

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA

Muhammad Rizki Rohmadhon<sup>1)</sup>, Setyo Ferry Wibowo<sup>2)</sup>, Shandy Aditya<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Correspondence		
Email: <a href="mailto:muhammadrizkirohmadhon_1702519008@unj.ac.id">muhammadrizkirohmadhon_1702519008@unj.ac.id</a>	No. Telp:	
Submitted : 10 Juli 2024	Accepted: 15 Juli 2024	Published: 16 Juli 2024

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Bus Transjakarta dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 responden dengan kriteria menggunakan Bus Transjakarta minimal 10 kali dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai negatif yang berarti kinerja yang dilakukan oleh pihak Transjakarta belum memenuhi harapan pelanggan dan dikategorikan ke dalam kriteria kurang baik. Indikator ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen Transjakarta. Indikator rasa aman baik di halte maupun di dalam Bus Transjakarta, kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas dan mengatasi permasalahan penumpang harus dipertahankan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan; *SERVQUAL*; *Importance Performance Analysis*

### ABSTRACT

*This study aims to determine the level of service quality on Transjakarta Buses and find out what factors must be improved by Transjakarta in improving service quality using the SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis. The sample used in this study amounted to 200 respondents with the criteria of using Transjakarta Bus at least 10 times in the last 6 months. This research uses the dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. The results showed that all dimensions of service quality have a negative value, which means that the performance carried out by Transjakarta has not met customer expectations and is categorised into less good criteria. Indicators of the timeliness of Transjakarta Buses, access to Transjakarta Bus information, Transjakarta Bus service hours, information instructions to passengers available and responsiveness to handle criticism and complaints of passengers are a priority for improvement for Transjakarta management. Indicators of a sense of security both at the bus stop and inside the Transjakarta Bus, the completeness of air conditioning facilities and priority seats and overcoming passenger problems must be maintained.*

**Keywords:** Service Quality, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*

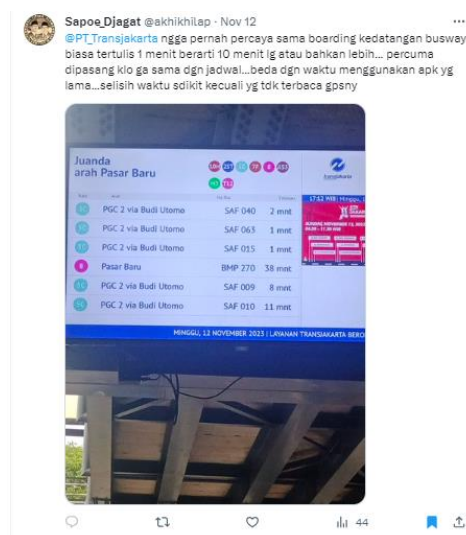
### PENDAHULUAN

Transportasi menjadi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang karena mobilitas penduduk untuk pindah tempat dengan tujuan tertentu. DKI Jakarta merupakan kota dengan populasi terbanyak di Indonesia, mencapai 10,7 juta jiwa pada tahun 2022 dan

diperkirakan akan meningkat menjadi 11,24 juta jiwa pada tahun 2045 (Annur Mutia, 2023). Pertumbuhan penduduk ini diikuti oleh meningkatnya aktivitas ekonomi, bisnis, dan urbanisasi, yang berdampak pada masalah transportasi, seperti kemacetan dan polusi udara. Kemacetan di Jakarta semakin parah, dengan indeks kemacetan mencapai 53% pada pertengahan 2023, meningkat dari 48% pada tahun sebelumnya (Ifan Sucipto, 2023). Jumlah kendaraan pribadi juga terus meningkat, mencapai 26,3 juta pada tahun 2022, tetapi pertumbuhan infrastruktur jalan tidak sebanding, menyebabkan kemacetan sulit dihindari (Indraswari Laksmi, 2023).

Untuk mengatasi masalah tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan berbagai kebijakan, seperti ganjil-genap, peningkatan infrastruktur jalan, dan transportasi publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program Jak Lingko, yang merupakan integrasi transportasi publik yang melibatkan berbagai moda transportasi, seperti bus, MRT, LRT, KRL Commuterline, KAI Bandara, dan Transjakarta (Handayani et al., 2021). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 juga mengatur pembangunan sarana dan prasarana lalu lintas yang ramah lingkungan, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Namun, kualitas layanan transportasi publik, seperti yang disediakan oleh Transjakarta, masih menjadi perhatian. Meskipun memiliki luas koridor dan jumlah pengguna yang besar, terdapat keluhan terkait kualitas layanan yang diberikan, seperti kurangnya armada bus dan ketidaksesuaian jadwal kedatangan. Kerja sama dengan Trafi untuk meningkatkan teknologi dan informasi layanan Transjakarta juga berakhir tahun 2020, menimbulkan permasalahan tambahan bagi pengguna (Ramadhan & Kurnianto 2022).



**Gambar 1.** Keluhan Pengguna Transjakarta

Sumber: twitter.com (diakses tahun 2023)

Pada Gambar 1. Peneliti menemukan terdapat isu bahwa waktu kedatangan yang tertera di monitor tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini membuat penumpang menunggu waktu lebih lama dari perkiraan jadwal. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan kualitas layanan transportasi publik menjadi hal yang penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

## KAJIAN TEORITIS

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tas dan Yorulmas (2021) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesan dari pelanggan terkait dengan keunggulan atau kelemahan dari kinerja perusahaan. Elemen penting dalam bidang jasa yang membedakan dengan yang lain adalah memberikan kualitas pelayanan yang berbeda dengan kompetitor. Menurut Verma dan Awasthi (2020) kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan perusahaan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi atau melampaui secara konsisten.

### Kualitas Pelayanan Transportasi Umum

Kualitas dalam pelayanan bersifat abstrak kompleks dan menyebar. Hal ini karena pelayanan memiliki karakteristik yang tidak berwujud, heterogenitas dan tidak dapat dipisahkan (de Aquino et al., 2019). Tidak berwujud menunjukkan bahwa pelayanan bersifat abstrak yang artinya membutuhkan perlakuan yang berbeda pada tiap individu. Tidak dapat dipisahkan berarti dalam memproduksi atau menyimpan jasa berbeda dengan produk. Heterogen berarti dalam mempertahankan kualitas pelayanan membutuhkan adaptasi yang lama terhadap lingkungan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Sam et al (2018) terdapat lima dimensi indikator untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

- a) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b) *Assurance*, yaitu kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan kepada pelanggan.
- c) *Tangibles*, yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan bukti fisik pada pihak eksternal.
- d) *Emphaty*, yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen.
- e) *Responsiveness*, yaitu antusiasme dalam melayani pelanggan dengan hormat dan melakukan pelayanan yang cepat demi kebutuhan mereka.

### SERVQUAL

Menurut Parasuraman dalam Cahyati Hidayat dan Setiawardani (2018) menyatakan bahwa *SERVQUAL* (*Service Quality*) adalah skala multi item yang ringkas dengan keandalan dan validitas yang baik dan dapat digunakan oleh perusahaan untuk memahami harapan dan persepsi konsumen dalam memperbaiki kualitas layanan. *SERVQUAL* dirancang untuk mengidentifikasi model kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang diberikan dan tingkat harapan pelanggan. Model kesenjangan dalam *SERVQUAL* mengidentifikasi lima kesenjangan dan faktor-faktor yang berhubungan. Rumus untuk menghitung skor *SERVQUAL* yaitu:

$$SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Parasuraman dalam Sulistiyowati (2018) menyatakan terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Lima kesenjangan tersebut yaitu:

- 1) Kesenjangan harapan antara pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge kesenjangan*).

- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (standard kesenjangan).
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (delivery kesenjangan).
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (communications kesenjangan).
- 5) Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (service kesenjangan).

### Importance Performance Analysis

Metode IPA yaitu alat bantu yang digunakan untuk menganalisis atau membandingkan sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan tingkat harapan yang diinginkan (Wisudawati et al., 2023). Metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang membutuhkan perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat di masa mendatang.

Metode IPA menggunakan nilai rata-rata hasil penilaian keseluruhan pengguna kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius dengan tingkat kinerja dilambangkan dengan sumbu X dan tingkat harapan dilambangkan dengan sumbu Y. Terdapat empat kuadran didalam Diagram Kartesius yaitu:

- a) Kuadran I – atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi pengguna namun tingkat kinerja cukup rendah. Atribut-atribut yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan sehingga kinerja yang diberikan meningkat.
- b) Kuadran II – atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi pengguna disaat yang sama memiliki kinerja yang tinggi sehingga harus tetap dipertahankan karena atribut-atribut pada kuadran ini menjadikan unggul dimata penggunanya.
- c) Kuadran III – atribut ini berada pada tingkat kepentingan dan performa yang rendah. Perusahaan tidak harus terlalu terkonsentrasi pada kuadran ini karena dirasa tidak terlalu penting.
- d) Kuadran IV – atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang diberikan terlalu tinggi sehingga perusahaan dapat dikurangi agar menghemat biaya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* secara daring di wilayah DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah DKI Jakarta yang menggunakan transportasi Bus Transjakarta. Peneliti menggunakan rumus Joseph F. Hair (2018) dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yakni dengan total 200 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah kaulitas layanan dan diukur melalui 5 dimensi yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness*. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *SERVQUAL* yaitu Metode ini didasarkan pada skala multi item

yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan konsumen. Setelah skor *SERVQUAL* diperoleh maka dapat disimpulkan dengan kriteria sebagai berikut:

- Hasil skor positif (+) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terlampaui yang menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dimata pelanggan.
- Hasil skor nol (0) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi yang berarti kualitas pelayanan baik dimata pelanggan.
- Hasil skor negatif (-) menunjukkan bahwa penyedia layanan belum mampu memenuhi harapan pelanggan yang berarti kualitas pelayanan kurang baik dimata pelanggan.

*Importance Performance Analysis* yaitu alat bantu yang digunakan untuk menganalisis atau membandingkan sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan tingkat harapan yang diinginkan (Wisudawati et al., 2023). Metode IPA menggunakan nilai rata-rata hasil penilaian keseluruhan pengguna kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius dengan tingkat kinerja dilambangkan dengan sumbu X dan tingkat harapan dilambangkan dengan sumbu Y.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 4.1** Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi Responden	Persentase
Laki-laki	42	21%
Perempuan	158	79%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 1 data menunjukkan bahwa responden yang telah mengisi kuesioner didominasi oleh perempuan dengan frekuensi 158 responden atau persentase sebesar 79%. Sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 42 responden atau persentase sebesar 21%.

**Tabel 4.2** Rentang Usia

Usia	Frekuensi Responden	Persentase
18-23 tahun	113	56.5%
24-29 tahun	71	35.5%
30-35 tahun	11	5.5%
36-48 tahun	5	2.5%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa urutan pertama responden yang telah mengisi kuesioner didominasi oleh rentang usia 18-23 tahun dengan frekuensi 113 responden atau persentase sebesar 56.5% yang merupakan Generasi Z.

**Tabel 4.3** Domisili

Domisili	Frekuensi Responden	Persentase
Jakarta Timur	68	34%
Jakarta Selatan	56	28%
Jakarta Barat	31	15.5%
Jakarta Pusat	26	13%
Jakarta utara	19	9.5%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan **Error! Reference source not found.** diatas dapat disimpulkan bahwa domisili responden penelitian paling banyak berada di wilayah PT Timur dengan frekuensi 68 responden atau persentase sebesar 34%.

**Tabel 4.4** Biaya Pengeluaran Bus Transjakarta Per Bulan

Biaya Pengeluaran	Frekuensi Responden	Persentase
< Rp 50.000	45	22.5%
Rp 50.000 – Rp 200.000	134	67%
Rp 200.000 – Rp 500.000	20	10%
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	1	0.5%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa pengeluaran pengguna Bus Transjakarta terbanyak pada rentang Rp 50.000 – Rp 200.000 sebanyak 134 responden.

**Tabel 4.5** Kepemilikan Kendaraan Pribadi

Jenis Kendaraan Pribadi	Frekuensi Responden	Persentase
Motor	92	46%
Mobil	22	11%
Sepeda	5	2.5%
Tidak Memiliki	81	40.5%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 5 dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna Bus Transjakarta memiliki kendaraan pribadi. Kendaraan motor mendominasi dengan jumlah sebanyak 92 responden serta mobil sebanyak 22 responden.

**Tabel 4.6** Motivasi Menggunakan Bus Transjakarta

Alasan Menggunakan Bus Transjakarta	Frekuensi Responden	Persentase
Hemat Biaya	133	66.5%
Akses yang mudah dijangkau	33	16.5%
Mengurangi polusi udara	11	5.5%
Fasilitas yang bagus	6	3%
Cepat sampai	3	1.5%
Lainnya	14	7%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa alasan utama responden menggunakan layanan Bus Transjakarta yaitu hemat biaya dengan persentase sebesar 66.5%

**Tabel 4.7** Responden yang Memiliki Kendaraan Pribadi dan Motivasinya Menggunakan Bus Transjakarta

Kendaraan Pribadi	Motivasi							Total
	Hemat Biaya	Akses mudah dijangkau	Mengurangi polusi udara	Fasilitas bagus	Cepat sampai	Lainnya		
Mobil	F	13	2	2	1	2	2	22
	%	59,1%	9,1%	9,1%	4,5%	9,1%	9,1%	100%
Motor	F	64	12	5	4	1	9	94
	%	68,1%	12,8%	5,3%	4,3%	1,1%	8,4%	100%
Sepeda	F	2	1	1	0	0	1	5
	%	40%	20%	20%	0	0	20%	100%
Tidak memiliki	F	54	18	3	1	0	3	79
	%	68,4%	22,8%	3,8%	1,3%	0	3,7%	100%
<b>Total</b>	F	<b>133</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>200</b>
	%	<b>66.5%</b>	<b>16,5%</b>	<b>5,5%</b>	<b>3%</b>	<b>1,5%</b>	<b>41,2%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa motivasi tertinggi responden yang memiliki motor dalam menggunakan Transjakarta yaitu hemat biaya yaitu sebanyak 64 responden.

## Uji Validitas

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Butir	$r_{hitung}$		$r_{tabel}$	Status
		Harapan	Persepsi		
Reliability	Item 1	0,456	0,403	0,1388	Valid
	Item 2	0,400	0,528	0,1388	Valid
	Item 3	0,545	0,408	0,1388	Valid
	Item 4	0,584	0,434	0,1388	Valid
	Item 5	0,604	0,507	0,1388	Valid
	Item 6	0,638	0,477	0,1388	Valid
	Item 7	0,639	0,533	0,1388	Valid
	Item 8	0,583	0,464	0,1388	Valid
	Item 9	0,617	0,596	0,1388	Valid
Assurance	Item 10	0,595	0,506	0,1388	Valid
	Item 11	0,616	0,535	0,1388	Valid
	Item 12	0,632	0,532	0,1388	Valid
	Item 13	0,737	0,507	0,1388	Valid
	Item 14	0,733	0,439	0,1388	Valid
	Item 15	0,677	0,556	0,1388	Valid
	Item 16	0,749	0,594	0,1388	Valid
	Item 17	0,725	0,509	0,1388	Valid
	Item 18	0,689	0,622	0,1388	Valid
Tangibles	Item 19	0,655	0,517	0,1388	Valid
	Item 20	0,667	0,531	0,1388	Valid
	Item 21	0,781	0,490	0,1388	Valid
	Item 22	0,764	0,623	0,1388	Valid
	Item 23	0,699	0,498	0,1388	Valid
	Item 24	0,634	0,458	0,1388	Valid
	Item 25	0,647	0,434	0,1388	Valid
	Item 26	0,690	0,413	0,1388	Valid
	Item 27	0,730	0,492	0,1388	Valid
Item 28	0,731	0,398	0,1388	Valid	
Emphaty	Item 29	0,748	0,672	0,1388	Valid
	Item 30	0,669	0,562	0,1388	Valid
	Item 31	0,748	0,626	0,1388	Valid
	Item 32	0,739	0,680	0,1388	Valid
Responsiveness	Item 33	0,791	0,722	0,1388	Valid
	Item 34	0,799	0,769	0,1388	Valid
	Item 35	0,779	0,608	0,1388	Valid
	Item 36	0,839	0,581	0,1388	Valid
	Item 37	0,823	0,600	0,1388	Valid
	Item 38	0,764	0,678	0,1388	Valid
	Item 39	0,735	0,579	0,1388	Valid
	Item 40	0,757	0,576	0,1388	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa semua pernyataan untuk tingkat harapan dan persepsi dinyatakan valid. Nilai  $r_{hitung}$  tingkat harapan dan tingkat persepsi  $> 0,1388$  ( $r_{tabel}$ ).

**Tabel 4.10** Hasil Uji Validitas Indikator

Dimensi	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Reliability	Item 1	0,431	0,1388	Valid
	Item 2	0,514	0,1388	Valid
	Item 3	0,551	0,1388	Valid
	Item 4	0,552	0,1388	Valid
Assurance	Item 5	0,687	0,1388	Valid
	Item 6	0,672	0,1388	Valid
	Item 7	0,599	0,1388	Valid
	Item 8	0,499	0,1388	Valid
Tangibles	Item 9	0,645	0,1388	Valid
	Item 10	0,588	0,1388	Valid
	Item 11	0,552	0,1388	Valid
	Item 12	0,522	0,1388	Valid
Emphaty	Item 13	0,706	0,1388	Valid
	Item 14	0,654	0,1388	Valid
Responsiveness	Item 15	0,605	0,1388	Valid
	Item 16	0,661	0,1388	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan indikator dinyatakan valid. Nilai  $r_{hitung}$  setiap indikator dimensi  $> r_{tabel}$  sebab itu indikator setiap dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4.10** Hasil Uji Realiabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Harapan	Kinerja	
Reliability	0,854	0,813	Reliabel
Assurance	0,906	0,822	Reliabel
Tangibles	0,910	0,800	Reliabel
Emphaty	0,899	0,832	Reliabel
Responsiveness	0,953	0,904	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 10 diperoleh nilai Cronbach's Alpha dari semua instrumen penelitian yaitu Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian, jawaban-jawaban responden dari setiap instrumen penelitian reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 4.11** Hasil Uji Reliabilitas Indikator

Indikator	Keterangan
0,873	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 13 dapat diketahui bahwa nilai Croncbach's Alpha dari indikator yaitu 0,873. Dengan melihat hasil pengujian reliabilitas diatas maka dikatakan reliabel karena nilai hasil pengujian  $> 0,60$ .

## ANALISIS SERVQUAL

### a) Reliability

**Tabel 4.12** Analisis SERVQUAL Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Mean		Nilai <i>SERVQUAL</i>	Rank
		Persepsi	Harapan		
2	Waktu tunggu kedatangan Bus Transjakarta yang singkat	2,78	4,25	-1,47	1
8	Kemudahan untuk mendapatkan informasi posisi Bus Transjakarta secara <i>real-time</i>	3,12	4,45	-1,33	2
1	Kesesuaian kedatangan Bus Transjakarta dengan jadwal kedatangan yang tertera di monitor layar halte	3,13	4,4	-1,27	3
5	Jumlah armada Bus Transjakarta yang cukup dalam melayani penumpang	3,23	4,47	-1,24	4
3	Waktu perjalanan ditempuh dengan cepat ketika menggunakan Bus Transjakarta	3,31	4,30	-0,99	5
4	Kesesuaian waktu perjalanan yang	3,36	4,34	-0,97	6

	ditempuh dengan jadwal perjalanan Bus Transjakarta				
6	Kemudahan untuk mengakses informasi kedatangan Bus Transjakarta	3,62	4,57	-0,95	7
7	Kemudahan dalam mengakses informasi Bus Transjakarta yang ter-update	3,57	4,49	-0,92	8
9	Konsistensi pelayanan yang diberikan oleh Bus Transjakarta	3,66	4,43	-0,76	9
<b>Jumlah Total</b>		<b>29,8</b>	<b>39,72</b>	<b>-9,92</b>	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 12 dapat diketahui bahwa urutan prioritas yang harus diperbaiki oleh pihak Transjakarta ialah “Waktu tunggu kedatangan Bus Transjakarta yang singkat” dengan nilai -1,47. Artinya pengguna menunggu waktu kedatangan bus lebih lama dari perkiraan estimasi yang ditampilkan. Atribut ini juga berkaitan dengan “Jumlah armada Bus Transjakarta yang cukup dalam melayani penumpang” yang memiliki nilai -1,24 sehingga oleh pengguna dirasa bahwa dengan kurangnya armada bus dapat mengakibatkan waktu kedatangan yang lama. Oleh sebab itu pihak Transjakarta dapat melakukan perbaikan dengan menambah jumlah armada bus dalam melayani penumpang dan menempatkan petugas dijalur busway agar perjalanan bus tidak terganggu dengan kendaraan yang lain.

#### b) Assurance

**Tabel 4.13** Analisis SERVQUAL Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Mean		Nilai SERVQUAL	Rank
		Persepsi	Harapan		
16	Rasa nyaman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta	3,88	4,61	-0,73	1
17	Rasa aman bagi penumpang ketika berada di dalam Bus Transjakarta	4,03	4,63	-0,60	2
18	Rasa nyaman bagi penumpang ketika	4,02	4,60	-0,58	3

	berada di dalam Bus Transjakarta				
15	Rasa aman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta	4,16	4,69	-0,53	4
10	Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan informasi kepada penumpang secara jelas	4,12	4,62	-0,50	5
11	Keramahan yang ditunjukkan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan pelayanan	4,12	4,59	-0,47	6
13	Keterampilan pengemudi dalam menjalankan Bus Transjakarta	4,21	4,61	-0,40	7
12	Kesopanan yang ditunjukkan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan pelayanan	4,19	4,56	-0,37	8
14	Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam menjaga keselamatan penumpang	4,26	4,60	-0,33	9
	<b>Jumlah Total</b>	<b>37,02</b>	<b>41,55</b>	<b>-5,89</b>	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 13 dapat dilihat bahwa urutan pertama prioritas perbaikan oleh pihak Transjakarta yaitu atribut “rasa nyaman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta” dengan nilai -0,73. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Transjakarta yaitu dengan memastikan aspek kenyamanan disetiap halte terpenuhi seperti ventilasi udara, desain, lampu penerangan dan fasilitas lainnya. Selain pada atribut kenyamanan, perbaikan juga harus dilakukan pada atribut “rasa aman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta” dengan nilai -0,53. Hal ini dapat diperbaiki dengan menempatkan petugas keamanan di setiap halte.

c) **Tangibles****Tabel 4.14** Analisis SERVQUAL Dimensi Tangibles

No	Pernyataan	Mean		Nilai <i>SERVQUAL</i>	Rank
		Persepsi	Harapan		
25	Ketersediaan pewangi di dalam Bus Transjakarta	3,46	4,38	-0,92	1
23	Ketersediaan tanda-tanda di setiap halte Bus Transjakarta (peta rute, jam kedatangan, dan informasi himbauan) secara jelas	3,74	4,56	-0,82	2
28	Berfungsinya mesin top-up saldo di halte Bus Transjakarta dengan baik	3,77	4,50	-0,73	3
20	Kondisi halte Bus Transjakarta membuat penumpang nyaman	3,83	4,55	-0,71	4
19	Kondisi halte Bus Transjakarta yang terjaga kebersihannya	3,87	4,56	-0,68	5
27	Berfungsinya mesin pembayaran Bus Transjakarta dengan baik	3,98	4,60	-0,62	6
22	Kondisi Bus Transjakarta membuat penumpang nyaman	4,01	4,53	-0,52	7
21	Kondisi Bus Transjakarta yang selalu terjaga kebersihannya	4,03	4,49	-0,45	8
26	Ketersediaan kursi bagi penumpang	4,18	4,60	-0,42	9

	prioritas didalam Bus Transjakarta				
24	Ketersediaan AC di dalam Bus Transjakarta	4,40	4,66	-0,26	10
<b>Jumlah Total</b>		<b>34,89</b>	<b>40,78</b>	<b>-5,89</b>	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 14 menunjukkan bahwa prioritas perbaikan pertama dari atribut “Ketersediaan pewangi di dalam Bus Transjakarta” dengan nilai -0,92. Hal ini berarti pihak Transjakarta harus memastikan disetiap bus terdapat pewangi dan berfungsi dengan baik. Urutan kedua yaitu pada atribut “Ketersediaan tanda-tanda di setiap halte Bus Transjakarta (peta rute, jam kedatangan, dan informasi himbauan) secara jelas” dengan nilai -0,82. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak disemua halte bus Transjakarta terdapat tanda-tanda seperti peta rute, jam kedatangan dan informasi himbauan. Apabila tidak diperbaiki segera akan membuat penumpang yang akan menggunakan layanan ini menjadi kebingungan.

#### d) Emphaty

**Tabel 4.15** Analisis SERVQUAL Dimensi Emphaty

No	Pernyataan	Mean		Nilai <i>SERVQUAL</i>	Rank
		Persepsi	Harapan		
29	Kesiapan petugas Bus Transjakarta ditempat ketika diperlukan	3,97	4,57	-0,59	1
32	Rasa sabar yang ditunjukkan Petugas Bus Transjakarta dalam menanggapi keluhan dari konsumen	4,08	4,57	-0,49	2
30	Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan informasi secara jelas bagi penumpang yang membutuhkan	4,21	4,63	-0,42	3
31	Bersedianya petugas Bus Transjakarta dalam melayani kebutuhan penumpang	4,26	4,61	-0,35	4

<b>Jumlah Total</b>	<b>16,53</b>	<b>18,39</b>	<b>-2,31</b>
---------------------	--------------	--------------	--------------

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 15 dapat dilihat bahwa prioritas perbaikan peringkat pertama pada dimensi empathy yaitu atribut “kesiapan petugas Bus Transjakarta ditempat ketika diperlukan” dengan nilai -0,59. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Transjakarta yakni dengan menambah petugas apabila jumlah petugas agar ketika penumpang membutuhkan bantuan dapat dilayani dengan maksimal. Peringkat kedua yakni atribut rasa sabar yang ditunjukkan petugas dalam menanggapi konsumen. Tindakan yang dapat dilakukan yakni dengan mempertahankan dan meningkatkan kesabaran dalam menghadapi keluhan penumpang.

#### e) Responsiveness

**Tabel 4.15** Analisis SERVQUAL Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Mean		Nilai <i>SERVQUAL</i>	Rank
		Persepsi	Harapan		
34	Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi saran penggunanya	3,48	4,44	-0,96	1
33	Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi kritik penggunanya	3,55	4,48	-0,93	2
35	Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pengguna lewat media sosial	3,63	4,54	-0,91	3
36	Kecepatan respon petugas dalam mengatasi keluhan pembayaran Bus Transjakarta	3,72	4,45	-0,73	4
38	Kemampuan pihak Bus Transjakarta dalam mengatasi permasalahan yang	3,75	4,47	-0,72	5

	dikeluhkan oleh penggunanya				
37	Keterampilan petugas yang ditunjukkan dalam menanggapi keluhan pembayaran Bus Transjakarta	3,83	4,46	-0,62	6
39	Petugas Bus Transjakarta menunjukkan sikap percaya diri ketika terjadi permasalahan di halte	4,00	4,44	-0,44	7
40	Petugas Bus Transjakarta menunjukkan sikap siap membantu penumpang ketika terjadi permasalahan di halte	4,15	4,50	-0,35	8
<b>Jumlah Total</b>		<b>30,12</b>	<b>35,80</b>	<b>-5,68</b>	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 15 urutan prioritas perbaikan pada dimensi responsiveness yaitu pada peringkat pertama atribut “pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi saran penggunanya” dengan nilai -0,96. Hasil ini menunjukkan bahwa pihak Transjakarta lambat dalam menanggapi saran dari para penggunanya. Perbaikan yang dapat dilakukan yakni dengan menjadi proaktif dan reaktif dalam menerima saran serta merealisasikannya secara nyata. Peringkat kedua yakni atribut “pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi kritik penggunanya” dengan nilai -0,93. Tindakan yang dapat dilakukan yakni memperbaiki layanan secara maksimal serta kritik yang dilontarkan penggunanya dijadikan evaluasi secara berkala.

#### f) Semua Dimensi

**Tabel 4.15** Analisis SERVQUAL Semua Dimensi

Dimensi	Nilai Total Rata-rata		Nilai <i>SERVQUAL</i>	Rank
	Persepsi	Harapan		
<i>Reliability</i>	4.41	3.31	-1.1	1
<i>Responsiveness</i>	4.47	3.76	-0.71	2
<i>Tangibles</i>	4.54	3.92	-0.62	3
<i>Assurance</i>	4.61	4.11	-0.5	4
<i>Emphaty</i>	4.59	4.13	-0.46	5

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 15 urutan pertama dimensi yang harus menjadi prioritas pihak manajemen Transjakarta yaitu reliability dengan nilai -1,1. Dimensi ini meliputi kesesuaian kedatangan bus dengan jadwal kedatangan, waktu perjalanan yang ditempuh, jumlah armada bus dan kemudahan mengakses informasi baik secara real-time maupun ter-update. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa pihak Transjakarta harus memberikan perhatian yang lebih dalam skala prioritas perbaikan selanjutnya.

## IMPORTANCE PERFORMANE ANALYSIS

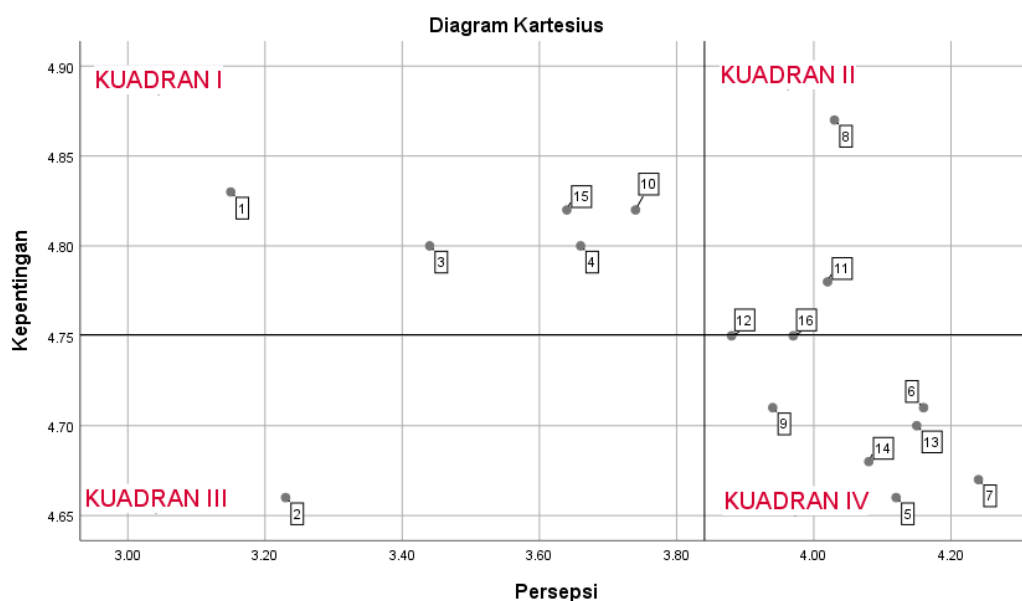
**Tabel 4.16** Indikator Setiap Dimensi dan Titik Potong IPA

No	Indikator	Mean	
		Kepentingan	Persepsi
<b>Reliability</b>			
1	Ketepatan waktu Bus Transjakarta	4,83	3,15
2	Kehandalan armada Bus Transjakarta	4,66	3,23
3	Akses informasi Bus Transjakarta	4,80	3,44
4	Jam pelayanan Bus Transjakarta	4,80	3,66
<b>Assurance</b>			
5	Kemampuan berkomunikasi petugas Bus Transjakarta	4,66	4,12
6	Kesopanan petugas Bus Transjakarta	4,71	4,16
7	Kompetensi petugas Bus Transjakarta	4,67	4,24
8	Rasa aman baik di halte maupun di dalam Bus Transjakarta	4,87	4,03
<b>Tangibles</b>			
9	Kebersihan di halte maupun di dalam Bus Transjakarta	4,71	3,94
10	Petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia	4,82	3,74
11	Kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas	4,78	4,02
12	Berfungsinya mesin pembayaran dan top-up saldo	4,75	3,88
<b>Emphaty</b>			

13	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Bus Transjakarta	4,70	4,15
14	Memahami keinginan dan keluhan penumpang	4,68	4,08
<b>Responsiveness</b>			
15	Cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang	4,82	3,64
16	Mengatasi permasalahan penumpang	4,75	3,97
<b>TOTAL</b>		<b>4,75</b>	<b>3,84</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4. 16 maka diperoleh hasil total rata-rata tingkat kepentingan indikator yaitu 4,75 yang digunakan untuk sumbu Y dan total rata-rata tingkat persepsi indikator yaitu 3,84 yang digunakan untuk sumbu X.



**Gambar 4.1** Diagram Kartesius

Sumber: SPSS 25, data diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Gambar 4. 1 Diagram Kartesius diatas dapat dilihat indikator-indikator yang termasuk ke dalam Kuadran I, II, III dan IV. Berikut merupakan penjelasannya:

- a) Kuadran I, pada kuadran ini terdapat lima indikator yaitu ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang. Kelima indikator ini menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen Transjakarta karena dianggap penting oleh penumpang tetapi kinerja yang diberikan belum sesuai sehingga atribut dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

- b) Kuadran II, pada kuadran ini terdapat tiga indikator yakni rasa aman baik di halte maupun di dalam Bus Transjakarta, kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas dan mengatasi permasalahan penumpang. Ketiga indikator pada kuadran ini harus dipertahankan oleh pihak manajemen karena dianggap penting oleh penumpang dan kinerja yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga harus dipertahankan karena menjadi keunggulan bagi Transjakarta.
- c) Kuadran III, pada kuadran ini terdapat satu indikator yakni kehandalan armada Bus Transjakarta. Indikator tersebut dianggap memiliki kepentingan yang rendah sehingga pihak Transjakarta tidak perlu memberikan prioritas yang lebih pada indikator tersebut.
- d) Kuadran IV, pada kuadran ini terdapat tujuh indikator yakni kemampuan berkomunikasi petugas Bus Transjakarta, kesopanan petugas Bus Transjakarta, kompetensi petugas Bus Transjakarta, kebersihan di halte maupun di dalam Bus Transjakarta, berfungsinya mesin pembayaran dan top-up saldo, pelayanan yang diberikan oleh petugas Bus Transjakarta dan memahami keinginan dan keluhan penumpang. Ketujuh indikator tersebut dianggap melampaui standar harapan pengguna tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah oleh karena itu Transjakarta tidak perlu meningkatkan performa dari atribut tersebut.

## KESIMPULAN

### a) SERVQUAL

Nilai kesenjangan (gap) dari setiap dimensi memiliki nilai yang negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pihak Transjakarta belum memenuhi harapan pelanggan dan dikategorikan ke dalam kriteria kurang baik.

### b) Importance Performance Analysis

Indikator Ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen Transjakarta. Indikator rasa aman baik di halte maupun di dalam Bus Transjakarta, kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas dan mengatasi permasalahan penumpang harus dipertahankan.

## SARAN

### Untuk Perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi pihak PT Transjakarta dalam melakukan prioritas perbaikan khususnya pada dimensi *reliability*. Kemudian, memperbaiki indikator yang termasuk ke dalam kuadran I dalam analisis *Importance Performance Analysis* yakni ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang.

### Untuk Penelitian Selanjutnya

- a) Peneliti harus memastikan bahwa responden yang digunakan mencakup dari seluruh koridor operasional Bus Transjakarta sehingga mendapatkan hasil secara keseluruhan.

- b) Penelitian selanjutnya dapat memanfaatkan penggunaan media sosial yang relevan atau bahkan dapat melakukan penyebaran kuesioner secara langsung di halte Transjakarta.
- c) Penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode analisis yang lain seperti Service Performance (SERVPERF) dan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

#### Keterbatasan Penelitian

- a) Responden yang diambil belum mencakup responden dari seluruh koridor Bus Transjakarta sehingga mungkin terjadi perbedaan kualitas layanan di setiap koridor.
- b) Penelitian dilakukan hanya memanfaatkan sosial media X (Twitter) untuk mendapatkan responden dan tidak mengoptimalkan sosial media lain seperti Instagram, Facebook dan lain-lain dalam mendapatkan data.
- c) Penelitian ini hanya menggunakan analisis SERVQUAL dan IPA sehingga hasil penelitian hanya didasarkan hasil analisis melalui metode tersebut

#### REFERENSI

- (n.d) Retrieved from Twitter. (n.d.-b). Wwww.Twitter.Com.  
<https://twitter.com/akhikhilap/status/1723645982674657545>
- Al Khayari, S. A. H., & Kassim, N. M. (2019). Service Quality: Gap in Air Transportation. *Proceedings on Engineering Sciences*, 1(2), 321–334.  
<https://doi.org/10.24874/PES01.02.029>
- Ali, S., Handayani, A., Sobirin, M., & Audifikria, M. E. (2021). Analysis of Transjakarta Bus Rapid Transit Infrastructure Services on Customer Satisfaction Performance with Large-Scale Social Restrictions in DKI Jakarta. *IJTI International Journal of Transportation and Infrastructure* EISSN 2597-4769 PISSN 2597-4734, 5(01), 1–11.  
<https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/ijti/article/view/1506>
- Annur Mutia, C. (2023). *Jumlah Penduduk DKI Jakarta Capai 10,67 Juta Jiwa pada 2022, Wilayah Mana Terbanyak?* Databoks.Katadata.Co.Id.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/16/jumlah-penduduk-dki-jakarta-capai-1067-juta-jiwa-pada-2022-wilayah-mana-terbanyak>
- Cahyati Hidayat, R. S. N., & Setiawardani, M. (2018). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 13.  
<https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>
- Calvo, E., & Ferrer, M. (2018). Evaluating the quality of the service offered by a bus rapid transit system: the case of Transmetro BRT system in Barranquilla, Colombia. *International Journal of Urban Sciences*, 22(3), 392–413.  
<https://doi.org/10.1080/12265934.2018.1433056>
- Chen, M. C., Hsu, C. L., & Chen, M. M. (2019). How transportation service quality drives public attitude and image of a sustainable city: Satisfaction as a mediator and involvement as a moderator. *Sustainability (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/su11236813>
- de Aquino, J. T., de Melo, F. J. C., Jerônimo, T. de B., & de Medeiros, D. D. (2019). Evaluation of Quality in Public Transport Services: The Use of Quality Dimensions as an Input for Fuzzy TOPSIS. *International Journal of Fuzzy Systems*, 21(1), 176–193.  
<https://doi.org/10.1007/s40815-018-0524-1>

- Dwi Gayanti, M. (2024). *Jumlah penumpang TransJakarta Januari 2024 capai 30 juta*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/3992097/jumlah-penumpang-transjakarta-januari-2024-capai-30-juta>
- Dwi, I., & Suryono, W. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Bus Transjakarta Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah yang dapat menyebabkan penunjang keputusan dalam memilih jasa transportasi publ.* 1–20.
- Hamzah, M. I., Wahab, S. N., Abd Rashid, M. H., & Voon, B. H. (2023). Switching intention, WOM and quality of public transport services: A case of the Kuala Lumpur conurbation. *Multimodal Transportation*, 2(3), 100082. <https://doi.org/10.1016/j.multra.2023.100082>
- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik, Volume 2 N(1)*, 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>
- Hapiz, R. (2017). *Jakarta Smart City dan PT Transjakarta Jalin Kerjasama dengan TRAFI*. Beritajakarta.Id. <https://m.beritajakarta.id/read/41181/jakarta-smart-city-dan-pt-transjakarta-jalin-kerjasama-dengan-trafi>
- Ifan Sucipto, T. (2023). *Indeks Kemacetan DKI Jakarta Mencapai 53%, Lebih Tinggi Saat Pandemi Covid-19*. Metrotvnews.Com. <https://www.metrotvnews.com/read/Ky6CB0WM-indeks-kemacetan-dki-jakarta-mencapai-53-lebih-tinggi-saat-pandemi-covid-19>
- Indraswari Laksmi, D. (2023). *Kemacetan di Jakarta yang Kian Sulit Dihindari*. Kompas.Id. [https://www.kompas.id/baca/riset/2023/03/23/kemacetan-di-jakarta-yang-kian-sulit-dihindari?status=sukses\\_login%3Fstatus\\_login%3Dlogin&loc=hard\\_paywall&status\\_login=login](https://www.kompas.id/baca/riset/2023/03/23/kemacetan-di-jakarta-yang-kian-sulit-dihindari?status=sukses_login%3Fstatus_login%3Dlogin&loc=hard_paywall&status_login=login)
- IntrCity. (2022). *Indian travellers prefer hygiene and safety as top priority: IntrCity Survey*. Financialexpress.Com. <https://www.financialexpress.com/business/express-mobility-indian-travellers-prefer-hygiene-and-safety-as-top-priority-intrcity-survey-2505560/>
- Ismail, F. F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawanpt. Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi, Vol.3 No.1(1)*, 1–13.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Liu, Y., & Cheng, T. (2020). Understanding public transit patterns with open geodemographics to facilitate public transport planning. *Transportmetrica A: Transport Science*, 16(1), 76–103. <https://doi.org/10.1080/23249935.2018.1493549>
- Mahardika Anugrah, L. (2023). *Angkut 1,1 Juta Penumpang per Hari, Layanan Transjakarta*

- Cetak* *Rekor.* *Ekonomi.Bisnis.Com.*  
[https://ekonomi.bisnis.com/read/20230823/98/1687568/angkut-11-juta-penumpang-per-hari-layanan-transjakarta-cetak-rekor#:~:text=“Rekor sebelum pandemi itu pada,Agustus 2023\) kemarin 1%2C025 juta.](https://ekonomi.bisnis.com/read/20230823/98/1687568/angkut-11-juta-penumpang-per-hari-layanan-transjakarta-cetak-rekor#:~:text=“Rekor%20sebelum%20pandemi%20itu%20pada%20Agustus%202023%20kemarin%201%20juta.”)
- Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *Saintekbu*, 13(01), 8–18. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v13i01.1098>
- Nababan Helena, F. (2023). *Transjakarta Kembali Capai 1 Juta Pelanggan*. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/06/14/transjakarta-kembali-capai-1-juta-pelanggan>
- Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M. P. (2023). *Pedoman Skripsi Riset Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta*. Universitas Negeri Jakarta.
- Putri, A. F. (2018). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 3(2), 35. <https://doi.org/10.23916/08430011>
- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>
- Ramadhan, R., & Kurnianto S, K. (2022). *Trafi, Aplikasi Navigasi Transportasi Umum Akan Setop Layanan Jakarta Per 1 Juli*. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/kumparantech/trafi-aplikasi-navigasi-transportasi-umum-akan-setop-layanan-jakarta-per-1-juli-1yImxT4arWA/full>
- Riyanto, S., & Andhita Hatmawan, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (G. Dyah Ayu (Ed.); Pertama). CV Budi Utama.
- Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (Ed.); Kedua). Alfabeta Bandung.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. Sartika Budi & M. Multazam Tanzil (Eds.); Pertama). UMSIDA Press.
- TAŞ, A., & YORULMAZ, M. (2021). Analysis of the Dimensions of Service Quality in Liner Marine Transportation By Structural Equation Modeling. *Beykoz Akademi Dergisi*, 9(2), 274–291. <https://doi.org/10.14514/byk.m.26515393.2021.9/2.274-291>
- Verma, M., & Awasthi, A. (2020). Evaluating bikesharing service quality: A case study for BIXI, Montreal. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 45–61. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2020.104518>
- Wibisono, R. E., & Putri, R. F. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. *Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 05(02), 72–78.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode

Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Wulandari, & Sudiana. (2018). Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali. *E-Jurnal EP*, 7(11):2490-2517, *Jurusan Ekonomi Pembangunan Unud Bali*, 2490–2517.

Yulistiyari, E. I., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>

Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>

Zorgati, I., Zorgati, H., & Zaabi, E. (2021). Public transportation and service quality management during the COVID-19 outbreak: A case study of Tunisia. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 298–308. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.24](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.24)