



## Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Jesica I. Kalangi<sup>#a</sup>, Lucia I. R. Lefrandt<sup>#b</sup>, Samuel Y. R. Rompis<sup>#c</sup>

<sup>#</sup>Program Studi Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia  
<sup>a</sup>jesicainjilia6@gmail.com, <sup>b</sup>lucia.lefrandt@unsrat.ac.id, <sup>c</sup>semrompis@unsrat.ac.id

### Abstrak

Terminal karombasan merupakan salah satu pangkalan kendaraan umum antar kota yang berada pada Kota Manado, terminal Karombasan yang merupakan salah satu pangkalan kendaraan angkutan umum antar kota dengan klasifikasi terminal tipe B. terminal ini banyak mengalami penurunan minat penumpang karena fasilitas yang tidak memadai dan kurangnya perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan kepuasan penumpang dari kesenjangan angkutan umum bus rute Manado – Kawangkoan. Metode analisis yang digunakan berupa *Importance Performance Analysis* (IPA), pada penelitian ini mengambil data pada penumpang bus dengan penyebaran kuisioner, dengan data dari variabel tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Hasil penelitian diperoleh karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin dominan Perempuan dalam survey dan usia dominan berada pada <20 tahun dan klasifikasi pekerjaan mayoritas pelajar/mahasiswa dan sebagian besar responden berpenghasilan dibawah Rp.1.500.000. Dan berdasarkan tingkat kepuasan GAP kinerja dan harapan seluruh atribut bernilai negatif yang berarti bahwa semua pelayanan yang diberikan bus rute Manado – Kawangkoan masih berada dibawah harapan penumpang, dengan rata-rata nilai kesenjangan yaitu -1,38.

*Kata kunci: terminal Karombasan, tingkat kepuasan, Importance Performance Analysis, Service Quality*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Terminal karombasan merupakan salah satu pangkalan kendaraan umum antar kota yang berada pada Kota Manado, terminal Karombasan yang merupakan salah satu pangkalan kendaraan angkutan umum antar kota dengan klasifikasi terminal tipe B. terminal ini banyak mengalami penurunan minat penumpang karena fasilitas yang tidak memadai dan kurangnya perawatan.

Perhatian publik semakin tertarik pada ekspansi dan peningkatan layanan bus. Hal ini dapat dilihat sebagai hasil dari pelayanan kualitas ketatnya persaingan dari penyedia layanan angkutan umum atau sarana transportasi lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus di prioritaskan oleh pemilik bus adalah kepuasan penumpang agar dapat bertahan. Pemilik bus harus tahu apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan pemilik bus berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan penumpang.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, tingkat kepuasan penumpang harus dianalisis dengan mengukur tingkat kinerja, atau kualitas layanan. Ini akan dilakukan dengan menggunakan metode "*Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* (SERVQUAL)." Ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

Meskipun ada banyak tantangan saat menilai kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang

dapat digunakan untuk melakukannya. Ini adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

### 1.2. Rumusan Masalah

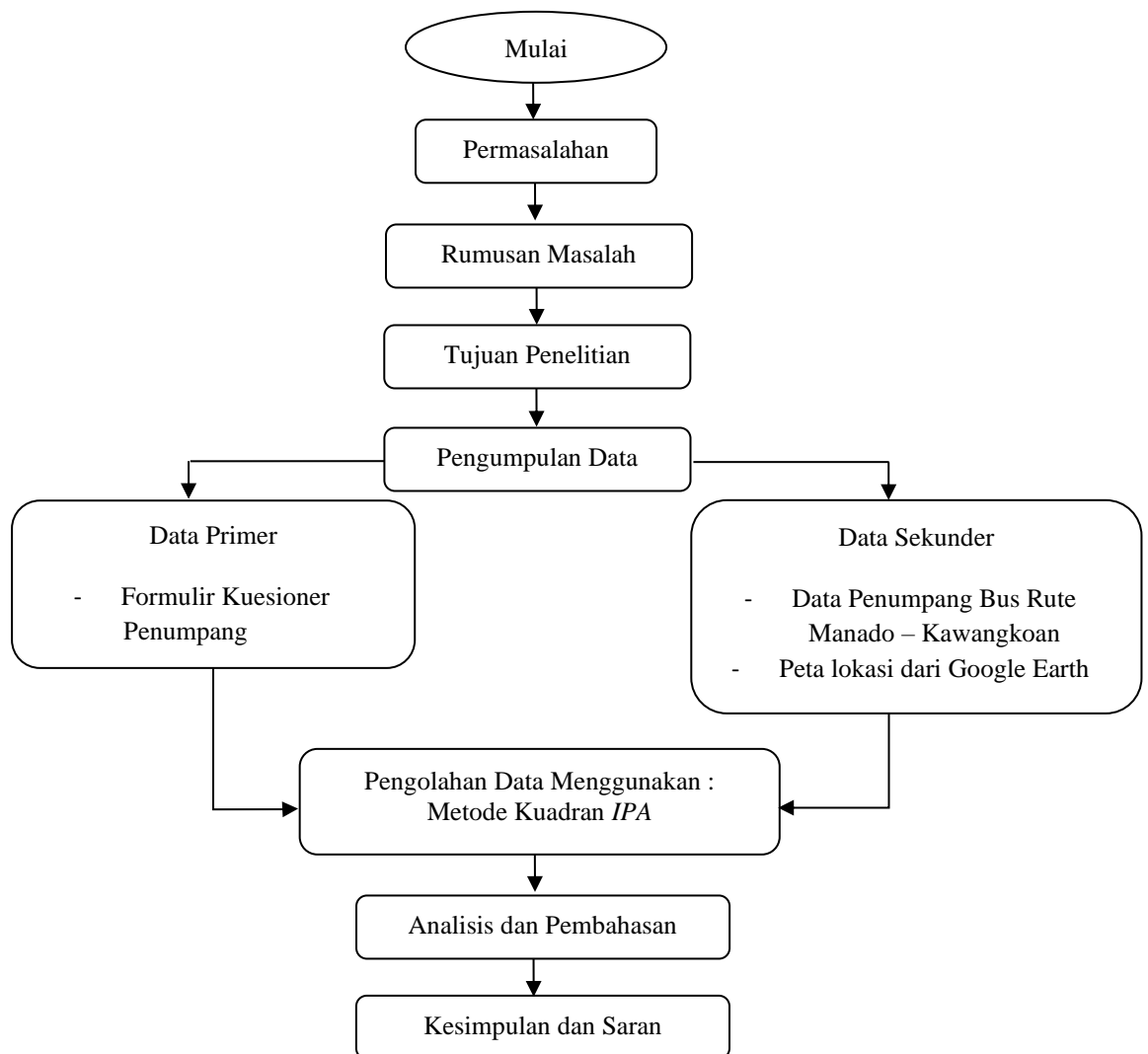
1. Bagaimana karakteristik penumpang angkutan umum bus rute Manado-Kawangkoan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis karakteristik penumpang angkutan umum bus rute Manado-Kawangkoan
2. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang bila ditinjau dari kesenjangan (GAP)

## 2. Metode

Berikut tahapan penelitian yang akan dilakukan dari awal sampai pada hasil dan kesimpulan, dapat dilihat dalam bentuk bagan alir pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Bagan Alir Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan. Hasil dari penyebaran kuisioner dalam penelitian ini diperoleh responden sebanyak 131 orang responden.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Variabel		Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	15.27%
	Perempuan	84.73%
Usia	<20 Tahun	46.56%
	21-30 Tahun	27.48%
	31-40 Tahun	3.82%
	>40 Tahun	22.14%
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	58.78%
	Pedagang	3.05%
	PNS	3.05%
	Lainnya	35.11%
Pendapatan	<Rp.1.500.000	72.52%
	Rp.1.500.000 - 2.500.000	6.87%
	Rp.2.500.000 - 3.500.000	11.45%
	Rp. >3.500.000	9.16%

#### 3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap kuisioner yang berkaitan dengan kondisi kenyataan dan kondisi harapan penumpang. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji apakah instrument pertanyaan dalam kuisioner tersebut valid untuk mendapatkan jawaban responden. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS. Pengambilan Keputusan berdasarkan pada nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) > rtabel. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 131 orang responden dengan nilai rtabel untuk 131 responden adalah 0.17 pada taraf signifikansi 0,05.

Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika jawaban responden yang telah kita dapatkan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu variabel penelitian dapat dilihat dari hasil Cronbach Alpha serta suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Arikunto, 2017:89).

#### 3.3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor persepsi atau kinerja dengan skor kepentingan atau harapan (Supranto 2011:123). Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada bus rute Manado-Kawangkoan. Berikut ini adalah rekapitulasi Tingkat Kesesuaian berdasarkan hasil survei dan analisis disajikan dalam Tabel berikut ini.

**Tabel 2.** Tingkat Kesesuaian

Atribut	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian (%)
	Kinerja	Harapan	
1	458	648	70,68%

Atribut	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian (%)
	Kinerja	Harapan	
2	530	654	81,04%
3	506	652	77,61%
4	453	648	69,91%
5	485	651	74,50%
6	498	641	77,69%
7	318	654	48,62%
8	457	648	70,52%
9	525	643	81,65%
10	485	648	74,85%
11	482	644	74,84%
12	502	644	77,95%
13	498	638	78,06%
14	331	654	50,61%
Rata-rata	466.29	647.64	72,04%

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel di atas diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh variabel dan indikator adalah sebesar 72.04%. Ini menunjukkan para penumpang belum merasa puas atau masih dalam tingkatan sedang terhadap bus rute Manado – Kawangkoan.

#### 3.4. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis menjawab pertanyaan tentang atribut pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki oleh pemilik bus yang selanjutnya dapat dijadikan rekomendasi perbaikan kerja. Analisis IPA dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu menghitung nilai kesesuaian antara nilai harapan dan kinerja dari setiap atribut (Tki), menghitung tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y) lalu menjumlahkan seluruh skor X dan Y untuk mendapatkan rata-rata. Selanjutnya rata-rata tersebut digunakan untuk mengelompokkan setiap atribut ke dalam kuadran I, II, III, dan IV di diagram IPA. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan kepuasan penumpang bus rute Manado-Kawangkoan, dan kemudian dipetakan dalam diagram kartesius

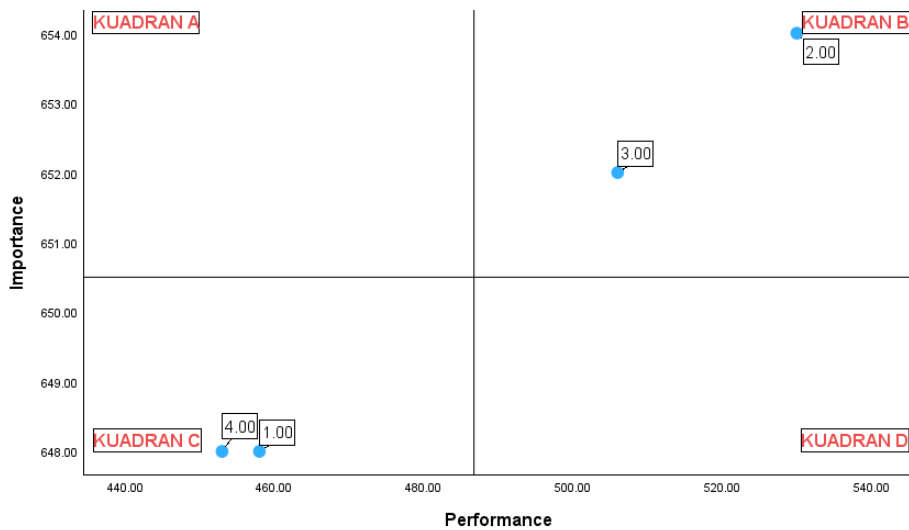
Pembagian kuadran untuk dimensi bukti fisik disajikan pada Gambar 2.

##### 1. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B yaitu nomor 2 (Kemudahan dalam mendapat bus), dan nomor 3 (Apakah aman atau tertib dalam bus) menunjukkan atribut-atribut yang harus dipertahankan karena tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan kepentingan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang.

##### 2. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C yaitu atribut nomor 1 (Kebersihan di dalam Bus Rute Manado – Kawangkoan) dan atribut nomor 4 (Kursi untuk penumpang) merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerjanya kurang baik.



Gambar 2. Diagram Kartesius Dimensi Bukti Fisik

Pembagian kuadran untuk dimensi kehandalan disajikan pada Gambar 3.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

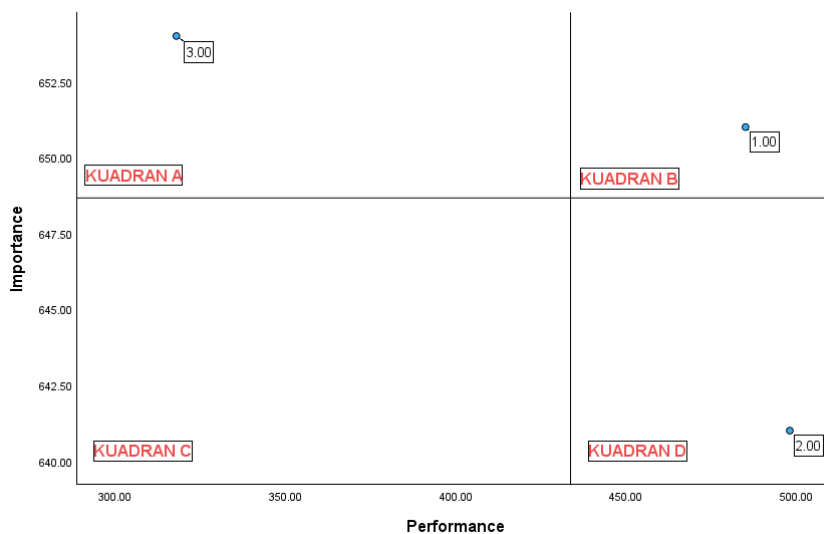
Kuadran A yaitu atribut nomor 3 (Rentang waktu tunggu bus) menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh penumpang namun memiliki kinerja yang tidak sesuai dengan harapan penumpang. Atribut ini memiliki kinerja nilai 318, penumpang mengakui jika selama ini mempunyai keluhan terkait rentang tunggu bus. Oleh karena itu pemilik bus dapat lebih memperhatikan kembali atribut ini dan lakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pada penumpang.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B yaitu atribut nomor 1 (Kenyamanan pada saat naik-turun Bus) menunjukkan atribut yang harus dipertahankan karena tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan kepentingan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang. Atribut ini dianggap sangat penting dan pemilik bus memiliki kinerja yang telah baik.

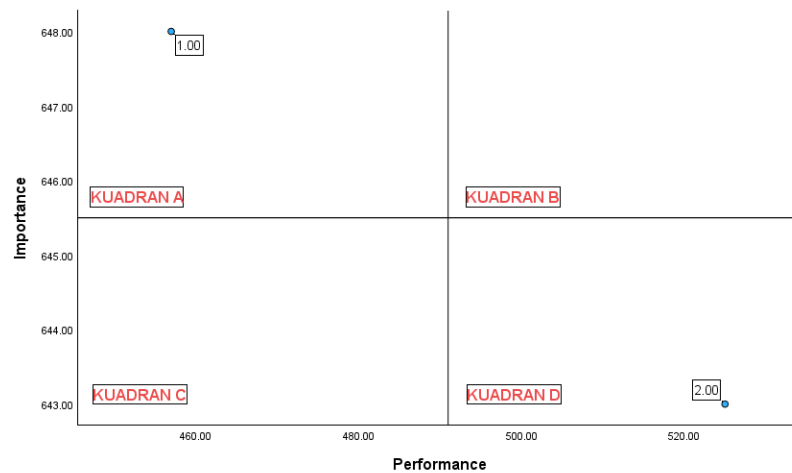
3. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D yaitu atribut nomor 2 (Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang) merupakan atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang namun pemilik bus melakukannya dengan sangat baik. Fokus pemilik bus terhadap atribut ini dapat dikurangi dan dialihkan kepada atribut Kuadran A sehingga atribut di Kuadran A dapat bergeser ke Kuadran B. Atribut ini dinilai penumpang bahwa pemilik bus sangat baik dalam memberikan pelayanan. Penumpang setuju jika atribut ini memiliki kinerja yang baik. Pemilik bus perlu mempertahankan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.



Gambar 3. Diagram Kartesius Dimensi Kehandalan

Berikut ini adalah pembagian kuadran untuk dimensi ketanggapan disajikan pada Gambar 4 di bawah ini.



**Gambar 4.** Daigram Kartesius Dimensi Ketanggapan

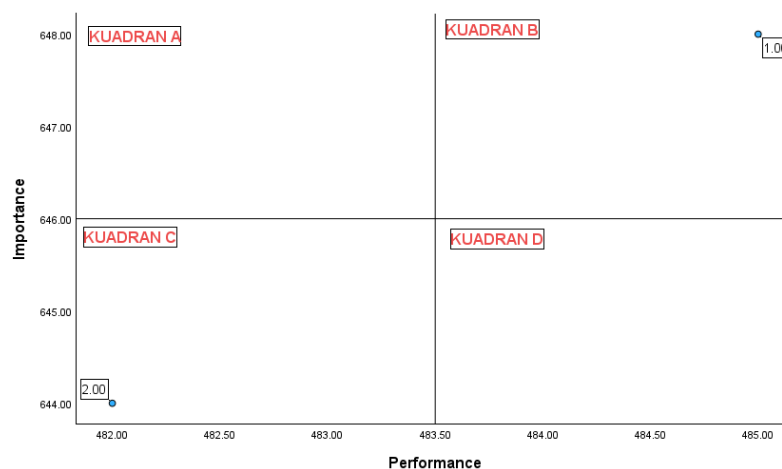
#### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A yaitu atribut nomor 1 (Kemampuan pengemudi/Petugas dalam menanggapi keluhan penumpang) menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun memiliki kinerja yang tidak baik sesuai dengan harapan konsumen. Atribut dalam kuadran ini perlu dijadikan prioritas utama dalam perbaikan. Atribut ini memiliki nilai harapan sebesar 648 dan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen sebesar 457, artinya konsumen menilai atribut ini sangat penting, sementara pemilik tidak terlalu menanggapi keluhan konsumen dan konsumen merasa kurang puas.

#### 2. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D yaitu atribut nomor 2 (Pengemudi/Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/ membantu penumpang) merupakan atribut yang dianggap terlalu berlebihan oleh penumpang. Fokus pemilik terhadap atribut ini dapat dikurangi dan dialihkan kepada atribut Kuadran A sehingga atribut di Kuadran A dapat bergeser ke Kuadran B. Atribut ini dinilai penumpang bahwa pemilik bus menunjukkan kepercayaan diri dalam membantu penumpang sudah cukup baik. Pemilik bus perlu mempertahankan kinerjanya dalam membantu penumpang.

Berikut ini adalah pembagian kuadran untuk dimensi empati disajikan pada Gambar 5 di bawah ini.



**Gambar 5.** Diagram Kartesius Dimensi Empati

#### 1. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

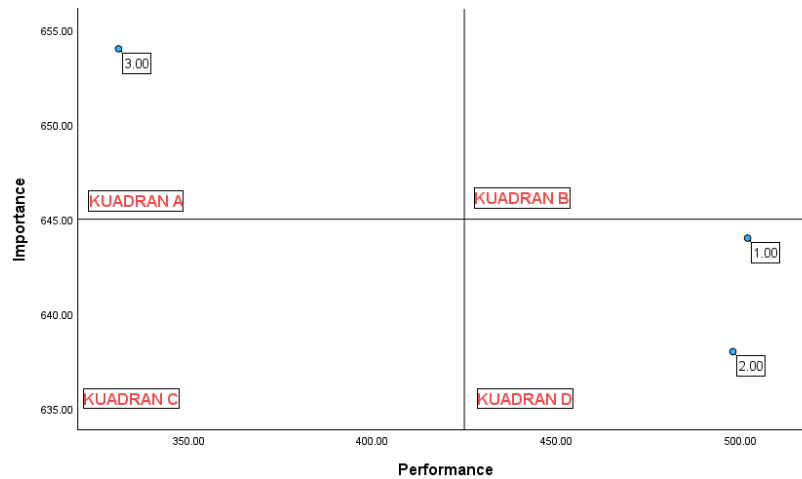
Kuadran B yaitu atribut nomor 1 (Pengemudi/Petugas siap di tempat ketika diperlukan)

menunjukkan atribut yang harus dipertahankan karena tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan kepentingan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang. Hal ini terbukti berdasarkan penilaian penumpang yang telah menilai bahwa pemilik bus siap di tempat ketika diperlukan. Pemilik bus perlu mempertahankan atribut ini demi menjaga kepuasan penumpang.

## 2. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C yaitu atribut nomor 2 (Kesabaran pengemudi/Petugas dalam memberikan pelayanan) merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerjanya kurang baik.

Berikut ini adalah pembagian kuadran untuk dimensi jaminan disajikan pada Gambar 6 di bawah ini.



**Gambar 6.** Diagram Kartesius Dimensi Jaminan

## 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A yaitu atribut nomor 3 (Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3, dll) didalam bus) menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh penumpang namun memiliki kinerja yang tidak sesuai dengan harapan penumpang. Atribut dalam kuadran ini perlu dijadikan prioritas utama dalam perbaikan. Atribut ini masuk ke dalam Kuadran A, dengan nilai kinerja yang diberi oleh penumpang sebesar 331 dan nilai harapan sebesar 654. Penumpang menganggap atribut ini sangatlah penting karena jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam bus akan merugikan banyak penumpang dan juga pemilik bus. Dalam hal ini, pemilik bus perlu mempertahankan kinerja agar tidak terjadi sesuatu dalam bus.

## 2. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D yaitu atribut nomor 1 (Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh pengemudi/Petugas) dan nomor 2 (Keterampilan pengemudi/Petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang) merupakan atribut yang dianggap kurang penting dan berlebihan. Fokus pemilik bus pada atribut ini dapat dikurangi dan dialihkan pada Kuadran A sehingga atribut di Kuadran A dapat bergeser ke Kuadran B. Atribut ini dinilai penumpang bahwa keramahan dan keterampilan pemilik bus sudah cukup baik.

Berikut ini adalah hasil analisis kepuasan penumpang terhadap bus rute Manado-Kawangkoan.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Rute Manado-Kawangkoan

Item	Rata-rata		GAP	Keterangan
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>		
1	3.50	4.95	-1.45	Tidak Puas
2	4.05	4.99	-0.95	Tidak Puas
3	3.86	4.98	-1.11	Tidak Puas

Item	Rata-rata		GAP	Keterangan
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>		
4	3.46	4.95	-1.49	Tidak Puas
5	3.70	4.97	-1.27	Tidak Puas
6	3.80	4.89	-1.09	Tidak Puas
7	2.43	4.99	-2.56	Tidak Puas
8	3.49	4.95	-1.46	Tidak Puas
9	4.01	4.91	-0.90	Tidak Puas
10	3.70	4.95	-1.25	Tidak Puas
11	3.68	4.92	-1.24	Tidak Puas
12	3.83	4.92	-1.08	Tidak Puas
13	3.80	4.87	-1.07	Tidak Puas
14	2.53	4.99	-2.47	Tidak Puas
	<b>3.56</b>	<b>4.94</b>		

Berdasarkan tabel di atas, didapat perhitungan rata-rata dari penilaian harapan penumpang memiliki rata-rata skor performance lebih kecil daripada rata-rata skor harapan. Hasil analisis GAP dapat disimpulkan bahwa belum memuaskan bagi penumpang.

#### 4. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis karakteristik responden, dari hasil klasifikasi berdasarkan jenis kelamin terlihat dominasi partisipasi perempuan dalam survey ini. Distribusi usia menunjukkan mayoritas responden berada <20 tahun, sementara klasifikasi pekerjaan mayoritas oleh pelajar/mahasiswa, dan sebagian besar responden memiliki penghasilan di bawah Rp.1.500.000.
2. Tingkat kepuasan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisis gap diketahui seluruh atribut bernilai negative memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus rute manado-kawangkoan masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,90 pada atribut “pengemudi/petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/ membantu penumpang” hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -2.56 pada atribut “Rentang waktu tunggu bus” dan kesenjangan rata-rata (GAP) -1.38.

#### Referensi

- Amir, M. S., Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat: Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(3), 31-42.
- Aspiani, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).
- Faizin, A., Koesoemawati, D. J., & Kriswardhana, W. (2017). Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan perintis Kabupaten Jember. *Konferensi Nasional Teknik Sipil Dan Infrastruktur*, 1, 31-40.
- Fassa, F., Sitorus, F. J. P., & Adikesuma, T. N. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Shuttle Bus Di Kota Mandiri. *Prosiding Semnastek*.
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019, August). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur* (Vol. 1, No. 1, pp. 1-6).
- Frans, J. H., Saranga, A. C. A., & Pah, J. J. (2022, September). Analisis Faktor Pemilihan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Kota Kupang pada Pandemi COVID19. In *JURNAL FORUM*



- TEKNIK SIPIL (*J-ForTekS*) (Vol. 2, No. 2, pp. 45-54).
- Ginting, K. A. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan-Lapangan Merdeka* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-14.
- Idris, Z. (2009). Kajian “Tingkat Kepuasan” Pengguna Angkutan Umum di DIY.
- Jackxander, N. *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pt. Spc salimah food studi kasus: Jabodetabek* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Muzammil, K., Koesoemawati, D. J., & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89-96.
- Nangoy, R. R., Pandey, S. V., & Rumayar, A. L. (2022). Penataan Terminal Angkutan Darat Karombasan Di Kota Manado. *TEKNO*, 20(81).
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *TRANSAKSI*, 12(1), 25-39.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129-140.
- Ramadan, J. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram-Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 3(2), 190-204.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49-61.
- Rosdiyani, T. (2019, November). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Terhadap Transportasi GO-JEK di Kota Serang. In *Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa)* (No. 5, pp. 15-26).
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239-253.
- Semiun, O. E. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan angkutan kota terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang di kota kupang. *Rekayasa Sipil*, 12(1), 39-49.
- Sengkey, P. C., Pandey, S. V., & Lefrandt, L. I. (2023). Analisis Kinerja Jalur Pedestrian Di Pusat Kota Amurang (Studi Kasus Jl. Topas, Ranoyapo, Kec. Amurang). *TEKNO*, 21(85), 1657-1666.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknik Sipil*, 2(2), 59.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*, 299.
- Tampanatu, P. F., & Pangemanan, S. (2014). *PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN MODA ANGKUTAN UMUM DI KOTA MANADO* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum TransJakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *EPIGRAM (e-journal)*, 15(1).