

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANSJABODETABEK DENGAN METODE UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Muhamad Rinaldi¹, Muhammad Nanang Prayudyanto², Syaiful³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Universitas Ibn Khaldun Bogor

Email: rinaldim320@gmail.com; muhammadprayudyanto@gmail.com; syaiful@uika-bogor.ac.id

ABSTRACT

Bus Transjabodetabek merupakan sarana transportasi umum yang sangat diminati masyarakat Jabodetabek untuk melakukan perjalanan. Bus ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 oleh Kementerian Perhubungan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan operator bus Transjabodetabek, dilakukan kajian mengenai tingkat kepuasan pelayanan operator bus berdasarkan persepsi penggunaannya yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum menurut Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dalam Trayek. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana tingkat pelayanan operator bus Transjabodetabek berdasarkan persepsi penumpangnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah 100 responden di 4 terminal Transjabodetabek. Hasil uji diukur dengan skor 1-4. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan metode survey, analisis data menggunakan program komputer SPSS versi 25 dengan metode uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Kualitas pelayanan fasilitas halte bus sebesar 2,46 dengan kategori tidak memuaskan dan pelayanan pada fasilitas bus sebesar 2,67 dengan kategori memuaskan. Nilai rata-rata total kepuasan pelayanan operator bus sebesar 2,56 dengan kategori memuaskan. 2) Didapatkan persamaan regresi linear berganda $Y = -0,571 + 0,061X_1 + 0,035X_2$.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, TransJabodetabek, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda.*

ABSTRACT

Intercity Transjabodetabek bus is attractive public transportation for the Greater Jakarta (Jabodetabek) communities' daily working trips. The bus is established in 2015 by MoT. Therefore, to determine the level of service satisfaction of the Transjabodetabek bus operator, a study was conducted on the level of service satisfaction of bus operators based on user perceptions which refer to the Minimum Service Standards (SPM) for Public Transport according to the Minister of Transportation Regulation (PM) Number 29 of 2015 concerning Minimum Service Standards. Insider Transportation Route. The purpose of this study was to find out how the service level of Transjabodetabek bus operators based on passenger perceptions. This study uses a questionnaire with a total of 100 respondents in 4 Transjabodetabek terminals. The test results are measured with a score of 1-4. This study uses a questionnaire with the research method used is descriptive qualitative and quantitative survey method, data analysis using the computer program SPSS version 25 with the classical assumption test method and multiple linear regression test. The results of this study indicate: 1) The service quality of the bus stop facilities is 2.46 in the unsatisfactory category and the service at the bus facilities is 2.67 in the satisfactory category. The average value of total service satisfaction of bus operators is 2.56 with a satisfactory category. 2) The multiple linear regression equation $Y = -0,571 + 0,061X_1 + 0,035X_2$ is obtained.

Key words: *Quality of Service, Customer Satisfaction, TransJabodetabek, Classic Assumption, Mutiple Linear Regression Test.*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan pembangunan di wilayah Jabodetabek yang semakin pesat menyebabkan meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan. Selain itu,

dengan kemajuan tersebut berdampak pada peningkatan aktifitas masyarakat di daerah tersebut, peningkatan aktifitas secara langsung berkaitan erat dengan peningkatan penggunaan

transportasi umum sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan transportasi umum (Garling et al, 2002).

Setiap perusahaan berusaha menawarkan fasilitas terbaik dengan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya sehingga mereka senang dengan hal tersebut yang mendorong mereka perlu menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan saling melengkapi terhadap kepuasan pelanggannya (Tjiptono 2004: 54).

Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 103 Tahun 2015, Badan Pengurus Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dibentuk untuk lebih mengembangkan pelayanan transportasi yang terintegrasi di daerah metropolitan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Jabodetabek sebagai wilayah yang teraglomerasi benar-benar menjadi satu kesatuan yang erat satu sama lain. Fleksibilitas yang terjadi di daerah ini adalah penggerak setiap hari yang sangat tinggi. Dengan demikian, jalannya kegiatan transportasi di daerah ini tidak dapat dilakukan oleh setiap pemerintah daerah saja, tetapi harus terintegrasi dan saling terkoordinasi. Salah satu angkutan umum yang melayani jalur Jabodetabek adalah bus Transjabodetabek yang dikelola oleh Pengangkutan Penumpang Djakarta (PPD). Bus Transjabodetabek merupakan moda transportasi yang menjadi moda transportasi bagi masyarakat Jabodetabek. Angkutan Transjabodetabek bekerja di bawah pengelolaan BPTJ sebagai pengawas yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pemberian izin angkutan umum lintas Jabodetabek.

Sejak diresmikan pada tahun 2015, bus Transjabodetabek merupakan angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat Jabodetabek khususnya wilayah kota Bogor yang melakukan perjalanan menuju Jakarta dengan berbagai kepentingan. Setelah empat tahun beroperasinya bus Transjabodetabek, keluhan pelayanan masih sering ditemui yang dapat membuat pengguna layanan bus Transjabodetabek merasa tidak nyaman. Seperti armada yang terbatas untuk rute tertentu, ketidaktepatan waktu keberangkatan dan waktu sampai di tujuan, armada bus yang mogok di jalan, sehingga pengguna mengeluh akan hal tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu kajian mengenai kinerja tingkat pelayanan bus Transjabodetabek berdasarkan persepsi pengguna yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Umum yang berdasarkan Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29

tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dalam Trayek.. Ide SPM dituangkan dalam 4 substansi, khususnya: Keandalan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan, dan Kenyamanan. Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan dilakukan untuk menilai fasilitas pelayanan pada sistem bus Transjabodetabek. Adapun tingkat kepuasan berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai kepuasan fasilitas yang ada, sementara tingkat kepentingan berkaitan dengan apakah fasilitas yang ada cukup penting atau tidak.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana tingkat pelayanan operator bus Transjabodetabek berdasarkan persepsi penumpangnya. Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui persepsi pengguna yakni penumpang bus Transjabodetabek dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan operator sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Perum Pengangkutan Penumpang Djakarta (PPD) dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna bus Transjabodetabek.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan metode survey, analisis data menggunakan program komputer SPSS versi 25 dengan metode uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda, hal ini mendeskripsikan fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan, metode *level of service* atau tingkat pelayanan bus Transjabodetabek sebagai ukuran kualitatif, untuk mengetahui bagaimanakah layanan yang diberikan oleh operator bus Transjabodetabek kepada para penggunanya dengan melakukan wawancara.

Sebagaimana dikemukakan oleh Sumarni (2006:69) populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti yang terdiri dari sejumlah individu, baik terbatas maupun tidak terbatas. Dalam pemeriksaan ini, populasi adalah penumpang yang menggunakan jasa bus Transjabodetabek dengan rute Bubulak-Blok M, Bubulak-Rawamangun, dan Bubulak-Tanah Abang.

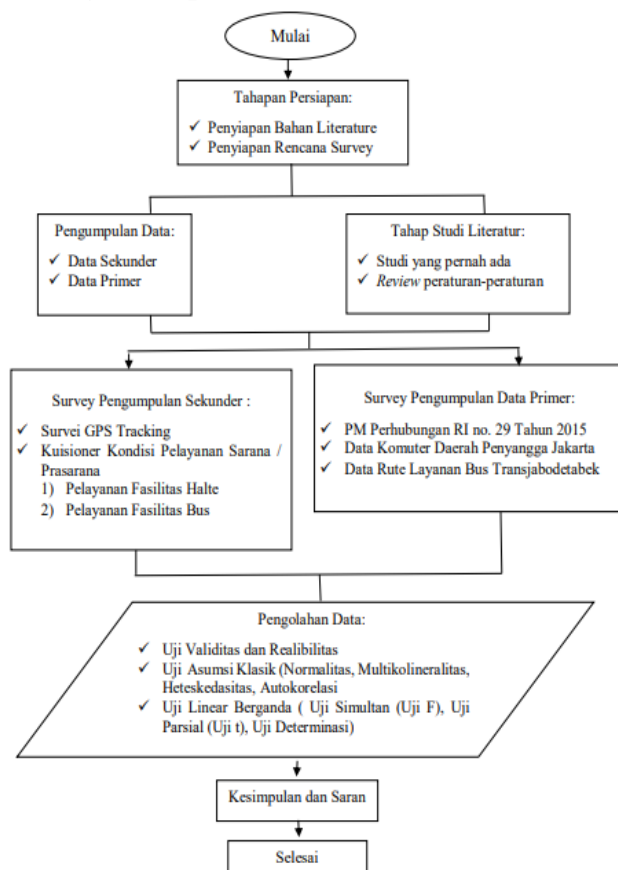
Penilaian Gay menyatakan bahwa ukuran sampel yang memadai tergantung pada konfigurasi eksplorasi yang digunakan, di mana penelitian dengan deskriptif-korelasional memiliki ukuran sampel minimal 30 subjek. Selanjutnya, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik analisis menggunakan uji asumsi klasik serta dengan analisis regresi linier berganda. Hasil uji diukur dengan skala likert 1-4 dimana nilai 4 merupakan nilai maksimal. Perhitungan data menggunakan program komputer SPSS versi 25 for windows.

2.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di 4 Terminal Bus Transjabodetabek, yang meliputi Terminal Bubulak, Terminal Blok M, Terminal Rawamangun, dan Terminal Tanah Abang. Waktu pengumpulan data, pengolahan data dan penyusunan laporan dilakukan selama lima bulan, dimulai pada bulan Desember 2019 sampai dengan bulan Maret 2020.

2.2 Bagan alir penelitian



Gambar 1. Bagan alir penelitian
(sumber: Data primer diolah, 2020)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yaitu pelayanan fasilitas halte bus Transjabodetabek (X1) dan pelayanan fasilitas bus Transjabodetabek (X2). Kedua variabel ini akan “dihadapkan” pada satu variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan pelayanan (Y).

3.1 Pelayanan fasilitas halte bus

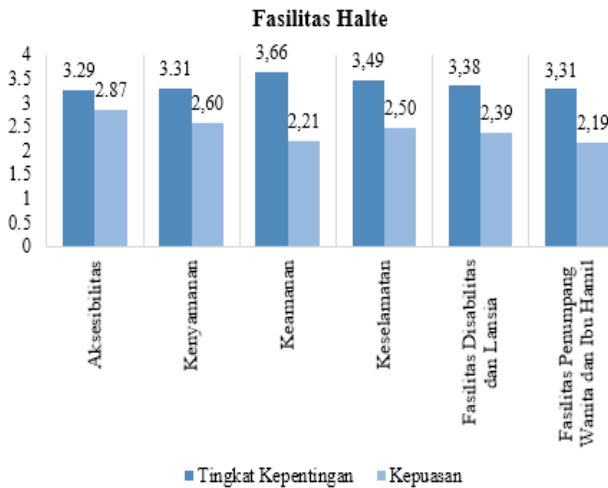
Data kepuasan pelayanan fasilitas halte bus diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 22 butir pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang responden dihasilkan skor terendah 2,09 , skor tertinggi 2,91, skor rata-rata sebesar 2,46 (lihat: Tabel 1).

Tabel 1. Hasil analisis deskriptif kepuasan pelayanan fasilitas halte bus

Variabel	Kategori	Nilai	Keterangan
Aksesibilitas	Jarak Tempat Tinggal ke Halte	2,83	Puas
	Jarak Halte ke Lokasi Aktivitas	2,91	Puas
Kenyamanan	Atap	2,86	Puas
	Penerangan	2,73	Puas
	Pengatur Suhu	2,75	Puas
	Kenyamanan Tempat Duduk	2,59	Puas
	Jumlah Tempat Duduk	2,47	Tidak Puas
	Fasilitas Kebersihan	2,44	Tidak Puas
	Tangga	2,66	Puas
Keamanan	Rambu Larangan Merokok	2,33	Tidak Puas
	Petugas Keamanan	2,41	Tidak Puas
	Emergency Call Box	2,14	Tidak Puas
Keselamatan	Kamera Pengawas	2,09	Tidak Puas
	Informasi Tanggap Darurat	2,31	Tidak Puas
Fasilitas Disabilitas dan Lansia	Fasilitas Pintu Masuk Turun Naik	2,68	Puas
	Jalur Masuk Halte	2,51	Puas
	Tempat Duduk	2,39	Tidak Puas
Fasilitas Penumpang Wanita dan Ibu Hamil	Fasilitas Turun Naik Bus	2,37	Tidak Puas
	Ruang Tunggu Khusus	2,19	Tidak Puas
	Tanda Area Khusus	2,20	Tidak Puas
	Papan informasi	2,17	Tidak Puas
Rata-Rata		2,46	Tidak Puas

(sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui penilaian kumulatif kepuasan pelayanan fasilitas halte bus dihasilkan skor terendah 2,19 , skor tertinggi 2,87 skor rata-rata sebesar 2,46 dengan kategori tidak memuaskan.



Gambar 2. Hasil analisis komulatif deskriptif kepuasan pelayanan fasilitas halte bus (sumber: data primer diolah, 2020)

3.2 Pelayanan fasilitas bus

Data kepuasan pelayanan fasilitas bus diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 22 butir pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang responden dihasilkan skor terendah 2,44 , skor tertinggi 2,99, skor rata-rata sebesar 2,67 (lihat: Tabel 2).

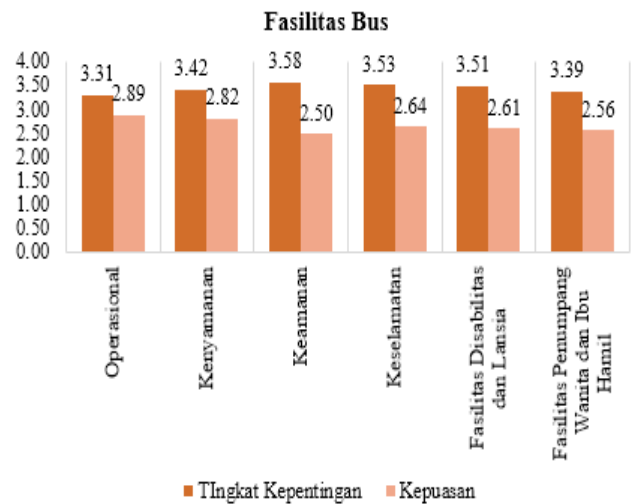
Tabel 2. Hasil analisis deskriptif kepuasan pelayanan fasilitas bus

Variabel	Kategori	Nilai	Ket.
Operasional	Waktu Tunggu Bus	2.77	Puas
	Waktu Tempuh	2.92	Puas
	Tarif	2.99	Puas
	Waktu Berhenti	2.92	Puas
	Jam Operasional	2.81	Puas
	Sistem Tiket	2.92	Puas
Kenyamanan	Jumlah Tempat Duduk	2.69	Puas
	Kenyamanan Tempat Duduk	2.92	Puas
	Papan Informasi	2.69	Puas
	Fasilitas Kebersihan	2.87	Puas
	Pelayanan Petugas	2.88	Puas
	Pengatur Suhu	2.94	Puas
	Fasilitas Pelengkap	2.73	Puas
Keamanan	Petugas Keamanan	2.55	Puas
	Tombol panik	2.44	Tidak Puas
Keselamatan	Informasi Tanggap Darurat	2.69	Puas
	Alat Keselamatan	2.60	Puas
	Fasilitas Pegangan Tangan	2.65	Puas
	P3K	2.62	Puas

Fasilitas Disabilitas dan Lansia	Akses Turun Naik	2.64	Puas
	Tempat Duduk	2.65	Puas
	Informasi Audio	2.53	Puas
Fasilitas Penumpang Wanita dan Ibu Hamil	Area Khusus	2.50	Tidak Puas
	Papan Informasi	2.46	Tidak Puas
	Akses keluar masuk Khusus	2.73	Puas
Rata-Rata		2,67	Puas

(sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui penilaian komulatif kepuasan pelayanan fasilitas bus dihasilkan skor terendah 2,50 , skor tertinggi 2,89 skor rata-rata sebesar 2,67 dengan kategori memuaskan.



Gambar 3. Hasil analisis komulatif deskriptif kepuasan pelayanan fasilitas bus (sumber: data primer diolah, 2020)

Secara keseluruhan dengan nilai rata-rata kepuasan pelayanan fasilitas halte dan fasilitas bus mendapatkan skor sebesar 2,56 dengan kategori **memuaskan**.

3.2 Uji asumsi klasik

Perlunya melakukan pengujian asumsi klasik uji persyaratan regresi linear berganda atau uji asumsi klasik didasari beberapa hal agar besaran atau koefisien statistik yang diperoleh benar-benar merupakan penduga parameter yang memang dapat dipertanggungjawabkan atau akurat. Pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. (Sudarmanto, 2010:105).

Hasil uji normalitas didapatkan hasil pengujian *One Sample Kolmogorov - test* menghasilkan *asymptotic significance* dengan menggunakan *Monte Carlo Sig.* sebesar $0,87 \geq 0,05$. Sehingga data dapat dikatakan normal.

Hasil uji multikolinieritas didapatkan nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan fasilitas halte (X1) sebesar 0,988 dan kualitas pelayanan fasilitas bus (X2) sebesar 0,988 yang artinya lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, yaitu VIF= 1,012 < 10. Sehingga model regresi tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi penyimpangan.

Hasil uji heteroskedasitas didapatkan hasil Uji Glejser, nilai signifikansi yang diperoleh diatas 5% maka terjadi heteroskedasitas pada model regresi.

3.3 Uji regresi linear berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan” sedangkan variabel independennya adalah “Kualitas pelayanan” Halte dan kualitas pelayanan bus.

Adapun persamaan untuk menguji hipotesis secara keseluruhan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \text{ Et} \dots\dots\dots(1)$$

Tabel 3. Hasil analisis linear berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
Constanta	- 0,571	0,455	
Kualitas Pelayanan Fasilitas Halte	0,061	0,006	0,637
Kualitas Pelayanan Fasilitas Bus	0,035	0,005	0,412

(sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 3 diperoleh persamaan berikut ini:

$$Y = -0,571 + 0,061X_1 + 0,035X_2 \dots\dots\dots(2)$$

Dari hasil uji ANOVA yang menggunakan software SPSS versi 25, diperoleh uji F (Uji Simultan) sebesar 83,404. Berdasarkan tabel dengan taraf signifikansi (α)= 5% atau 0,05. Menurut V.Wiratna Sujarweni (2014:154) jika nilai F-hitung > F-tabel maka artinya variabel

independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$$F \text{ tabel} = (k ; n - k) \dots\dots\dots(3)$$

$$F \text{ tabel} = (2 ; 100 - 2) = (2 ; 98) = 3,09$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan software SPSS 25, diperoleh F-hitung (83,404) > F-tabel (3,09). Artinya kualitas pelayanan halte dan kualitas pelayanan bus secara simultan (keseluruhan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Transjabodetabek.

Hasil perhitungan uji t (uji parsial) menggunakan software SPSS 25. Diperoleh t-hitung kualitas pelayanan halte bus (X1) sebesar 10,284 dimana lebih besar dari t-tabel sebesar 1,988, serta t-hitung kualitas pelayanan bus (X2) sebesar 6,646 dimana lebih besar dari t-tabel sebesar 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fasilitas halte bus (X1) dan pelayanan fasilitas bus (X2) secara parsial (masing masing) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) bus Transjabodetabek.

3.4 Pengujian hipotesisi penelitian

Persamaan regresi $Y = -0,571 + 0,061X_1$. Hal ini berarti bahwa kenaikan satu skor tingkat kepuasan pelayanan fasilitas halte bus akan memberikan kenaikan sebesar 0,061 atau 6,1% terhadap skor tingkat kepuasan pelanggan. Uji signifikansi regresi menunjukkan signifikan karena nilai F-hitung = 83,404 lebih besar dari nilai F-tabel = 3,09.

Sementara itu, diperoleh pula bahwa nilai t-hitung = 10,284 lebih besar dari nilai t-tabel = 1,988. Hal ini berarti perbandingan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan fasilitas halte (X1) bus dan kepuasan pelayanan fasilitas bus (X2) berkorelasi kuat dengan kepuasan pelanggan (Y).

Persamaan regresi $Y = -0,571 + 0,035X_2$. Hal ini berarti bahwa kenaikan satu skor tingkat kepuasan pelayanan fasilitas bus akan memberikan kenaikan sebesar 0,035 atau 3,5% terhadap skor tingkat kepuasan pelayanan. Uji signifikansi regresi menunjukkan signifikan karena nilai F-hitung = 83,404 lebih besar dari nilai F-tabel = 3,09.

Sementara itu, diperoleh pula bahwa nilai t-hitung = 6,646 lebih besar dari nilai t-tabel = 1,988. Hal ini berarti perbandingan tingkat kepuasan terhadap tingkat kepuasan pelayanan fasilitas bus dan kepuasan pelayanan fasilitas bus berkorelasi kuat dengan kepuasan pelayanan (Y). Dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,632 atau 63,2%, artinya bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan fasilitas halte bus

(X1) dan kualitas pelayanan fasilitas bus (X2) terhadap variasi kepuasan pelayanan (Y) pelanggan sebesar 63,2%, sedangkan 36,8% dipengaruhi oleh variabel berbeda yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Secara keseluruhan dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,56 dengan kategori **memuaskan** berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus Transjabodetabek. Dengan kualitas pelayanan yang baik ini maka operator bus Transjabodetabek hendaknya dapat mempertahankan yang sudah baik serta meningkatkan pelayanan fasilitas yang masih mendapatkan nilai kurang baik. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan untuk kategori pelayanan fasilitas bus Transjabodetabek dengan beberapa catatan perbaikan. Serta mendapatkan hasil tidak memuaskan untuk kategori pelayanan fasilitas halte yang ada saat ini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator bus Transjabodetabek (PPD) secara umum sudah cukup baik namun masih di bawah dari nilai tingkat kepentingan para penggunanya. Perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan baik dari pelayanan fasilitas bus dan juga peningkatan pada fasilitas halte. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan nilai kepuasan yang masih dibawah dari tingkat kepentingan atau harapan konsumen penggunaan jasa bus Transjabodetabek. Berdasarkan Uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda meunjukkan bahwa data hasil wawancara terhadap responden menunjukkan bahwa data yang ada menunjukkan data yang normal, tidak terjadi penyimpangan (uji multikolinearitas) serta tidak adanya perbedaan variasi dari residual (uji heteroskedasitas) data. Selain itu dari uji regresi linear berganda didapatkan secara nyata adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bus Transjabodetabek tersebut dibuktikan dari uji pengaruh secara parsial yang memperoleh t -hitung pelayanan halte bus $(10,284) > (1,988)$, dan t -hitung kualitas pelayanan bus $(6,646) > (1,988)$, Sehingga kualitas pelayanan halte dan kualitas pelayanan bus secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan bus Transjabodetabek. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan fasilitas halte dan pelayanan fasilitas bus terhadap kepuasan pelanggan bus Transjabodetabek. Besarnya pengaruh tersebut

yaitu sebesar 0,632 atau 63,2%, artinya bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan fasilitas halte dan pelayanan pada fasilitas bus terhadap variasi perubahan kepuasan pelanggan sebesar 63,2%, sedangkan 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Perlunya peningkatan pelayanan fasilitas halte bus yang mendapatkan nilai tidak memuaskan, diantaranya: peningkatan keamanan, keselamatan, fasilitas disabilitas dan lansia, fasilitas penumpang wanita dan ibu hamil.

Peningkatan pelayanan fasilitas bus yang mendapatkan nilai tidak puas yakni pada variabel keamanan.

Penelitian selanjutnya diharapkan menguji bagaimana perbandingan pelayanan kompetitor sepadan bus Transjabodetabek dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis hubungan kenaikan tarif terhadap kepuasan pengguna bus Transjabodetabek.

DAFTAR PUSTAKA

- Azra, Zeinyta Haroen, Lily Surayya Eka Putra, Miskul. (2014). Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Jakarta. *Prosiding ISSN 2355-4721*, 227-232
- Garling, T., Eek, D., Loukopoulos, P., Fujii, S., Johansson, O., Kitamura, R. (2002). *A conceptual analysis of the impact of travel demand management on private car use. Transport Policy*, 9(1), hal 59-76.
- Ghozali, Imam. 2018. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25"* Edisi 9. Penerbit: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati. 2003. *"Ekonometrik Dasar Terjemahan Sumarno Zain"*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Husein, Umar. 2011. *"Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis"* Edisi 11. Penerbit: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2002. *"SPSS Versi 11.5"* Cetakan Kedua. Penerbit: Gramedia, Jakarta.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *"Metodologi Penelitian dan Bisnis"*. Penerbit: ANDI, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, *"Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D"*. Penerbit: ALFABETA, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. "*Pemasaran Jasa*".
Penerbit: Bayumedia, Malang.

V Wiratman Sujarweni. 2014. "*SPSS untuk
penelitian*". Penerbit: Pustaka Baru,
Yogyakarta.