

ANALISIS LAYANAN BUS RAPID TRANSIT DI KAWASAN PANTAI KUTA DARI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Muhammad Hanan Dinanto
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec.
Tabanan, Kabupaten Tabanan
mhananca2809@gmail.com

I Gede Angel Krisnanta
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec.
Tabanan, Kabupaten Tabanan
krisnantaangel@gmail.com

Made Wildan Mahardika
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec.
Tabanan, Kabupaten Tabanan
wildanmahardika88@gmail.com

Devanty Eka Hapsari
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec.
Tabanan, Kabupaten Tabanan
devantydeva@gmail.com

Putu Eka Suartawan¹
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cemp. Putih, Samsam, Kec.
Tabanan, Kabupaten Tabanan
putu.eka@poltradabali.ac.id

Abstract

The Trans Metro Dewata Bus Rapid Transit as a service from bus friends that accommodates the community has not fully answered transportation problems in Bali Province. The lack of public interest in using the bus friend service makes an evaluation for the government to improve or improve the quality of Bus Rapid Transit services in the Province of Bali. This study aims to evaluate the condition of the Trans Metro Dewata BRT service in the Kuta Beach area. The method in this study uses the questionnaire method and uses analysis in the form of descriptive analysis. The results of this study show that the Trans Metro Dewata BRT service implemented in the Province of Bali is quite good by getting an interest rate of 61% from respondents, but for the central parking area to Kuta Beach, respondents who have used Trans Metro Dewata BRT services are only 41.3%. Improving the quality of service by adding a supporting mode of BRT services makes 86.6% of respondents increase their interest in using Trans Metro Dewata. This is due to 37.3% of respondents choosing a more flexible mode to get to the Kuta Beach area.

Keywords: Bus Rapid Transit, Trans Metro Dewata, Bali Province, Teman Bus service, descriptive analysis.

Abstrak

Bus Rapid Transit Trans Metro Dewata sebagai layanan dari teman bus yang mengakomodasi masyarakat masih belum sepenuhnya menjawab permasalahan transportasi di Provinsi Bali. Sepinya minat masyarakat untuk menggunakan layanan teman bus menjadikan evaluasi bagi pemerintah untuk memperbaiki maupun meningkatkan kualitas pelayanan Bus Rapid Transit di Provinsi Bali. Kajian ini memiliki tujuan untuk melakukan evaluasi kondisi pelayanan BRT Trans Metro Dewata di kawasan Pantai Kuta. Metode dalam kajian ini menggunakan metode kuesioner dan menggunakan analisis berupa analisis deskriptif. Hasil kajian ini menunjukkan layanan BRT Trans Metro Dewata yang diterapkan di Provinsi Bali sudah cukup baik dengan mendapatkan tingkat minat dari responden sebesar 61%, namun untuk kawasan central parkir menuju Pantai Kuta responden yang pernah menggunakan layanan BRT Trans Metro Dewata hanya 41.3%. Meningkatkan kualitas layanan dengan menambahkan moda penunjang layanan BRT membuat 86.6% responden menambah minat untuk menggunakan Trans Metro Dewata. Hal tersebut disebabkan 37.3% responden memilih moda yang lebih fleksibel untuk menuju kawasan Pantai Kuta.

Kata kunci: Bus Rapid Transit, Trans Metro Dewata, Provinsi Bali, layanan teman bus, analisis deskriptif.

¹ Corresponding author: putu.eka@poltradabali.ac.id

PENDAHULUAN

Pulau Dewata menjadi pusat wisata yang primadona bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Tingginya wisatawan juga memberikan adanya dampak peningkatan kendaraan sebesar 179.804 kendaraan dari tahun 2019 hingga 2021 (BPS Prov. Bali). Mengingat keterbatasan jalan di Prov. Bali maka peningkatan moda transportasi umum diperlukan untuk menekan kendaraan pribadi dan mentransisi masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke moda transportasi umum yang bertujuan untuk dapat mengontrol jumlah kendaraan yang melintas.

Pantai Kuta merupakan salah satu objek wisata di Pulau Dewata yang sering dikunjungi oleh pengunjung yang berasal dari dalam maupun luar Bali, bahkan tidak heran lagi ketika banyak dikunjungi oleh turis. Hal ini menyebabkan kemacetan, terutama pada *Beach Walk*. Kemacetan tersebut disebabkan oleh banyaknya pengunjung yang menggunakan kendaraan pribadi sebagai moda transportasinya. Untuk mengurangi kemacetan yang semakin hari semakin parah, maka diperlukan peningkatan kualitas moda transportasi umum.

Peningkatan kualitas moda transportasi umum menjadikan daya tarik sebagai pemanis bagi masyarakat Bali untuk beralih ke moda transportasi umum. Adanya moda transportasi umum metro dewata di Provinsi Bali bertujuan untuk membuat masyarakat beralih dari yang semula menggunakan kendaraan pribadi beralih ke kendaraan umum dan untuk mengontrol jumlah kendaraan pribadi, sehingga diharapkan kemacetan yang terjadi pada daerah wisata Pantai Kuta berkurang secara bertahap. Namun pada kenyataannya masih banyak dijumpai koridor Bus Trans Metro Dewata yang masih sepi penumpang. Hal tersebut disebabkan karena adanya berbagai faktor seperti salah satunya lokasi pemberhentian bus (halte) yang masih sulit dijangkau oleh beberapa daerah. Oleh sebab itu dirasanya perlu adanya pemaksimalan kualitas utamanya dalam menunjang moda transportasi umum agar dapat menjangkau daerah yang lebih luas dan memudahkan masyarakat untuk mengakses Bus Trans Metro Dewata. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi kondisi pelayanan BRT Trans Metro Dewata di kawasan Pantai Kuta.

TINJAUAN PUSTAKA

Pantai Kuta sebagai kawasan pariwisata yang mengalami kemajuan fantastik dari daya tarik yang diberikan, hal tersebut dibuktikan Pantai Kuta menarik wisatawan dari berbagai kota dan negara sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan yang mengunjungi Pantai Kuta berupa akomodasi, restoran dan bar, toko kesenian, supermarket, toilet umum, serta terdapat adanya moda transportasi dokar yang memiliki keunikan tersendiri bagi para pengunjung, namun yang terpenting ketersediaannya tempat parkir dan akses jalan utama di wisata Pantai Kuta belum dapat dikatakan sudah cukup baik (Siringo et al., 2014).

Pemerintah telah menyediakan fasilitas angkutan umum di Provinsi Bali yaitu adanya Trans Metro Dewata yang merupakan *Bus Rapid Transit* (BRT) dan menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi kendaraan pribadi. Trans Metro Dewata menjadi layanan teman bus yang *buy the service* untuk angkutan massal perkotaan dari Kementerian

Perhubungan. *Bus Rapid Transit* sebagai sistem transportasi berbasis bus dengan beroperasi di koridor yang hanya menggunakan satu lajur di jalan utama sebagai jalur khusus tanpa adanya kendaraan lain masuk di lajur tersebut (Program, 2003). *Bus Rapid Transit* dapat dikatakan juga sebagai sistem transportasi yang memiliki kualitas tinggi dari sisi keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan infrastruktur maupun system yang teratur (Tahir, 2005). Angkutan umum menjadi salah satu kunci keberhasilan dari sistem transportasi di suatu kawasan perkotaan dimana semakin baiknya pelayanan angkutan umum maka akan semakin baik pula sistem transportasi di kawasan tersebut (Afriadi et al., 2013).

Dalam angkutan *Bus Rapid Transit* (BRT), terdapat adanya pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna. Beberapa pelayanan tersebut diantaranya seperti adanya ketepatan waktu dalam kinerjanya, tersedianya jam pelayanan, memiliki cakupan jaringan adanya ketersediaan informasi dan harga tiket yang dapat diketahui oleh masyarakat, tersedianya jalur bus serta menciptakan angkutan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang ramah lingkungan. Untuk menunjang beroperasinya *Bus Rapid Transit* (BRT) dibutuhkan beberapa fasilitas yang dibutuhkan dalam layanan *Bus Rapid Transit* (BRT), seperti ketersediaannya halte atau bus stop dengan memperhitungkan jarak berjalan kaki yang harus ditempuh penumpang dan kondisi fisik terkait persoalan shelter, jarak pandang, kapasitas tempat duduk, dll., selain itu adanya jaminan keselamatan dan keamanan ketika menunggu juga layanan dari internal kendaraan berupa kondisi di dalam kendaraan seperti ketersediaan kursi, AC, pegangan, jendela, pintu, lantai, dll., poin layanan lain yang menunjang dalam *Bus Rapid Transit* (BRT) yaitu mengenai jarak antar transfer points dan penyediaan informasi yang diperuntukkan untuk penumpang terkait kombinasi jalur dalam menuju suatu tempat bersama dengan tahapan-tahapan nya (Riawan, 2018).

Kepuasan masyarakat menjadi sebuah penilaian penting bagaimana kualitas dari suatu moda transportasi angkutan umum, mengingat masyarakat sebagai konsumen dari produk layanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap *Bus Rapid Transit* (BRT) dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa parameter dari *Survey Research Institute* (SRI), SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002, dan *World Bank* yaitu terkait tingkat frekuensi kendaraan yang baru dapat dikatakan baik apabila terdapat lebih dari 6 kendaraan/jam, kemudian terpenuhinya rata-rata waktu tunggu, yaitu rata-rata antara 5 hingga 10 menit, dan lamanya waktu perjalanan yang memiliki rentang rata-rata antara 1 hingga 1,5 jam, serta jam operasional memiliki jam layanan pukul 05.00-22.00 WIB untuk dapat dikatakan baik. Selain itu juga memperhatikan jarak pencapaian halte atau bus stop di pusat kota dengan kisaran antara 300-500 meter.

METODOLOGI

Metode Pengumpulan

Teknik pengumpulan primer yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kuesioner untuk memperoleh data terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Trans Metro Dewata di kawasan Pantai Kuta, Bali. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai efektivitas dari adanya pelayanan BRT Trans Metro Dewata seperti fasilitas maupun

potensi dan permasalahan pelayanan BRT Trans Metro Dewata. Disamping itu, teknik pengumpulan data sekunder dilakukan untuk mencari kebutuhan data yang menunjang dalam penelitian terkait kinerja pelayanan Trans Metro Dewata yang telah tersedia dari dokumen atau laporan dari instansi terkait.

Pengolahan Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan karakter dan kondisi pelayanan Trans Metro Dewata di kawasan Pantai Kuta, Bali.

Target Responden

Yang menjadi target responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di Provinsi Bali, baik yang menetap maupun tidak menetap. Kuesioner akan disebarakan ke masyarakat yang ditargetkan diisi oleh 67 orang.

HASIL DAN ANALISIS

Tabel 1. Hasil Kuesioner

No	Variabel	N	Responden	%
1	Jenis Kelamin	67		
	Laki-Laki		34	50.7
	Perempuan		33	49.3
2	Lokasi Tempat Tinggal	67		
	Badung		15	22.4
	Tabanan		26	38.8
	Gianyar		12	17.9
	Denpasar		14	20.9
3	Pendapatan Perbulan	65		
	<3.000.000		53	81.5
	3.000.000 – 5.000.000		6	9.2
	>5.000.000	6	9.2	
4	Responden yang Pernah Mengunjungi Pantai Kuta	67		
	Pernah			
	Tidak		63	94
		4	6	
5	Moda yang Digunakan Responden untuk Menuju Kawasan Pantai Kuta	67		
	Sepeda Motor		47	70.1
	Mobil Pribadi		15	22.4
	Ojek Online		2	3
	Angkutan Umum		3	4.5
6	Alasan Menggunakan Moda Tersebut	67		

No	Variabel	N	Responden	%
	Kenyamanan		14	20.9
	Kecepatan		15	15
	Hemat Biaya		11	16.4
	Fleksibel		25	37.3
	Lainnya (Hanya Memiliki Sepeda Motor)		2	3
7	Apakah Memperoleh Kemudahan dalam Memarkir	67		
	Ya		51	76.1
	Tidak		16	23.9
8	Seberapa Jauh Memarkir Kendaraan dari Tempat yang Ingin Dituju Di Kawasan Pantai Kuta	67		
	<100 Meter			
	<500 Meter		38	56.7
	>1.00 Meter		18	26.9
			11	16.4
9	Apakah Parkir di Centar Parkir?	67		
	Ya		37	55.2
	Tidak		30	44.8
10	Apakah Mengetahui Layanan Teman Bus (Trans Metro Dewata)	67		
	Ya		59	88.1
	Tidak		8	11.9
11	Apakah Responden Mengetahui Layanan Teman Bus Dari Central Parkir Ke Pantai Kuta	67		
	Ya		45	67.2
	Tidak		22	32.8
12	Apakah Responden Pernah Menggunakan Layanan Tersebut	63		
	Ya		26	41.3
	Tidak		37	58.7
13	Apakah Responden Tertarik Menggunakan Layanan Teman Bus	67		
	Ya		61	91
	Tidak		6	9
14	Apakah Minat Responden Semakin Besar Jika Diberikan Layanan Moda Seperti Sepeda Listrik, Sepeda Konvensional, Skuter, Dokar	67		
	Ya		58	86.6
	Tidak		9	13.4

Pengambilan data yang menggunakan metode kuesioner berfokus dengan responden yang berasal dari Provinsi Bali dengan ketentuan domisili sebagai berikut, diketahui bahwa sebanyak 22,4% responden berdomisili di Badung, 38,8% berdomisili di Tabanan, 17,9% berdomisili di Gianyar dan sebanyak 20,9% berdomisili di Denpasar. Selain itu penggolongan pendapatan bulanan yang diperoleh oleh responden terdapat 81,5% responden memiliki pendapatan bulanan kurang dari Rp. 3.000.000, kemudian 9,2% responden memiliki pendapatan antara Rp. 3.000.000 sampai Rp. 5.000.000, dan sebanyak 9,2% responden memiliki pendapatan lebih dari Rp. 5.000.000, sehingga pada penelitian ini mayoritas responden memiliki pendapatan dibawah Rp.3.000.000.

Dalam mengetahui jumlah responden yang memahami kawasan wisata Pantai Kuta, Bali maka diperlukan data seberapa banyak responden yang pernah mengunjungi Kawasan wisata Pantai Kuta, Bali dimana terdapat sebesar 94% responden yang pernah mengunjungi Kawasan wisata pantai Kuta, Bali. Dari 67 responden dalam memilih moda yang digunakan untuk menuju kawasan wisata Pantai Kuta didapatkan rincian data sebagaimana pada diagram diperoleh sebanyak 47 orang (70,1%) menggunakan sepeda motor, 15 orang (22,4%) menggunakan mobil pribadi, 2 orang (3%) menggunakan ojek *online*, dan 3 Orang (4,5%) menggunakan angkutan umum, kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi khususnya sepeda motor untuk menuju kawasan wisata Pantai Kuta dari hasil diatas kita perlu mengetahui penyebab responden memilih moda tersebut dapat kita lihat pada gambar dibawah.

Dalam memilih menggunakan transportasi pasti masyarakat memiliki alasan yang berbeda-beda mengapa mereka memilih moda tersebut, maka dari itu kita perlu mengetahui alasan masyarakat dalam memilih menggunakan transportasi tersebut, Dalam hal ini kita menyiapkan beberapa pilihan alasan mengapa mereka memilih moda tersebut. Dapat kita lihat pada diagram diatas bahwa sebanyak 37,3% responden memilih fleksibel sebagai alasan mereka memilih moda transportasi tersebut , sebanyak 22,4% responden memilih alasan kecepatan, sebanyak 20,9% memilih alasan kenyamanan dan sebanyak 16,4% memilih alasan hemat biaya. Dapat kita simpulkan bahwa masyarakat lebih memilih fleksibel artinya masyarakat lebih mementingkan kemudahannya dalam menggunakan transportasi, maka dari itu kita perlu mengetahui apakah mereka memiliki kemudahan dalam memarkir kendaraan pribadi di kawasan wisata Pantai Kuta.

Dalam diagram diatas 76,1% responden memilih ya dan sisanya 23,9% memilih tidak dan itu artinya masyarakat dalam memarkir kendaraannya saat berkunjung di kawasan wisata Pantai Kuta tidak mengalami kesulitan. Seperti yang terdapat pada diagram yang terdapat pada gambar sebanyak 56,7% responden memilih kurang dari 100 meter dalam memarkir motornya, sebanyak 26,9% responden memilih kurang dari 500 meter, dan 16,4% responden memilih lebih dari 1.000 meter. Terkait persoalan parkir untuk kawasan wisata Pantai Kuta sejatinya telah terdapat parkir yang sekiranya dapat menunjang pengunjung, yaitu Central Parkir. Namun dari banyaknya responden masih terdapat 43,9% responden yang belum mengetahui ataupun memarkirkan kendaraannya di Central Parkir meskipun sudah terdapat moda transportasi yang menunjang untuk menuju kawasan wisata Pantai Kuta, Bali dengan layanan teman bus (Trans Metro Dewata). Dalam hal ini layanan teman bus diharapkan dapat mengurangi kendaraan pribadi di area wisata Pantai Kuta, Bali.

Terkait adanya layanan teman bus kami juga mendata terkait penilaian masyarakat terhadap layanan teman bus. Sosialisasi yang dilakukan terkait adanya layanan teman bus (Trans Metro Dewata) dapat dikatakan sangat baik sebagaimana yang terdapat pada data yang didapatkan dari kuesioner yang menyatakan 88,1% sudah mengetahui terkait adanya layanan teman bus (Trans Metro Dewata), namun terkait layanan teman bus dari *central* parkir ke kawasan wisata Pantai Kuta masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahuinya hal tersebut dibuktikan dengan masih ada setidaknya 11,9% masyarakat masih belum mengetahuinya.

Ketertarikan masyarakat terhadap layanan teman bus sebagai moda transportasi umum di Provinsi Bali menunjukkan hasil yang tinggi yaitu dari 67 responden, 91% menyatakan tertarik akan layanan teman bus. Tetapi pada rute yang melayani dari *Central Parkir* menuju ke kawasan wisata Pantai Kuta, Bali tergolong kurang diminati yang ditunjukkan hanya ada 41,3% yang tertarik untuk menggunakan layanan teman bus pada rute tersebut. Oleh karenanya sebagai bentuk usaha meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan teman bus, dirasanya perlu adanya peningkatan fasilitas yang dapat menunjang layanan teman bus seperti pengadaan sepeda listrik, sepeda konvensional ataupun skuter listrik yang bertujuan memberikan kemudahan dan kelancaran bagi masyarakat untuk menjangkau layanan teman bus. Hal tersebut sebanding dengan hasil data yang diperoleh apabila terdapat adanya fasilitas yang menunjang layanan teman bus membuat masyarakat semakin besar minatnya untuk menggunakan layanan teman bus.

KESIMPULAN

Dari kajian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner didapatkan bahwasanya sebanyak 22,7% responden berdomisili di Badung, 39,4% berdomisili di Tabanan, 18,2% berdomisili di Gianyar dan sebanyak 19,7% berdomisili di Denpasar. Selain itu penggolongan pendapatan bulanan yang diperoleh oleh responden terdapat 81,3% responden memiliki pendapatan bulanan kurang dari Rp. 3.000.000, kemudian 9,4% responden memiliki pendapatan antara Rp. 3.000.000, sampai Rp. 5.000.000, dan sebanyak 9,4% responden memiliki pendapatan lebih dari Rp. 5.000.000, sehingga pada penelitian ini mayoritas responden memiliki pendapatan dibawah Rp.3.000.000. Dari responden juga didapatkan sebesar 93,9% responden yang pernah mengunjungi kawasan wisata Pantai Kuta, Bali. Dari 66 responden dalam memilih moda yang digunakan untuk menuju kawasan wisata Pantai Kuta didapatkan rincian data sebagaimana pada diagram diperoleh sebanyak 46 orang (69,7%) menggunakan sepeda motor, 15 orang (22,7%) menggunakan mobil pribadi, 2 orang (3%) menggunakan ojek online, dan 3 Orang (4,5%) menggunakan angkutan umum. Dari alasan mengapa mereka memilih moda tersebut didapatkan sebanyak 36,4% responden memilih fleksibel sebagai alasan mereka memilih moda transportasi tersebut, sebanyak 22,7% responden memilih alasan kecepatan, sebanyak 21,2% memilih alasan kenyamanan dan sebanyak 16,7% memilih alasan hemat biaya.

Dapat kita simpulkan bahwa masyarakat lebih memilih fleksibel artinya masyarakat lebih mementingkan kemudahannya dalam menggunakan transportasi, maka dari itu kita perlu mengetahui apakah mereka memiliki kemudahan dalam memarkir kendaraan pribadi di kawasan wisata Pantai Kuta. Dalam kemudahan parkir di daerah Pantai Kuta didapatkan 77,3% responden memilih ya dan sisanya 22,7% memilih tidak dan itu artinya masyarakat dalam memarkir kendaraannya saat berkunjung di kawasan wisata Pantai Kuta tidak mengalami kesulitan. Namun masih terdapat 43,9% responden yang belum mengetahui ataupun memarkirkan kendaraannya di *Central Parkir* meskipun sudah terdapat moda transportasi yang menunjang untuk menuju kawasan wisata Pantai Kuta, Bali dengan layanan teman bus (Trans Metro Dewata). Layanan dari adanya teman bus bisa dikatakan sudah banyak diketahui oleh masyarakat hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menyatakan 87,9% sudah mengetahui terkait adanya layanan teman bus (Trans Metro Dewata), namun terkait layanan teman bus dari *central parkir* ke kawasan wisata Pantai

Kuta masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahuinya hal tersebut dibuktikan dengan masih ada setidaknya 31,8% masyarakat masih belum mengetahuinya. Dan untuk rute yang melayani dari central parkir menuju ke kawasan wisata Pantai Kuta, Bali tergolong kurang diminati yang ditunjukkan hanya ada 41,3% yang tertarik untuk menggunakan layanan teman bus pada rute tersebut sehingga perlu adanya usaha untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan teman bus seperti adanya peningkatan fasilitas yang dapat menunjang layanan teman bus seperti pengadaan sepeda listrik, sepeda konvensional ataupun skuter listrik yang bertujuan memberikan kemudahan dan kelancaran bagi masyarakat untuk menjangkau layanan teman bus.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, A., Herdiana, S. dan Gustamola, W. 2013. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola. *Reka Loka*, x, 1–11.
- Darmawana, I. G. A. W. dan Anoma, I. P. 2018. Persepsi Wisatawan, Pelancong, Dan Masyarakat Lokal Terhadap Sistem Transportasi Umum Di Destinasi Wisata Pantai Kuta. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 6(1), 46-54.
- Fatmawati, Z. dan Susanty, A. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna bus rapid transit (Brt) trans Semarang Dengan Metode heterogeneous customer satisfaction index Dan importance performance analysis. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Idris, Z. 2009. Kajian “Tingkat Kepuasan” Pengguna Angkutan Umum di DIY.
- Riawan, W. A. 2018. Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan [The Service Analysis of Medium Capacity Bus Rapid Transit on the Urban Transportation System]. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(2), 119-132.
- Siregar, N. C., Suarman, S. dan Haryana, G. 2019. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Siswa untuk Melanjutkan Pendidikan ke Perguruan Tinggi di SMK Nurul Falah Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, 6(2), 116-128.
- Siringo, M. dan Adikampana, I. M. 2014. Persepsi Wisatawan Terhadap Kemacetan Di Jalan Pantai Kuta Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata ISSN*, 2338, 8811.