

EVALUASI LAYANAN DAN FASILITAS *BUSWAY* TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID 19

Annisa Fajriah Hasanah
Mahasiswa Teknik Sipil
Universitas Pradita
Scientia Bussiness Park Tower I,
Gading Serpong, Tangerang,
annisa.fajriah@student.pradita.ac.id

Riska Wulandari
Mahasiswa Teknik Sipil
Universitas Pradita
Scientia Bussiness Park Tower I,
Gading Serpong, Tangerang,
riska.wulandari@student.pradita.ac.id

Jihan Sabila Wardhani
Mahasiswa Teknik Sipil
Universitas Pradita
Scientia Bussiness Park Tower I,
Gading Serpong, Tangerang,
jihan.sabila@student.pradita.ac.id

Gita Tresna Wiguna
Mahasiswa Teknik Sipil
Universitas Pradita
Scientia Bussiness Park Tower I, Gading Serpong,
Tangerang, gita.tresna@student.pradita.ac.id

Bella Koes Paulina Cantik¹
Dosen Teknik Sipil
Universitas Pradita
Scientia Bussiness Park Tower I, Gading Serpong,
Tangerang, bella.paulina@pradita.ac.id

Abstract

The period of COVID-19 pandemic has had an impact on the transportation sector. The government's policy is in an effort to stop the virus infection by limiting the number of operating fleets. When the policy began to be relaxed, the service underwent changes in response to new conditions. Therefore, it is necessary to evaluate the services provided at this time. This research aims to evaluate the Transjakarta Busway services and provide input for stakeholders in providing better services. This research method used is a survey method. The analysis has shown that the services provided during the pandemic have met user expectations, except for the punctuality of the arrival and departure of the fleet. Respondents said that the current tariff is in accordance with the service received, and does not mind a maximum tariff increase of 10%. The results of this study indicate that respondents are satisfied with the services provided by Transjakarta busways.

Keywords: Mode Choice, Mode Transportation, Transjakarta, Service

Abstrak

Masa pandemi Covid-19 yang panjang memberikan dampak terhadap sektor transportasi. Kebijakan pemerintah dalam upaya menghentikan penularan virus mengharuskan beberapa angkutan publik membatasi jumlah armada yang beroperasi. Saat kebijakan mulai dilonggarkan, layanan mengalami perubahan merespon kondisi pandemi. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan *Busway* Transjakarta dan memberikan masukan bagi pemangku kebijakan dalam menyediakan layanan yang lebih baik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Hasil analisis dari data yang didapatkan terlihat bahwa layanan yang diberikan selama masa pandemi sudah memenuhi harapan pengguna, kecuali ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan armada. Berkaitan dengan tarif, responden merasakan bahwa tarif saat ini sudah sesuai dengan layanan yang diterima, dan tidak keberatan jika ada kenaikan maksimal 10%. Hasil penelitian ini menunjukkan responden sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh *busway* Transjakarta.

Kata Kunci: Pemilihan Moda, Moda Transportasi, Transjakarta, Layanan

¹ Corresponding author: bella.paulina@pradita.ac.id

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memberi dampak yang sangat berpengaruh secara merata di berbagai aspek kehidupan, salah satunya yaitu penurunan pergerakan moda transportasi publik. Di Indonesia, khususnya pada daerah perkotaan, segala aktivitas kehidupan membutuhkan transportasi untuk menunjang seluruh aktivitas perekonomian. Keberadaan transportasi juga sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjamin terselenggaranya mobilitas atau perpindahan seseorang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Salah satu pelayanan jasa transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat ibu kota ialah Transjakarta. Transjakarta memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lain yaitu *busway* Transjakarta memiliki jalur/rute serta halte khusus, sehingga dalam operasinya *busway* Transjakarta lebih cepat. Pada masa pandemi Covid-19 kualitas pelayanan penting di sektor transportasi, penumpang menginginkan akomodasi yang aman dan nyaman agar tidak tertular Covid-19. Oleh karena itu, penyedia jasa transportasi perlu menanamkan kepercayaan atau keyakinan dari masyarakat. Penyesuaian pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membangun kepercayaan masyarakat. Penyedia jasa angkutan maupun operator perlu melakukan penyesuaian terhadap pelayanan, dengan menerapkan protokol Covid-19 yang akan meningkatkan pengalaman masyarakat saat menggunakan *busway* Transjakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Perkembangan transportasi merupakan bagian terpenting dalam suatu negara karena transportasi selalu berkaitan erat dengan pertumbuhan ekonomi yang ada di negara tersebut. Jakarta merupakan salah satu kota besar dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 10.000.000 jiwa. Hal tersebut membuat aktivitas dan mobilitas yang tinggi terus terjadi setiap harinya di kota Jakarta, yang mengakibatkan kebutuhan transportasi terus meningkat. Menurut Salim (2000) dalam Sugianto dan Muhammad Arief (2020), transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Akibat tingginya kebutuhan akan transportasi membuat pemerintah mencanangkan banyak moda transportasi atau angkutan umum massal yang dapat memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Adapun menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 bahwa sarana transportasi adalah alat angkutan moda transportasi darat, laut, dan udara yang dapat berupa kendaraan bermotor, kereta api, kapal, atau pesawat udara. Sedangkan prasarana transportasi adalah segala sesuatu untuk keperluan menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan sarana angkutan umum yang merupakan simpul jaringan transportasi yang dapat berupa terminal, stasiun, pelabuhan, atau bandar udara. Salah satu moda transportasi massal yang banyak diminati masyarakat yaitu *Busway* Transjakarta. Transjakarta dirancang sebagai sistem angkutan massal untuk mendukung aktivitas ibu kota yang padat penduduk. Dengan tersedianya 260 halte di 13 koridor dan dengan lintasan terpanjang di dunia. Transjakarta diharapkan dapat memudahkan

masyarakat khususnya yang tinggal di kota Jakarta dapat dengan mudah, nyaman, dan aman untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pandemi Covid-19 yang menyerang hampir seluruh negara di dunia membuat aktivitas terhenti. Akibatnya, pemerintah membuat peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mengurangi angka Covid-19. Transportasi publik menjadi salah satu sektor yang paling berpengaruh selama masa Pandemi Covid-19. Sehingga dalam masa pemulihan seperti sekarang ini penting untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada masyarakat dengan meningkatkan pelayanan dan fasilitas. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Angkutan Umum Transjakarta oleh Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.13/2019, terdapat 6 kinerja indikator Pelayanan Angkutan Umum Transjakarta yaitu meliputi keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. SPM dianggap sebagai tingkat pelayanan minimum yang dijanjikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, dan penumpang yang akan menerima layanan ini pada saat menggunakan layanan yang disediakan.

Menurut Kotler (2016) dalam Ika Devi Widyaningrum (2020), fasilitas adalah segala sesuatu yang memiliki sifat peralatan fisik dan yang telah disediakan oleh pihak penyedia jasa guna mendukung tingkat kenyamanan konsumen. Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan hal yang dapat dipengaruhi dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan merupakan suatu istilah yang dapat digunakan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dari segi psikologis. Pelayanan yang baik dapat memberikan kesan yang baik pada pelanggan karena kualitas pelayanan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam mengetahui kebutuhan konsumen, perusahaan harus selangkah lebih maju dari penumpang itu sendiri. Pertama-tama perlu mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut. Kepuasan pelanggan tercermin dalam nilai-nilai utama yang diharapkan konsumen mulai dari pelayanan prima, keramahan, kesopanan, ketepatan waktu, dan kecepatan. Kepuasan konsumen secara tidak langsung mendorong dari mulut ke mulut. Kualitas pelayanan harus menjadi fokus perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Hasilnya dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan yang dialami konsumen dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan hasil kinerja. Lebih banyak kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen artinya lebih banyak kepuasan yang tercipta.

Ada banyak teori yang dikemukakan oleh para ahli mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun satu teori yang masih umum digunakan datang dari A. Parasuraman mengemukakan gagasan mengenai dimensi *servqual*. Dimensi *servqual* adalah dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dengan menggunakan dimensi *servqual*, diharapkan dapat menentukan kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. (Ryan, 2012). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode dimensi *servqual* dengan menentukan lima dimensi terhadap kepuasan pelanggan yaitu dimensi yang pertama *Tangibles* merupakan kemampuan perusahaan jasa transportasi *busway* Transjakarta dalam memberikan pelayanan terbaik

bagi pelanggan khususnya pada masa pandemi Covid-19, yang kedua adalah dimensi *Reliability* yang merupakan kemampuan perusahaan *busway* Transjakarta dalam memberikan layanan bagi pelanggan, yang ketiga adalah *Responsiveness* yaitu mengenai bagaimana perusahaan *busway* Transjakarta memberikan layanan yang responsif terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan, yang keempat adalah *Assurance* yaitu berkaitan dengan kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha, dan yang terakhir adalah *Empathy* yaitu berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap perhatian dan pelayanan yang tulus yang diberikan oleh pelaku usaha jasa transportasi *busway* Transjakarta (Asnawi, 2017).

Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Media penyebaran yang digunakan dalam penelitian ini adalah hanya berbasis daring karena penyebarannya dilakukan pada saat sedang pandemi Covid-19. Periode penyebaran kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan lima hari berturut-turut pada bulan Mei 2022. Kriteria responden yang ada dalam penelitian ini adalah masyarakat yang aktif bepergian ke JABOTABEK dan dari JABOTABEK. Responden dalam penelitian ialah masyarakat umum tanpa membedakan jenis kelamin, pekerjaan, dan juga tingkat pendidikannya. Usia responden dalam penelitian ini berkisar dari umur 15 tahun hingga umur 64 tahun keatas. Kuesioner dalam penelitian ini disajikan dalam skala likert serta diolah menggunakan statistik. Data primer dari penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari data hasil survei yang berbasis daring kepada masyarakat yang pernah melakukan perjalanan ke JABOTABEK dan dari JABOTABEK. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan melalui informasi yang berkaitan tentang evaluasi pelayanan dan juga fasilitas yang terdapat pada *busway* Transjakarta pada masa pandemic Covid-19.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei kuesioner dengan total 114 responden, maka dapat diidentifikasi berdasarkan data responden, preferensi dalam menggunakan angkutan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan responden dalam menggunakan angkutan publik, serta perbandingan perjalanan sebelum dan selama masa pandemi Covid-19. Adapun hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut.

Data Responden

Hasil data responden yang diperoleh dari pengumpulan data dengan kuesioner yang disebarakan berbasis daring, didapatkan responden sebanyak 114 orang. Data yang diperoleh ini sebelumnya telah ditelaah terlebih dahulu untuk menghilangkan data yang tidak valid, yang akan mempengaruhi hasil dari analisis data penelitian. Pada penelitian ini, didapatkan data responden dengan jenis kelamin wanita merupakan responden yang paling banyak yaitu 54,4%, sedangkan untuk responden laki-laki didapatkan berjumlah 45,6%. Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir pengguna Transjakarta sebanyak 50% adalah SMA atau SLTA, 38,6% adalah D4/S1, 7,9% adalah D1/D2/D3, 2,6% adalah S2. Berdasarkan kelompok pekerjaan, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, karyawan swasta/BUMN, guru/dosen/dokter mewakili hampir 88% dari total responden. Di dapatkan

juga data persentase biaya yang digunakan untuk transportasi sebesar 0%-15% dari total penghasilan responden. Selanjutnya merupakan persentase bulanan yang dikeluarkan oleh responden untuk biaya transportasi sebanyak 44,7% responden menjawab 0%-5% dari uang bulanan, lalu 40,4% responden menjawab 6%-10%, 8,8% responden menjawab sebanyak 11%-15% dialokasikan untuk biaya transportasi, 4,4% responden menjawab sebanyak 16%-20%, dan 1,8% adalah sebanyak lebih dari 20% dari uang bulanan.

Preferensi dalam Pelayanan dan Fasilitas Busway Transjakarta

Preferensi adalah kecenderungan konsumen atau responden untuk memilih berdasarkan sesuatu yang disukainya dalam suatu kondisi. Preferensi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah kecenderungan responden tarif angkutan umum Transjakarta dengan pelayanan yang diberikan pada masa pandemi Covid-19. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap layanan *busway* Transjakarta dan memberikan masukan bagi pemangku kebijakan dalam menyediakan layanan yang lebih baik. Dari hasil tersebut akan diketahui kondisi apa yang akan mempengaruhi responden wanita maupun pria, untuk beralih menggunakan angkutan publik. Adapun kondisi-kondisinya yaitu terkait penerapan protokol kesehatan di dalam angkutan publik, perubahan tarif operasional, jadwal keberangkatan, serta pelayanan yang diberikan oleh operator *busway*. Dalam penelitian ini, preferensi responden terhadap pelayanan dan fasilitas *busway* Transjakarta dihitung menggunakan skala likert, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, dan dijadikan sebagai tolak ukur perhitungan skala likert dan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dimana alternatif jawaban diberikan nilai lima. Hasil dari analisis deskriptif hampir keseluruhan pertanyaan penelitian yang diajukan melalui kuesioner ditanggapi dengan sangat baik oleh responden dan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Preferensi Responden Dalam Pelayanan dan Fasilitas *Busway* Transjakarta

No.	Pertanyaan (Pelayanan)	Skor
1	Halte <i>busway</i> Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat baik	3,08
2	Kondisi interior <i>busway</i> Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat baik	3,21
3	Kondisi eksterior <i>busway</i> Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat baik	3,26
4	Petugas <i>busway</i> Transjakarta melayani penumpang dengan sopan	3,26
5	Pengemudi <i>busway</i> Transjakarta melayani penumpang dengan sopan	3,26
6	Petugas <i>busway</i> Transjakarta memakai seragam yang rapi	3,31
7	Pengemudi <i>busway</i> Transjakarta memakai seragam yang rapi	3,32
8	Jadwal diinformasikan secara akurat	3,17
9	Rute diinformasikan secara akurat	3,28
10	Tersedianya kemudahan atau bantuan untuk orang yang berkebutuhan khusus	3,14
11	Waktu kedatangan <i>busway</i> Transjakarta tepat waktu	2,96
12	Waktu keberangkatan <i>busway</i> Transjakarta tepat waktu	2,96
13	Jam operasi atau jadwal <i>busway</i> Transjakarta yang ditetapkan sesuai denganyang dipublikasikan	3,09
14	Responden puas dengan pelayanan yang diberikan	3,19
15	Responden merekomendasikan untuk menggunakan jasa transportasi <i>busway</i> Transjakarta	3,25
16	Responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang <i>busway</i> Transjakarta sudah baik	3,21
17	Responden merasakan bahwa fasilitas yang diberikan kepada penumpang <i>busway</i> Transjakarta sudah baik	3,18

No.	Pertanyaan (Pelayanan)	Skor
18	Responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh <i>busway</i> Transjakarta melebihi harapan saya	3,03

Keterangan: skor yang bercetak tebal berwarna hitam menunjukkan nilai rerata terbesar

Hasil analisis dari data responden masa pandemi Covid-19 halte *busway* Transjakarta dalam kondisi bersih dan terawat baik dengan nilai rerata sebanyak 3,08 responden setuju. Sementara itu, kondisi interior *busway* Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat baik dengan nilai rerata sebanyak 3,21 responden menyetujui hal tersebut. Adapun kondisi eksterior *busway* Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat baik dengan nilai rerata sebanyak 3,26 responden setuju. Pelayanan yang diberikan *busway* Transjakarta baik dengan nilai rerata sebanyak 3,19 responden menyetujui, pelayanan yang diberikan oleh pengemudi *busway* Transjakarta baik dengan nilai rerata sebanyak 3,21 responden setuju, pakaian yang dikenakan oleh petugas Transjakarta rapi dengan nilai rerata sebanyak 3,32 responden setuju. Oleh karena itu, didapatkan bahwa layanan yang diberikan selama masa pandemi Covid-19 sudah memenuhi harapan pengguna, kecuali ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan armada. Dari hasil kuesioner didapatkan bahwa nilai rerata terkecil yaitu 2,96. Hal ini menunjukkan bahwa aspek waktu kedatangan dan keberangkatan *busway* Transjakarta perlu mendapatkan perhatian dari perusahaan jasa transportasi yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kesesuaian Tarif *Busway* Transjakarta

No.	Pertanyaan (Tarif)	Skor
1	Responden merasakan bahwa tarif yang ditetapkan sudah terjangkau	3,35
2	Responden tidak berkeberatan jika tarif <i>busway</i> Transjakarta mengalami kenaikan sampai dengan 10% dari tarif yang ditetapkan	3,66
3	Responden tidak berkeberatan jika tarif <i>busway</i> Transjakarta mengalami kenaikan sampai dengan 15% dari tarif yang ditetapkan	1,85
4	Responden tidak berkeberatan jika tarif <i>busway</i> Transjakarta mengalami kenaikan sampai dengan 20% dari tarif yang ditetapkan	1,82

Keterangan: skor yang bercetak tebal berwarna hitam menunjukkan nilai rerata terbesar

Berkaitan dengan tarif *busway* Transjakarta, responden merasakan bahwa tarif yang ditentukan oleh jasa transportasi *busway* Transjakarta saat ini sudah sesuai dengan layanan yang diterima oleh konsumen, dan responden tidak berkeberatan jika ada kenaikan tarif maksimal 10%, dimana hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai rerata responden adalah sebanyak 3,66 responden setuju.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis pada penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Masyarakat merasa telah puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan pihak *busway* Transjakarta terhadap para penumpang karena kondisi eksterior *busway* Transjakarta dalam kondisi bersih atau terawat dengan baik, serta petugas dan pengemudi *busway* Transjakarta yang melayani penumpang dengan sopan.

- b. Faktor yang mempengaruhi responden dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *busway* Transjakarta adalah pengemudi *busway* Transjakarta memakai seragam rapi dengan nilai rerata sebanyak 3,32 responden setuju.
- c. Berkaitan dengan aspek waktu kedatangan dan keberangkatan *busway* Transjakarta merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa transportasi *busway* Transjakarta. Hal tersebut dikarenakan responden menilai bahwa tingkat kedatangan dan keberangkatan *busway* Transjakarta belum maksimal tepat waktu. hal itu juga dibuktikan dari tingkat ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan *busway* Transjakarta hanya mendapat nilai rerata sebanyak 2,96 responden setuju.
- d. Terkait dengan biaya atau tarif yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa transportasi *busway* Transjakarta untuk mencapai perjalanan selama pandemi Covid-19, responden merasa tidak berkeberatan jika ada kenaikan harga atau tarif dengan maksimal kenaikan sebanyak 10%. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai rerata yang diperoleh sebanyak 3,66 responden setuju.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada Ibu Afni Kurniati, S.T. selaku asisten dosen lalu lintas, yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada orang tua yang telah memberikan nasehat, doa, dan dukungan selalu. Terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu mengisi kuesioner untuk mendapatkan data yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, A. 2017. Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat dan EMKL (Studi Pada PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *JIABI, Vol. 1 (1)*, hal. 1-13.
- Diantari, N. K. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online*. Studi Pada Pelanggan Go- Jek di Denpasar Barat, Bali.
- Elizabeth A Mack, S. A. 2021. The Impacts of the Covid-19 Pandemic On Transportation Employment: A Comparative Analysis. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, hal. 1-13.
- Kurniati, N. L. 2020. Dampak Ekonomi Pengoperasian Transjakarta Ditinjau dari Persepsi Pengguna. *Penelitian Transportasi Darat, Vol. 22 (2)*, hal. 194-205.
- Kurniawan, S. d. 2020. Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Presepsi. *Teknologi Transportasi dan Logistik Vol.1 (2)*, hal. 51-58.
- Muhammad Atiullah Saif, M. M. 2018. Public Transport Accessibility A Literature Review. *Polytechnica Transportation Engineering*, hal. 1-8.
- Ni Komang Sri Diantari, I. W. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Manajemen, Kewirausahaan, dan*

- Pariwisata, Volume 1 No. 4*, hal. 1321-1329.
- Ropika. 2018. Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan dan Willingness to Pay (Studi Kasus: Angkutan Umum Trayek Teluk Kuantan - Pekanbaru). *Perencanaan, Sains, Teknologi, dan Komputer, Vol. 1 (1)*, 144-166.
- Ryan, C. B. 2012. Perbaikan Kualitas Layanan Busway Transjakarta. *Simposium Nasional RAPI XI FT UMS*, 151-156.
- Wenbao Wang, d. 2022. Study on The Influence of Covid-19 on The Growth of China's Small and Medium-Sized Construction Enterprises. *PLOS ONE*, hal. 1-17.
- Widyaningrum, I. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI Ekonomi, Vol. 20 (20)*, hal. 1-22.
- Yunanto, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *AKADEMIKA, Volume 15 No. 2*, hal. 99-104.