

Analisis Tingkat Kepuasan Bus Semanggi Surabaya pada Koridor (K2L) Trayek Lidah Wetan – Kejawan Putih Tambak

Letfrizal Rana Putra¹, Nurani Hartatik²

^{1,2}Program Studi Teknik Sipil (S1) Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
Jalan Semolowaru No. 45, Menur Pumpungan, Sukolilo, Menur Pumpungan, Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur
60118, Indonesia.

¹Email: letfrizalrp@gmail.com

Abstrak — Transportasi umum merupakan elemen penting dalam mendukung aktivitas masyarakat dan menunjang pembangunan perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo pada Koridor 2 (K2L) dengan trayek Lidah Wetan – Kejawan Putih Tambak. Metode penelitian yang digunakan meliputi pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Analisis ini mencakup lima dimensi kualitas layanan: tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan responsiveness (tanggapan). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden, yang dipilih berdasarkan kriteria pengguna aktif bus pada trayek tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan selama jam operasional bus, baik pada hari kerja maupun akhir pekan, dengan mempertimbangkan kondisi jam sibuk dan tidak sibuk. Hasil pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas, sementara analisis kepuasan pelanggan menggunakan indeks CSI untuk menentukan tingkat kesesuaian layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan, seperti kenyamanan halte, keteraturan jadwal keberangkatan, dan keramahan petugas, masih memiliki nilai kesenjangan negatif (gap), yang menunjukkan bahwa layanan pada aspek ini belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Meskipun demikian, atribut lain seperti kebersihan bus, fasilitas AC, dan keamanan di dalam bus memperoleh nilai positif, yang berarti sudah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Secara keseluruhan, nilai CSI berada pada kategori puas, dengan skor 70-80%, yang menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah memadai, terdapat ruang untuk perbaikan di masa depan. Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti perbaikan fasilitas halte, pengelolaan jadwal yang lebih tepat waktu, serta pelatihan petugas untuk meningkatkan interaksi dengan penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola Bus Trans Semanggi Suroboyo, Dinas Perhubungan Surabaya, dan akademisi dalam pengembangan sistem transportasi publik yang berkelanjutan dan ramah pengguna.

Kata-kata kunci: transportasi umum, kepuasan pelanggan; Bus Trans Semanggi; servqual, CSI, Kota Surabaya.

Abstract — Public transportation plays a vital role in supporting community activities and urban development. This study aims to evaluate passenger satisfaction with the Trans Semanggi Suroboyo Bus service on Corridor 2 (K2L), which operates along the Lidah Wetan – Kejawan Putih Tambak route. The research adopts a descriptive quantitative approach utilizing the Service Quality (Servqual) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The analysis covers five dimensions of service quality: tangibility (physical evidence), reliability, assurance, empathy, and responsiveness. Primary data were collected through questionnaires distributed to 52 respondents, selected based on their active use of the bus on this route. Data collection was conducted during bus operational hours, on both weekdays and weekends, considering both peak and non-peak times. Data processing employed SPSS software to test validity and reliability, while customer satisfaction was analyzed using the CSI method to assess service alignment with passenger expectations. The findings reveal that several service indicators, such as bus stop comfort, schedule punctuality, and staff friendliness, still exhibit negative gaps, indicating that these aspects fall short of passenger expectations. However, other attributes, including bus cleanliness, air conditioning facilities, and on-board safety, scored positively, indicating they meet or even exceed passenger expectations. Overall, the CSI score falls within the "satisfied" category, with a range of 70–80%, suggesting that while the service is adequate, there remains room for improvement. This study offers strategic recommendations to enhance service quality, such as improving bus stop facilities, managing schedules more effectively, and providing staff training to enhance interactions with passengers. The findings are expected to contribute to the efforts of Trans Semanggi Suroboyo Bus management, the Surabaya Transportation Agency, and academics in developing a sustainable and user-friendly public transportation system.

Keywords: public transportation; customer satisfaction; Trans Semanggi Bus; servqual; CSI; Surabaya City.

I. PENDAHULUAN

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mengatasi berbagai tantangan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas dan polusi udara. Sebagai salah satu dari kota metropolitan, Surabaya telah mengembangkan layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo untuk memberikan solusi transportasi yang lebih efisien, aman, dan nyaman. Salah satu rute yang dikelola adalah Koridor 2 (K2L), yang menghubungkan area wilayah Lidah Wetan dan Kejawan Putih Tambak. Layanan ini diharapkan dapat menjadi alternatif utama bagi masyarakat yang selama ini lebih mengandalkan kendaraan pribadi.

Namun, layanan transportasi umum sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa keluhan yang sering muncul diantaranya adalah keterlambatan jadwal, kenyamanan halte yang kurang memadai, dan keramahan dari petugas yang tidak konsisten. Faktor – faktor ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum. karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang secara mendalam guna untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo. Pendekatan ini mengevaluasi lima dimensi utama layanan, dengan aspek berikut : bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan tanggapan (*responsiveness*).

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Bus Trans Semanggi pada trayek tersebut, kemudian diolah dengan memanfaatkan software SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Semanggi pada Koridor 2 (K2L). Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola bus dan pemerintah daerah untuk meningkatkannya kualitas terhadap pelayanan. Perbaikan yang dilakukan, kemudian tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong penggunaan transportasi umum yang lebih luas, sehingga membantu

menciptakan sistem transportasi yang ramah lingkungan dan berkelanjutan di Surabaya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi umum adalah bagian penting dari kehidupan masyarakat, terutama di perkotaan. *Morlok (1998)*, mendefinisikan transportasi sebagai proses mengangkut barang atau orang dari satu Lokasi ke lokasi lainnya. *Steenbrink (1974)* menyebutkan bahwasannya transportasi membantu memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat dengan menghubungkan wilayah-wilayah penting. Salah satu jenis transportasi yang kerap digunakan adalah bus, yang menjadi solusi untuk mengurangi kemacetan dan polusi udara (*Haryono, 2010*).

Dalam layanan transportasi umum, kepuasan pengguna menjadi hal yang sangat penting. *Kotler dan Keller (2007)*, menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pengguna merasa layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. *Tjiptono (2002)*, menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan citra baik layanan tersebut. Untuk mengukur kepuasan ini, metode *Service Quality (Servqual)* sering digunakan. Metode ini mengevaluasi kualitas layanan melalui lima aspek - aspek utama diantaranya:

1. Bukti fisik (*Tangibility*);
2. Keandalan (*Reliability*);
3. Jaminan (*Assurance*);
4. Perhatian (*Empathy*); dan
5. Tanggapan (*Responsiveness*).

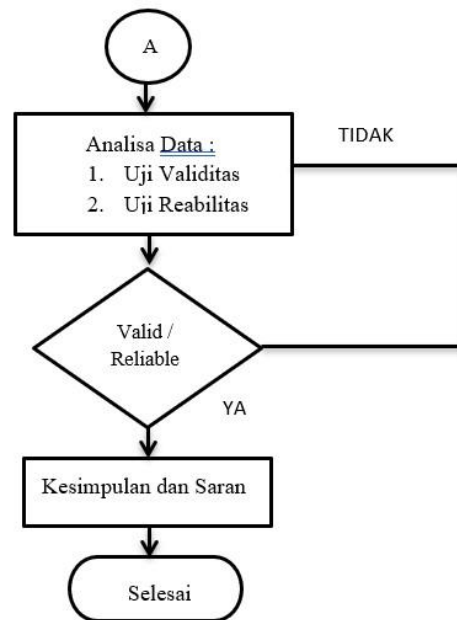
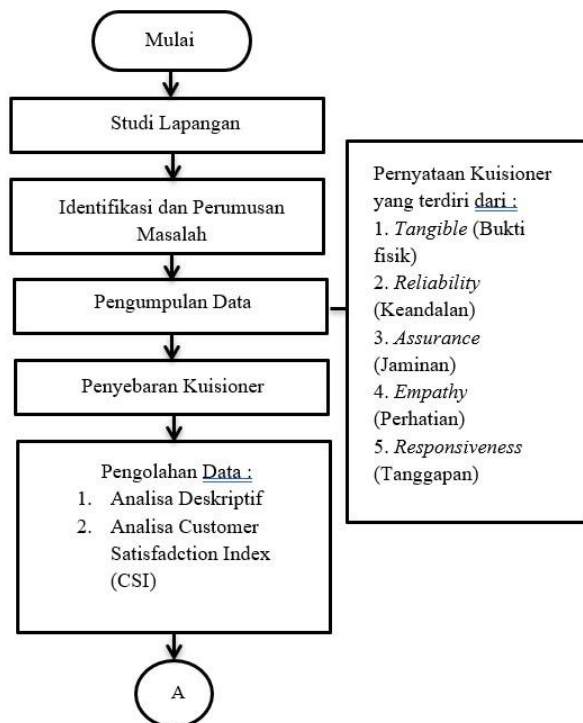
Metode lain yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yang akan membantu mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam bentuk angka atau indeks. Menurut *Aritonang (2005)*, CSI menghitung tingkat kepuasan dengan memperhatikan bobot kepentingan setiap atribut layanan berdasarkan pendapat dari pengguna. Hasilnya dapat menunjukkan apakah pengguna merasa puas, cukup puas, atau tidak puas, dan menjadi dasar untuk menentukan perbaikan layanan.

Penelitian sebelumnya menjadi acuan dalam studi ini. Menurut *Ginting (2022)*, menemukan bahwa layanan Bus Trans Metro Deli masih memiliki kesenjangan dalam memenuhi harapan pengguna. *Mahardi dkk. (2019)*, juga menyebutkan bahwa kualitas bus kota di Surabaya perlu ditingkatkan

untuk memenuhi harapan penumpang. Penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam layanan transportasi umum. Studi ini fokus pada Bus Trans Semanggi Suroboyo, layanan transportasi modern yang diluncurkan pada tahun 2021. Bus ini diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan mobilitas masyarakat Surabaya. Namun, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana layanan ini memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan CSI untuk mengevaluasi kepuasan penumpang dan memberikan rekomendasi perbaikan.

III. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan para pengguna pada layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo pada trayek Lidah Wetan – Kejawan Putih Tambak (Koridor 2). Penelitian ini diterapkan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan bertujuan untuk menggambarkan dan juga mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan data yang dikumpulkan dari pengguna bus.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

Desain Penelitian

Pada penelitian ini digunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode Servqual digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi layanan:

- a) *Tangibility* (bukti fisik)
Mencakup kebersihan dan kenyamanan juga fasilitas fisik lainnya.
- b) *Reliability* (keandalan)
mencakup ketepatan waktu dan konsistensi layanan.
- c) *Assurance* (jaminan)
mengukur kepercayaan penumpang terhadap keamanan dan profesionalisme petugas.
- d) *Empathy* (perhatian)
mencakup keramahan dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan penumpang.
- e) *Responsiveness* (tanggapan)
kemampuan petugas memberikan solusi dan tanggapan cepat terhadap keluhan penumpang.

Metode CSI digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam bentuk indeks numerik, yang dapat menunjukkan apakah pengguna merasa puas atau tidak dengan layanan yang telah di sediakan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukannya pada layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo Koridor 2 (K2L) yang beroperasi pada trayek Lidah Wetan – Kejawan Putih Tambak. Pengumpulan data dilakukan selama jam operasional bus, baik pada hari kerja maupun akhir pekan, untuk memperoleh data yang efektif dari berbagai kondisi perjalanan.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna bus. Kuesioner dirancang dengan menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat harapan penumpang terhadap layanan.

Skala yang digunakan terdiri dari lima pilihan:

1. Sangat Tidak Setuju (1)
2. Tidak Setuju (2)
3. Kurang Setuju (3)
4. Setuju (4)
5. Sangat Setuju (5)

Indikator yang diukur meliputi:

1. Kualitas fisik bus (seperti kebersihan dan ketersediaan fasilitas AC).
2. Ketepatan waktu keberangkatan.
3. Keramahan petugas.
4. Kemudahan akses menuju halte.
5. Harga tiket dan sistem pembayaran.

Nilai Interval	Kriteria
< 0.20	Sangat Rendah
0.20 – 0.39	Rendah
0.40 – 0.59	Cukup
0.60 – 0.79	Tinggi
0.80 – 1.00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto (2002)

Sebanyak 52 responden yang merupakan pengguna aktif layanan bus pada trayek ini dijadikan sampel penelitian. Responden dipilih menggunakan teknik (*convenience sampling*) atau pengambilan sampel dari form kuisisioner yang telah dibuat untuk memastikan kemudahan dan kecepatan pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner. Validitas digunakan untuk memastikan setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur aspek yang

diinginkan, sedangkan reliabilitas mengukur konsistensi hasil jika penelitian dilakukan ulang. Setelah data telah dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan menggunakan metode Servqual untuk menghitung kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna pada setiap dimensi layanan. Hasilnya kemudian dihitung menggunakan *CSI* untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna secara keseluruhan. Interpretasi indeks *CSI* dilakukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 80–100%: Sangat Puas;
- 60–80%: Puas;
- 40–60%: Cukup Puas;
- 20–40%: Kurang Puas;
- 0–20%: Tidak Puas.

Kerangka Proses Penelitian

PPenelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti Langkah – Langkah sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan
Mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan tujuan penelitian.
2. Pengumpulan Data
Menyebarkan kuesioner kepada pengguna bus.
3. Pengolahan Data
Menguji validitas dan reliabilitas data menggunakan SPSS.
4. Analisis Data
Menggunakan metode Servqual untuk analisis kesenjangan dan *CSI* untuk penghitungan indeks kepuasan.
5. Kesimpulan dan Saran
Menyusun kesimpulan dari hasil analisis dan memberikan saran untuk perbaikan layanan.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mendapat hasil yang valid dan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo.

IV. HASIL & PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Semanggi Suroboyo pada Koridor 2 (K2L) menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berikut adalah hasil utama dari penelitian:

1. Profil Responden

Sebanyak 52 responden yang menggunakan bus pada trayek Lidah Wetan – Kejawen Putih Tambak menjadi sampel penelitian. Responden terdiri dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, dan tujuan perjalanan. Mayoritas responden menggunakan bus untuk bekerja atau belajar, menunjukkan pentingnya layanan ini dalam mendukung mobilitas harian masyarakat.

2. Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, mayoritas item dalam kuesioner memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel (0,4227), sehingga dinyatakan valid.

Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,948 untuk tingkat kinerja dan 0,964 untuk tingkat kepentingan, yang mengindikasikan bahwa data memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

3. Hasil analisis Servqual

Metode Servqual digunakan untuk mengevaluasi perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima aspek kualitasn layanan:

1) *Tangibility*

Penilaian terhadap tingkat kebersihan bus, ketersediaan AC, dan kenyamanan kursi menunjukkan nilai positif. Namun, beberapa responden merasa halte belum cukup nyaman.

2) *Reliability*

Ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi tantangan, terutama pada jam sibuk.

3) *Assurance*

Pengguna merasa aman dengan adanya fasilitas keselamatan seperti alat pemadam api dan jaminan asuransi.

4) *Empathy*

Keramahan petugas mendapatkan skor positif, meskipun ada responden yang menyarankan peningkatan kesabaran petugas dalam melayani keluhan.

5) *Responsiveness*

Tanggapan kepada para petugas terhadap pertanyaan dan keluhan dari penumpang dinilai cukup baik, perlu ditingkatkan dalam situasi mendesak.

Secara keseluruhan, hasil Servqual menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada beberapa aspek, terutama terkait ketepatan terhadap waktu dan

kenyamanan halte. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi pada dimensi tersebut.

4. Hasil Analisis CSI

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menunjukkan skor sebesar 74,6%, yang masuk dalam kategori "Puas". Ini menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo secara keseluruhan telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan pada beberapa atribut layanan.

Pembahasan untuk tanggapan responden terhadap indikator:

1. Kualitas Fisik & Fasilitas (*Tangibility*)

Pengguna memberikan penilaian positif terhadap kebersihan bus, kenyamanan kursi, dan keberadaan AC, yang menjadi salah satu aspek keutamaan dalam layanan ini. Namun, kenyamanan halte sangat menjadi perhatian, terutama di area yang tidak memiliki tempat duduk, maka peningkatan fasilitas halte untuk mendukung pengalaman perjalanan yang lebih baik.

2. Keandalan Layanan (*Reliability*)

Ketepatan waktu keberangkatan bus menjadi salah satu aspek yang perlu untuk diperbaiki. Jadwal yang mengalami terlambat pada jam sibuk menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Perbaikan manajemen operasional bus dan pengaturan penjadwalan rute diharapkan dapat mengurangi keterlambatan ini.

3. Keamanan (*Assurance*)

Fasilitas untuk keselamatan, seperti alat pemadam api dan asuransi penumpang, memberikan rasa aman bagi pengguna. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas untuk dapat membantu meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

4. Keramahan dan Kepedulian Petugas (*Empathy*)

Meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan keramahan petugas, masih ada saran untuk meningkatkan kesabaran dan juga kemampuan petugas dalam menangani keluhan penumpang. Pelatihan komunikasi untuk petugas dapat menjadi solusi untuk masalah ini.

5. Responsif Layanan (Responsiveness)

Responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan mendapatkan nilai yang cukup baik. Namun, dalam beberapa situasi mendesak seperti bus yang mengalami keterlambatan atau insiden kecil lainnya, respon cepat dari petugas masih perlu ditingkatkan. Sistem pengaduan yang lebih efektif, seperti aplikasi digital, dapat membantu pengguna menyampaikan keluhan dengan lebih mudah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap Bus Trans Semanggi Suroboyo telah berhasil untuk memenuhi sebagian besar harapan pengguna, beberapa aspek perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan fasilitas halte, pengelolaan jadwal yang lebih baik, dan juga pelatihan untuk petugas. Dengan perbaikan tersebut, layanan ini dapat menjadi pilihan utama masyarakat kota Surabaya dalam mendukung mobilitas harian mereka.



Gambar 2. Bus Trans Semanggi Suroboyo



Gambar 3. Ruangan Bus Trans Semanggi Suroboyo

V. KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan keseluruhan
 Hasil perhitungan dari *CSI* menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pengguna sebesar 74,6%, yang termasuk kedalam kategori "Puas". Menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Semanggi Suroboyo telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, meskipun masih ada terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal.
2. Kualitas layanan dimensi servqual
 - A. Bukti Fisik (*Tangibility*)
 Pengguna memberikan penilaian positif terhadap kebersihan bus, fasilitas AC, dan kenyamanan kursi. Namun, fasilitas halte dinilai kurang memadai, terutama dari segi tempat duduk dan perlindungan terhadap cuaca.
 - B. Keandalan (*Reliability*)
 Ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi salah satu masalah utama yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pengguna, terutama pada jam-jam sibuk.
 - C. Jaminan (*Assurance*)
 Pengguna merasa aman dengan adanya fasilitas terhadap keselamatan seperti alat pemadam api serta jaminan asuransi. Aspek ini berhasil membangun tingkat kepercayaan terhadap layanan bus.

D. Perhatian (Empathy)

Meskipun aspek keramahan petugas mendapatkan nilai yang positif, beberapa pengguna menyarankan meningkatkan kesabaran dan juga keterampilan petugas dalam menangani keluhan.

E. Tanggapan (Responsiveness)

Respon petugas terhadap pertanyaan dan keluhan dianggap cukup baik, tetapi diperlukannya peningkatan dalam situasi mendesak atau darurat.

3. Aspek yang memerlukan perbaikan

Beberapa aspek yang perlu diperbaiki diantaranya mencakup ketepatan waktu keberangkatan bus, peningkatan fasilitas halte, dan pelatihan petugas untuk meningkatkan kemampuan komunikasi serta responsivitas dalam menangani keluhan pengguna.

4. Kontribusi penelitian

Penelitian ini memberikan informasi dan wawasan penting terhadap pengelola Bus Trans Semanggi Suroboyo dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk mengevaluasi dan juga perencanaan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, harapannya bagi para pengguna semakin percaya dan dapat beralih menggunakan transportasi umum, sehingga mendukung mobilitas perkotaan yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

Ginting, K. A. (2022). *Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Trans*

Metro Deli Rute Medan Tuntungan - Lapangan Merdeka. Skripsi. Universitas Medan Area.

Halim, A. L. (2022). Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan bus jurusan samarinda bontang pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 10(1), 80–97.

Haryono, S. (2010). Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1–14.

Indahsari, D. A. R., Kartika, A. A. G., & Herijanto, W. (2019). Analisis kinerja Bus Suroboyo Rute Barat-Timur terhadap kepuasan pelaku transportasi. *Jurnal Teknk ITS*, 8(2), 20–25.

Leliana, A. (2018). *Analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan dan intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*. Tesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus kota surabaya berdasarkan persepsi pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22–29.

Putra, Y. D. (2016). *Analisis tarif angkutan umum berdasarkan biaya operasional kendaraan, kemampuan membayar masyarakat, dan minat membayar masyarakat (Studi kasus: PO Sri Mulyo Agung trayek Madiun - Magetan di Madiun)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.

Rupida, R. (2022). *Evaluasi tingkat pelayanan angkutan umum bus antar kota Bangun - Samarinda*. Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Sanjaya, A. H. D. (2017). *Analisis kepuasan penumpang angkutan umum (Studi kasus: Bus Single High Deck trayek Yogyakarta - Cilacap dan Yogyakarta - Purwokerto)*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.