *An Enhanced Deep Convolutional Neural Network for Classifying Indian Classical Dance Forms*. *Applied Sciences*, 11(14), 6253, <https://doi.org/10.3390/app11146253>.
- Saputri, I. P., Randyantini, V., & Nurcahyo, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *AKSELERASI J. Ilm. Nas*, 4(2), 40-52.

- Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 318-331.
- Sianipar, S. A., & Herman, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 267-275.
- Sibarani, R. F. U. S. R., & Megawati, M. (2023, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. In *MDP Student Conference* (Vol. 2, No. 2, pp. 567-573).
- Sugiyono, P. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- Sumual Y.M, Kalangi J.A.F, Mukuan D.D.S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity* Vol 2(1), 73-78.
- Tjiptono dan Diana. (2022). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.