

Fandree Nur Agam. 2019. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum  
Berupa Bus Bagong.  
Jurnal *Qua Teknika*, (2019), 9(2) : 20-26

---

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BERUPA BUS BAGONG

Fandree Nur Agam  
Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil Universitas Islam Balitar Blitar<sup>2)</sup>  
Jl Majapahit No 02-04, Kota Blitar  
[fandreenuragam@gmail.com](mailto:fandreenuragam@gmail.com)

### ABSTRAC

The title of this thesis is “Performance Evaluation of Public Transport Service in the Form of Bagong Buses”. Bus is one of the public transportation that is needed by the community to support their activities. However, there are still many buses that operate in an unfit condition (age and condition of the vehicle). In addition, bus cleanliness also affects passenger comfort. In this study, researchers took the Bagong Bus sample. Data collection methods include questionnaires and documentation. Analysis of the data used is quantitative data. Data processing using SPSS version 20. The results obtained, the level of comfort (80.95%), cleanliness (94.44%), and service (66.67%) can be categorized quite well.

**Keywords:** Bus, Bagong Bus, Public Transportation, Cleanliness, Service.

### PENDAHULUAN

Bus merupakan salah satu angkutan umum yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menunjang aktifitas mereka. Baik untuk bekerja, maupun hanya sekedar jalan-jalan atau berkunjung ke suatu tempat yang berjarak jauh atau memang sedang tidak ingin berkendara sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel Bus Bagong.

Bus Bagong sudah tidak asing lagi di Kota Blitar, karena memang memiliki trayek di Blitar. Biasanya ada di trayek Blitar-Malang, Blitar-Tulungagung, dan Blitar-Trenggalek. Bahkan saat ini PO. Bus Bagong mengeluarkan armada baru non ekonomi via Kanigoro dan bisa melewati tol. Armada yang baru memang lebih menarik perhatian, bersih dari kondisi luar, dan kondisi dalam, serta full AC. Namun yang menjadi kendala, masih ada armada lama yang masih beroperasi. Jauh dari armada yang baru, armada lama ini ada beberapa yang tidak layak beroperasi dari segi umur dan kondisi kendaraan, serta kebersihan dalam bus yang kurang sangat berpengaruh pada kenyamanan penumpang. Meskipun harganya relatif lebih murah tetapi fasilitasnya pun masih tergolong kurang. Seperti, tidak ada AC, masih banyak penumpang yang merokok di dalam bus. Selain itu, masih ditemui pengemudi yang ugal-ugalan, tidak mematuhi rambu-rambu lalu lintas. Hal itu juga dapat mempengaruhi keselamatan penumpang.

Namun, untuk pelayanannya masih tergolong memuaskan. Seperti, kondektur yang tanggap membantu para penumpang ketika kesulitan naik maupun turun bus, dan mau membantu membawakan barang-barang penumpang ke bagasi maupun ke dalam bus.

Dari latar belakang di atas, penulis mengambil judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berupa Bus Bagong (Studi Kasus Trayek Blitar – Tulungagung, Blitar – Trenggalek, dan Blitar – Malang)”.

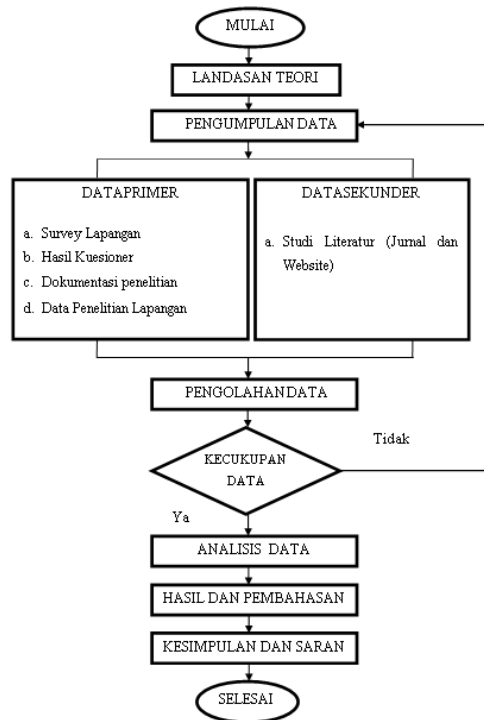
### METODE PENELITIAN

#### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : Trayek Blitar-Tulungagung, Blitar-Trenggalek, dan Blitar-Malang

Waktu : Minggu pertama (Minggu, 10 Juni, 2019. Senin, 13 Juni 2019. Kamis, 16 Juni 2019), kemudian dilanjutkan minggu kedua (Minggu, 24 Juni, 2019. Senin, 27 Juni 2019. Kamis, 30 Juni 2019), dan minggu ketiga (Minggu, 23 Juni, 2019. Senin, 17 Juni 2019. Kamis, 20 Juni 2019)

## 2. Diagram Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

### a. Landasan Teori

Landasan teori bisa diambil dari beberapa sumber, yaitu referensi dari buku dan jurnal , praktisi (orang yang ahli dibidang transportasi) dan browsing (Internet),

### b. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk diolah ketahap selanjutnya. Pengumpulan data meliputi data sekunder (koesioner, dokumentasi penelitian, dan data penelitian lapangan) dan data primer (browsing, jurnal, dan buku).

### c. Pengolahan Data

Hasil dari pengolahan data akan didapatkan jika pengolahan data sudah dirasa cukup. Tetapi sebaliknya, jika pengolahan data dirasa belum cukup maka kembali lagi pada tahap pengumpulan data dan melengkapi data apa saja yang masih kurang. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 20.

### d. Kecukupan Data

Ketika data sudah dirasa cukup maka lanjut ke tahap analisa data. Namun, jika data masih belum cukup maka kembali lagi ke tahap pengumpulan data guna melengkapi data-data yang masih kurang.

### e. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data sudah tercukupi.

#### ➤ Statistik Deskriptif

Mengetahui hasil dari kuesioner yang sudah di bagikan terhadap responden. Hasilnya berupa persentase banyaknya responden dalam memilih setiap pertanyaannya. Dan dapat di gambarkan juga dengan grafik maupun diagram.

#### ➤ Uji Kualitas Data

Beberapa uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, untuk mengetahui apakah data yang kita dapatkan bisa digunakan atau tidak.

- Analisa Korelasi Berganda  
Untuk mengetahui keterkaitan antara variabel X dan variabel Y
  - Uji F
  - Uji T
  - Uji normalitas
  - Uji multikolonieritas
  - Uji heteroskedastisitas
- b. Hasil dan Pembahasan**  
Setelah dilakukan analisis data, data diolah dan kemudian hasilnya dijelaskan untuk pembahasan dari hasil pengolahan data.
- c. Kesimpulan dan Saran**  
Tahapan yang terakhir yaitu kesimpulan penulis dari skripsi yang telah dikerjakan dan saran penulis untuk pembaca dan begitu juga sebaliknya, saran untuk penulis dari pembaca.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kondisi Umum Trotoar

Dari hasil pengamatan di terminal, dan survey langsung di dalam Bus Bagong trayek Blitar-Tulungagung, Blitar-Trenggalek, dan Blitar-Malang, masih didapatkan kondisi bus yang tidak layak beroperasi (umur, kondisi kendaraan, dan kebersihan bus). Selain itu pengemudinya ugal-ugalan dan tidak haluan, sehingga peneliti dan penumpang lainnya merasa ditakut, tidak aman, dan tidak nyaman.

### 2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (1998), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri-ciri) tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

### 3. Karakteristik Responden

Dari hasil kuesioner yang sudah diolah menggunakan Aplikasi Statistik didapatkan hasil responden yang lebih banyak yaitu sebagai berikut ini :

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Trayek	Jenis Kelamin	Persentase	Usia	Persentase	Pekerjaan	Persentase
Blitar-Tulungagung	Perempuan	51,4%	<20 thn	32,2%	Pealajar/mhs	33,9%
Blitar-Trenggalek	Perempuan	54,6%	<20 thn	30,6%	Pealajar/mhs	32,2%
Blitar-Malang	Perempuan	51,9%	<20 thn	31,7%	Pealajar/mhs	38,8%

Jadi, dari ketiga trayek Blitar – Tulungagung, Blitar – Trenggalek, dan Blitar – Malang mayoritas respondennya adalah perempuan, dengan usia <20 tahun dan sebagai pelajar atau mahasiswa.

### 4. Analisa Statistik Deskriptif

Kriteria skor kuesioner menurut Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan, Hal 135 yaitu untuk skor 5 (**Sangat Baik**), 4 (**Baik**), 3 (**Cukup Baik**), 2 (**Tidak Baik**), dan 1 (**Buruk**). Berikut adalah hasil kuesioner dari variabel X1 Kenyamanan yang meliputi kondisi tempat duduk penumpang (X1.1), penataan interior bus (X1.2), ketinggian bus dengan ketinggian trotoar, halte, maupun bahu jalan (X1.3), kapasitas penumpang sesuai dengan kapasitas bus (X1.4), kelengkapan fasilitas bus (AC, Non AC) (X1.5), kenyamanan penumpang dengan adanya pedagang asongan (X1.6), dan kenyamanan penumpang dengan adanya pengamen (X1.7), X2 Kebersihan yang meliputi kondisi fisik bus (X2.1), umur bus (X2.2), kebersihan bagian luar bus (X2.3), kebersihan bagian dalam bus (X2.4), kecukupan udara didalam bus yang tidak berAC (X2.5), dan terhindar dari asap rokok (X2.6), X3 Pelayanan yang meliputi ketepatan waktu berangkat (X3.1), pengemudi berhati-hati dalam berkendara (X3.2), pengemudi mematuhi rambu-rambu lalu lintas dalam berkendara (X3.3), kecepatan pengemudi dalam berkendara (X3.4), pengemudi berpengalaman (X3.5), pengemudi tidak tergesa-gesa dalam menaikkan maupun

menurunkan penumpang (X3.6), dan harga tiket sesuai dengan jarak tempuh (X3.7), dan Y Kepuasan Penumpang meliputi kesediaan petugas membantu penumpang yang kebingungan (Y1.1), petugas membantu menaikkan dan menurunkan barang bawaan penumpang (Y1.2), kesigapan petugas dalam melayani penumpang (Y1.3), keramahan petugas dalam melayani penumpang (Y1.4), dan pemberian rasa aman terhadap penumpang (Y1.5).

**Tabel 2. Hasil Kuesioner**

Variabel	Item	Blitar-Malang	Blitar-Trenggalek	Blitar-Tulungagung
<b>Kenyamanan (X1)</b>	X1.1	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X1.2	Cukup Baik	Baik	Baik
	X1.3	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
	X1.4	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik
	X1.5	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X1.6	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X1.7	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
<b>Kebersihan (X2)</b>	X2.1	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X2.2	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X2.3	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X2.4	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X2.5	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X2.6	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
<b>Pelayanan (X3)</b>	X3.1	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	X3.2	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
	X3.3	Buruk	Baik	Cukup Baik
	X3.4	Buruk	Cukup Baik	Cukup Baik
	X3.5	Buruk	Baik	Cukup Baik
	X3.6	Buruk	Cukup Baik	Cukup Baik
	X3.7	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
<b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>	Y1.1	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
	Y1.2	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
	Y1.3	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
	Y1.4	Cukup Baik	Baik	Baik
	Y1.5	Baik	Baik	Cukup Baik

## 5. Hasil Pengujian

Pada uji validitas didapatkan hasil nilai  $R_{tabel}$  dari  $N=183$  adalah 0,1443, dan semua nilai  $R_{hitung}$  dari X1, X2, dan X3 lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$ , yang artinya semua item angket tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan. Jika dilihat dari nilai sig, semua nilai sig ketiga variabel yaitu bernilai  $0.000 < 0.05$  maka variabel dinyatakan signifikan dan dapat diterima.

Pada uji reliabilitas didapatkan hasil bahwa semua nilai Alpha Cronbach lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$ , yang artinya semua item angket tersebut dinyatakan reliabel atau terpercaya dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

Diketahui R (Koefisien Korelasi) trayek Blitar-Malang akan mempunyai nilai 0.424<sup>a</sup> atau 42,4% berarti menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel tingkat kenyamanan (X1), kebersihan (X2), dan pelayanan (X3) dengan kepuasan penumpang bus bagong. Sedangkan hasil dari R Square (perbandingan akurasi pengaruhnya), yaitu sebesar 0.180 atau 18% dan sisanya sebesar 16,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Berarti tingkat kesalahan yang standar yaitu 3,63%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat akurasi dari hasil penelitian cukup representatif.

Diketahui R (Koefisien Korelasi) trayek Blitar-Trenggalek akan mempunyai nilai 0.513<sup>a</sup> atau 51,3% berarti menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel tingkat kenyamanan (X1), kebersihan (X2), dan pelayanan (X3) dengan kepuasan penumpang bus bagong. Sedangkan hasil dari R Square (perbandingan akurasi pengaruhnya), yaitu sebesar 0.263 atau 26,3% dan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Berarti tingkat kesalahan yang standar yaitu 3,73%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat akurasinya dari hasil penelitian cukup representatif.

Diketahui R (Koefisien Korelasi) trayek Blitar-Tulungagung akan mempunyai nilai 0.642<sup>a</sup> atau 64,2% berarti menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel tingkat kenyamanan (X1), kebersihan (X2), dan pelayanan (X3) dengan kepuasan penumpang bus bagong. Sedangkan hasil dari R Square (perbandingan akurasi pengaruhnya), yaitu sebesar 0.412 atau 41,2% dan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Berarti tingkat kesalahan yang standar yaitu 3,62%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat akurasinya dari hasil penelitian cukup representatif.

Pada Uji F didapatkan nilai :

- **Blitar-Malang** =  $F_{hitung}$  yaitu 14,348 >  $F_{tabel}$  2,26. Hipotesis 0 yang berbunyi “Diduga Tingkat Kenyamanan (X1), Kebersihan (X2), dan Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Secara Simultan.”. Secara statistik dapat diterima.
- **Blitar-Trenggalek** =  $F_{hitung}$  yaitu 23,351 >  $F_{tabel}$  2,26. Hipotesis 1 yang berbunyi “Diduga Tingkat Kenyamanan (X1), Kebersihan (X2), dan Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Secara Simultan.”. Secara statistik dapat diterima.
- **Blitar-Tulungagung** =  $F_{hitung}$  yaitu 45,708 >  $F_{tabel}$  2,26. Hipotesis 2 yang berbunyi “Diduga Tingkat Kenyamanan (X1), Kebersihan (X2), dan Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Secara Simultan.”. Secara statistik dapat diterima.

Pada Uji T didapatkan nilai :

#### **TRAYEK BLITAR-MALANG**

- **X1** =  $T_{hitung}$  sebesar 2,055 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kenyamanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kenyamanan (X1) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- **X2** =  $T_{hitung}$  sebesar -0,484 <  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kebersihan (X2) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kebersihan (X2) maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- **X3** =  $T_{hitung}$  sebesar 3,403 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Pelayanan (X3) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).  
H3: “Diduga Akan Ada Pengaruh Antara Variabel Kenyamanan (X1), Keselamatan (X2), dan Keamanan (X3) terhadap Pemanfaatan Trotoar (Y) Secara Parsial.”

#### **TRAYEK BLITAR-TRENGGALEK**

- **X1** =  $T_{hitung}$  sebesar 3,090 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kenyamanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kenyamanan (X1) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- **X2** =  $T_{hitung}$  sebesar 0,058 <  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kebersihan (X2) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kebersihan (X2) maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- **X3** =  $T_{hitung}$  sebesar 3,365 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Pelayanan (X3) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).  
H4: “Diduga Akan Ada Pengaruh Antara Variabel Kenyamanan (X1), Keselamatan (X2), dan Keamanan (X3) terhadap Pemanfaatan Trotoar (Y) Secara Parsial.”

#### **TRAYEK BLITAR-TULUNGAGUNG**

- **X1** =  $T_{hitung}$  sebesar 1,000 <  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kenyamanan (X1) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kenyamanan (X1) maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

---

Fandree Nur Agam. 2019. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum  
Berupa Bus Bagong.  
*Jurnal Qua Teknika*, (2019), 9(2) : 20-26

---

- **X2** =  $T_{hitung}$  sebesar 5,108 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Kebersihan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Kebersihan (X2) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
- **X3** =  $T_{hitung}$  sebesar 3,365 >  $T_{tabel}$  1,666 sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Jadi, semakin meningkat Pelayanan (X3) maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

H4: "Diduga Akan Ada Pengaruh Antara Variabel Kenyamanan (X1), Keselamatan (X2), dan Keamanan (X3) terhadap Pemanfaatan Trotoar (Y) Secara Parsial."

Pada uji normalitas didapatkan nilai sig trayek Blitar-Malang yaitu 0,237 > 0,05. Trayek Blitar-Trenggalek yaitu 0,871 > 0,05. Dan trayek Blitar-Tulungagung yaitu 0,215 > 0,05. Jadi, dengan diperolehnya hasil tersebut maka data yang didapatkan berdistribusi normal.

Pada uji multikolonieritas didapatkan nilai VIF trayek (**Blitar-Malang**) kenyamanan (X1) yaitu 2,084 < 10, kebersihan (X2) 2,946 < 10, dan pelayanan (X3) 2,207 < 10. Dari hasil yang didapatkan (**Blitar-Trenggalek**), nilai VIF kenyamanan (X1) yaitu 1,876 < 10, kebersihan (X2) 2,811 < 10, dan pelayanan (X3) 2,291 < 10. Dari hasil yang didapatkan (**Blitar-Tulungagung**), nilai VIF kenyamanan (X1) yaitu 1,444 < 10, kebersihan (X2) 1,361 < 10, dan pelayanan (X3) 1,422 < 10. Jadi dari ke tiga variabel X1, X2, dan X3 dalam metode regresi pada penelitian ini terjadi multikolinieritas. Dan pada uji heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan varian dalam pengamatan satu sama lain.

Kemudian dari hasil kuesioner yang telah di sebar (penulis mengambil 185 sampel penumpang bus) dan diolah menggunakan Aplikasi Statistik, kemudian di dapatkan hasil yaitu untuk tingkat kenyamanan penumpang bus dapat dikategorikan baik dengan persentase sebesar 43,95%. Untuk tingkat kebersihan penumpang bus dapat dikategorikan baik dengan persentase 51,4%. Dan tingkat pelayanan penumpang bus dapat dikategorikan baik dengan persentase 52,3%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Kenyamanan angkutan umum Bus Bagong dapat dikategorikan cukup baik. Baik bus tujuan Blitar-Malang, Blitar-Trenggalek, maupun Blitar-Tulungagung.
- Kebersihan angkutan umum Bus Bagong dapat dikategorikan cukup baik. Baik bus tujuan Blitar-Malang, Blitar-Trenggalek, maupun Blitar-Tulungagung.
- Pelayanan angkutan umum Bus Bagong dapat dikategorikan cukup baik. Baik bus tujuan Blitar-Malang, Blitar-Trenggalek, maupun Blitar-Tulungagung.
- Kepuasan penumpang angkutan umum Bus Bagong dapat dikategorikan cukup baik. Baik bus tujuan Blitar-Malang, Blitar-Trenggalek, maupun Blitar-Tulungagung.

### 2. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan yaitu, sebagai berikut :

- Perlu adanya peningkatan fasilitas, baik di kondisi luar maupun kondisi dalam bus.
- Sanksi oleh pihak terkait terhadap sopir bus yang mengendarai dengan ugal-ugalan dan tidak tau rambu-rambu lalu lintas.
- Sebagai pengguna moda transportasi angkutan umum alangkah lebih baiknya pihak penyedia layanan Bus Bagong lebih memprioritaskan masalah Kenyamanan angkutan umum, Kebersihan angkutan umum, Pelayanan Angkutan Umum dan Kepuasan Penumpang terhadap angkutan Bus Bagong.

Fandree Nur Agam. 2019. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berupa Bus Bagong.  
Jurnal *Qua Teknika*, (2019), 9(2) : 20-26

---

#### DAFTAR PUSTAKA

- D.Setijowarno & R.B. Frazila. 2001. *Pengarang Sistik Transportasi*. Semarang : Universitas Katolik Soegijopranata.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta
- Salim, A.2006. *Managemen Transportasi*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A. 1996. *Menajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Suwarjoko Warpani. 1990. *Merencanakan Sistik Pengangkutan*. Bandung : ITB
- Baragama, Mustopo. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ratu Nurmalika ,2010, *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Kowan Bisata, Studi Kasus Trayek Depok – Pulogadung*,Universitas Gunadarma, Jakarta
- Elfian Prasetyo Ariwibowo ,2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Transjakarta Di Terminal Kampung Melayu*, Universitas PGRI, Jakarta
- Yuliadri Tri Atmojo ,2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Efisiensi Jurusan Yogyakarta- Purwokerto*, Universitas Muhamadiyah, Surakarta
- AM Arifin, D Gemina, dan E Silaningsih ,2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)*, Universitas Djuanda Bogor