



Kajian Kualitas Pelayanan Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual

Opik Legiman Prabowo¹, Dwi Prasetyanto²

Jurnal Konstruksi
Institut Teknologi Nasional Bandung
Jl. Phh. Mustofa No.23, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124
Email : humas@itenas.ac.id

¹azalia.prabowo@gmail.com
²dwiprasetyanto1604@gmail.com

Abstrak – Seiring dengan meningkatnya mobilitas kebutuhan penduduk ke luar kota, menuntut ketersediaan angkutan umum antar kota yang memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan, dan keamanan. Masa pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan jasa Transportasi. Oleh karena itu tujuan penelitian adalah mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi dari perusahaan-perusahaan bus yang ada di kota Garut untuk memenuhi tingkat pelayanan terbaik dari perusahaan di masa pandemi Covid-19. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dipilih angkutan umum bus antar kota perusahaan bus Primajasa cabang Garut. Penelitian kualitas pelayanan bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi dengan jenis armada bus besar. Data didapatkan menggunakan metode survei dan wawancara langsung serta penyebaran kuesioner kepada pihak terkait. Penelitian kinerja pelayanan Bus Primajasa diukur dari ekspektasi dan persepsi kinerja berdasarkan survei dan menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. Hasil penelitian dengan analisis Fuzzy-Servqual terdapat tiga belas atribut yang sudah sesuai antara persepsi dan harapan konsumen Bus dengan nilai gap positif. Kepuasan konsumen dan pelayanan di dalam bus pada atribut jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut, tempat duduk penumpang nyaman, dilengkapi AC, tersedia kursi bagi penumpang berkebutuhan khusus, tersedia tempat sampah, memiliki rasa aman dan nyaman, kedisiplinan pengemudi, tersedia alat pemadam kebakaran, tersedianya fasilitas dan penerapan protokol kesehatan, transaksi cepat, kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan/saran. Prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan gap servqual score terbesar terdapat pada jadwal operasional sesuai yang telah ditetapkan.

Kata Kunci – Fuzzy; Gap Positif; Kinerja Pelayanan; Persepsi.

I. PENDAHULUAN

Transportasi darat khususnya angkutan umum di kota-kota besar sangatlah penting keberadaannya sebagai pengangkut pergerakan masyarakat untuk mengerjakan aktifitas sehari-hari, dengan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah, dan efisien [1]. Penggunaan transportasi umum akan memiliki makna penting dalam mengurai kemacetan yang sudah menjadi permasalahan global. Salah satu penyebab kemacetan adalah mayoritas masyarakat menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan moda transportasi umum. Hal tersebut sangat berhubungan dengan persepsi masyarakat akan kualitas dan kepuasan pelayanan dari angkutan umum. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dengan penilaian kualitas berdasarkan saat terjadinya pemberian pelayanan publik [2]. Sarana transportasi bus di Garut sebagai bentuk dalam memfasilitasi masyarakat Garut ataupun masyarakat luar Garut untuk masuk dan ke luar kota ataupun lintas provinsi salah satunya menggunakan jasa transportasi bus [3]. Peranan jasa transportasi angkutan umum bus terhadap mobilitas penduduk khususnya masyarakat di Kabupaten Garut sangat penting untuk ditinjau. Angkutan bus terdiri dari berbagai perusahaan pelaku bisnis

yang bersaing ketat untuk mendapatkan penumpang, sehingga beberapa perusahaan kurang memperhatikan faktor keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi penumpang [3][4]. Kondisi lainnya terutama pada pelayanan bus di masa Pandemi Covid-19 dimana memiliki berbagai keterbatasan terutama penghasilan bagi pengusaha transportasi. Pandemi memaksa pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan dalam mencegah penyebaran Virus Covid-19, dimana Kementerian Perhubungan mengeluarkan Surat Edaran Nomor: SE 24 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dengan Transportasi Darat Dalam Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Kebijakan yang dimaksud adalah petunjuk pelaksanaan perjalanan orang dengan transportasi darat dalam masa pandemi COVID-19, di antaranya peningkatan penerapan protokol kesehatan sekaligus pembatasan penumpang.

Berdasarkan pentingnya angkutan umum bus, maka dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna angkutan umum bus dengan trayek Garut menuju kota lain. Kajian dalam penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan transportasi umum dari salah satu perusahaan bus yang ada di Kabupaten Garut pada rute Bus Primajasa Kelas Bisnis Garut-Bekasi, sehingga diketahui kajian kualitas pelayanan transportasi umum dari perusahaan bus di Kabupaten Garut, salah satunya adalah kualitas pelayanan bus yaitu P.O bus Primajasa cabang Garut. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan angkutan bus merupakan salah satu parameter penting dalam menilai keberhasilan suatu kinerja perusahaan bus. Masyarakat akan beralih pada transportasi umum atau penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat. Penelitian dilakukan bertujuan untuk menganalisis kesesuaian keinginan konsumen dengan kinerja pelayanan dan menganalisis atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada kinerja pelayanan Bus Primajasa Rute Garut-Bekasi. Bus Primajasa Rute Garut-Bekasi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Situasi Arus Lalu Lintas di Kawasan Jalan Cimanuk

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan mengolah data dari hasil kuesioner dan data dari beberapa instansi atau perusahaan yang terkait. Penelitian diawali dengan identifikasi masalah dari banyaknya masyarakat yang bepergian baik dari Garut menuju Bekasi ataupun sebaliknya dengan menggunakan transportasi umum bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi di masa pandemic Covid-19. Sehingga didapatkan topik penelitian perlunya kajian kualitas pelayanan Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi di masa pandemi Covid-19. Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan dilakukan survei langsung di lapangan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dalam bentuk *google form* yang disebarakan kepada responden sebagai penumpang.

Daftar pertanyaan kuesioner terbagi menjadi 5 dimensi kualitas jasa [5], yaitu: kehandalan/ *reliability* (jadwal operasional sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, tarif bus sesuai dengan kebijakan, jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut); daya tanggap/ *responsiveness* (transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat); jaminan kepastian/ *assurance* (adanya rasa aman dan nyaman saat sedang di dalam bus, kedisiplinan pengemudi dalam menjalankan bus, tersedianya alat pemadam kebakaran di dalam bus, tersedianya fasilitas protokol kesehatan di dalam bus, diterapkannya protokol kesehatan di dalam bus seperti jaga jarak 1m); empati/*emphaty*

(kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan/saran kepada PO. Prima Jasa); dan bukti fisik/*tangibles* (tempat duduk penumpang nyaman, bus dilengkapi AC, tersedia kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, interior bus bersih, tersedianya tempat sampah di dalam bus) [6].

Dimensi kualitas jasa tersebut diidentifikasi pada atribut pelayanan yang ada sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Uji coba kuesioner dilakukan pada beberapa responden yang mewakili stratifikasi umur, pekerjaan, dan jenis kelamin untuk mengetahui pemahaman mengenai daftar pertanyaan yang dirancang. Ukuran sampel ditentukan dengan Persamaan Cochran karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti [7].

$$n = (Z^2 pq)/e^2 \dots\dots\dots(1)$$

dimana: *n* adalah jumlah sampel yang diperlukan, *Z* adalah tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel (95%), *p* adalah peluang benar 50%, *q* adalah peluang salah 50%, dan *e* adalah margin error atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditolerir.

Proses pengolahan data kuesioner menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* atau metode fuzzy service quality (servqual) untuk menganalisa kepuasan pelayanan. Konsep fuzzy digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih objektif dan metode servqual mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang diterima pelanggan.

A. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena negatif [8] diterapkan dalam sikap dengan pembobotan. Bobot-bobot skor penilaian Skala Likert dapat dilihat pada Tabel 1 [9].

Tabel 1: Skala Pengukuran Likert

Bobot	Sikap
1	Sangat Kurang Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Pada pengukuran Servqual menggunakan skala likert berdasarkan tingkat kepentingan/harapan atau kepuasan atau persepsi terhadap pernyataan terkait kualitas pelayanan [10]. Adapun skala likert yang digunakan untuk tingkat kepentingan atau harapan serta tingkat kepuasan atau persepsi dapat dilihat pada Tabel 2 [11].

Tabel 2: Tingkat Kepuasan/Persepsi dan Tingkat Harapan/Kepentingan

Bobot	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Diharapkan
2	Tidak Puas	Tidak Diharapkan
3	Cukup Puas	Cukup Diharapkan
4	Puas	Diharapkan
5	Sangat Puas	Sangat Diharapkan

B. Analisis Fuzzy-Servqual

Analisis Fuzzy-Servqual dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Penentuan fuzzy set dilakukan untuk menentukan skor dalam bilangan fuzzy,
- 2) Perhitungan nilai Fuzzyfikasi, yaitu penentuan Triangular Fuzzy Number (TFN) yang merupakan range nilai dari bobot jawaban responden,
- 3) Perhitungan Defuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif, dan
- 4) Perhitungan Nilai Servqual (Gap).

Penetapan Gap/Servqual Score atau skor kualitas pelayanan menggunakan Persamaan 2.2 [12][13][14].
 Servqual Score (Gap) = Skor Persepsi – Skor Harapan (2)

Dengan:

1. Gap bernilai positif (kepuasan > harapan), maka kualitas pelayanan sangat memuaskan.
2. Gap bernilai nol (kepuasan = harapan), maka kualitas pelayanan memuaskan atau sama persis dengan harapan pelanggan.
3. Gap bernilai negatif (kepuasan < harapan), maka kualitas pelayanan kurang memuaskan.

C. Uji validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur untuk melakukan fungsi ukurannya digunakan uji validitas [15]. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{xy} dengan r_{tabel} setiap dimensi pertanyaan atau pernyataan. Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya. Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson [16] pada Persamaan 3.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2].[N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3)$$

dengan: r_{xy} adalah nilai korelasi Product Moment Pearson, N adalah jumlah subjek, X adalah skor suatu dimensi, Y adalah skor total.

Untuk menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan dilakukan uji reliabilitas [17]. Pengukuran dengan reliabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Perhitungan untuk reliabilitas dengan menggunakan Cornbach Alpha [18]. dapat dilihat pada Persamaan 4.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(4)$$

Dengan r_{11} adalah nilai reliabilitas, $\sum S_i$ adalah jumlah varians skor setiap item, S_t adalah varians total, n adalah jumlah dimensi pertanyaan yang diuji. Nilai r_{11} dibandingkan dengan r_{tabel} sehingga dapat diketahui tingkat reliabilitas dari dimensi tersebut.

III. HASIL DAN DISKUSI

A. Karakteristik Responden dan Pelayanan Bus

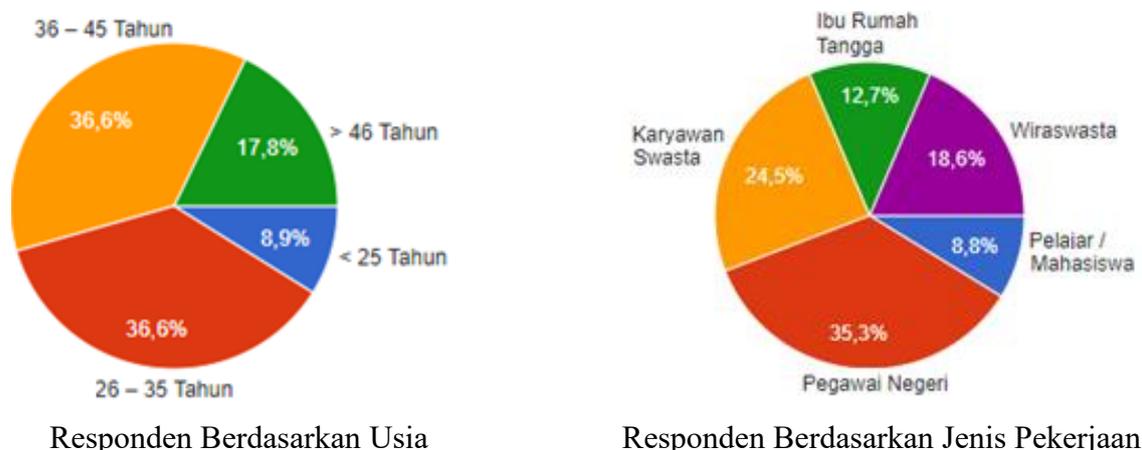
Bus Primajasa Kelas Bisnis Rute Garut-Bekasi memiliki jam operasional Garut > < Bekasi dari pukul 05.00-19.00 WIB, dengan tarif di masa pandemi Covid-19 berkisar Rp. 65.000,- untuk satu kali perjalanan dengan kapasitas 39 kursi untuk kelas eksekutif dengan konfigurasi seat 2-2. Jumlah responden dengan menggunakan Persamaan 2.1 dihasilkan minimal 86 responden layanan persepsi, dan minimal sebanyak 94 responden untuk layanan harapan dan ditetapkan sampel terbesar sebesar 100 sampel.

Tingkat kepercayaan menggunakan 95% dengan tingkat kepastian statistik sampel mengestimasi dengan benar parameter populasi sebesar 95% dan didapatkan nilai tabel 0.195. Rekapitulasi hasil uji validitas layanan harapan dan layanan persepsi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Layanan Persepsi dan Layanan Harapan

Atribut Pelayanan	Uji Validitas Layanan Persepsi	Uji Validitas Layanan Harapan	rtabel	Kategori
	rhitung	rhitung		
Jadwal operasional	0.805	0.839	0.195	valid
Tarif bus	0.712	0.614		
Jumlah penumpang	0.781	0.748		
Tempat duduk	0.890	0.866		
Kelengkapan AC	0.840	0.829		
Kursi khusus	0.809	0.760		
Interior bus bersih	0.764	0.794		
Tempat sampah	0.831	0.885		
Rasa aman dan nyaman	0.871	0.902		
Kedisiplinan pengemudi	0.853	0.896		
Tersedia APAR	0.825	0.881		
Fasilitas protokol kesehatan	0.861	0.895		
Penerapan protokol kesehatan	0.891	0.903		
Transaksi pelayanan cepat	0.934	0.941		
Kemudahan menyampaikan keluhan	0.921	0.932		

Karakteristik responden penumpang Bus Primajasa Rute Garut-Bekasi dengan proporsi 72,3% laki-laki dan 27,7% perempuan. Komposisi responden berdasarkan usia dan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 2: Proporsi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Pekerjaan

B. Analisis Metode Fuzzy

Proses fuzzifikasi didapatkan nilai keanggotaan himpunan Fuzzy yang didapatkan dari proses pengubahan data keanggotaan himpunan skor biasa bertujuan untuk dapat dipetakan dengan jenis himpunan Fuzzy yang sesuai. Bobot skor pada Fuzzy set kemudian digunakan dalam perhitungan fuzzifikasi dan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4: Nilai Fuzzifikasi

Atribut Pelayanan	Fuzzifikasi					
	Persepsi			Harapan		
	KB	B	SB	KB	B	SB
Jadwal operasional	2.75	3.45	4.45	2.80	3.51	4.44
Tarif bus	2.85	3.76	4.38	2.71	3.88	4.44
Jumlah penumpang	2.83	3.74	4.45	2.43	3.88	4.51
Tempat duduk	2.87	3.64	4.46	2.33	3.95	4.60

Atribut Pelayanan	Fuzzifikasi					
	Persepsi			Harapan		
	KB	B	SB	KB	B	SB
Kelengkapan AC	3.00	3.68	4.50	2.71	3.84	4.56
Kursi khusus	3.00	3.57	4.40	2.55	3.70	4.50
Interior bus bersih	3.00	3.55	4.36	2.71	3.86	4.51
Tempat sampah	3.00	3.84	4.50	2.81	3.64	4.42
Rasa aman dan nyaman	3.00	3.70	4.52	2.89	3.54	4.45
Kedisiplinan pengemudi	3.00	3.79	4.49	2.88	3.63	4.43
Tersedia APAR	2.83	3.71	4.51	2.87	3.64	4.46
Fasilitas protokol kesehatan	2.75	3.50	4.41	2.70	3.36	4.43
Penerapan protokol kesehatan	2.80	3.50	4.41	2.74	3.44	4.40
Transaksi pelayanan cepat	2.90	3.49	4.43	2.87	3.39	4.41
Kemudahan menyampaikan keluhan	2.84	3.53	4.43	2.86	3.48	4.41

Derajat keanggotaan, nilai defuzzifikasi dari harapan dan persepsi pelanggan serta nilai defuzzifikasi layanan persepsi masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Nilai Deffuzifikasi Persepsi dan Harapan

Atribut Pelayanan	Persepsi				Harapan			
	Derajat Keanggotaan			Deffuzifikasi	Derajat Keanggotaan			Deffuzifikasi
	KB	B	SB		KB	B	SB	
Jadwal operasional	0.25	0.55	1.45	4.015	0.20	0.49	1.44	4.073
Tarif bus	0.15	0.24	1.38	4.165	0.29	0.12	1.44	4.140
Jumlah penumpang	0.17	0.26	1.45	4.214	0.57	0.12	1.51	3.936
Tempat duduk	0.13	0.36	1.46	4.205	0.67	0.05	1.60	3.930
Kelengkapan AC	0.00	0.32	1.50	4.358	0.29	0.16	1.56	4.236
Kursi khusus	0.00	0.43	1.40	4.206	0.45	0.30	1.50	4.001
Interior bus bersih	0.00	0.45	1.36	4.156	0.29	0.14	1.51	4.193

Tabel 6: Nilai Deffuzifikasi Persepsi dan Harapan

Atribut Pelayanan	Persepsi				Harapan			
	Derajat Keanggotaan			Deffuzifikasi	Derajat Keanggotaan			Deffuzifikasi
	KB	B	SB		KB	B	SB	
Tempat sampah	0.00	0.16	1.50	4.435	0.19	0.36	1.42	4.121
Rasa aman dan nyaman	0.00	0.30	1.52	4.386	0.11	0.46	1.45	4.161
Kedisiplinan pengemudi	0.00	0.21	1.49	4.401	0.13	0.37	1.43	4.181
Tersedia APAR	0.17	0.29	1.51	4.246	0.13	0.36	1.46	4.205
Fasilitas protokol kesehatan	0.25	0.50	1.41	4.004	0.30	0.64	1.43	3.914
Penerapan protokol kesehatan	0.20	0.50	1.41	4.044	0.26	0.56	1.40	3.959
Transaksi pelayanan cepat	0.10	0.51	1.43	4.122	0.13	0.61	1.41	4.028
Kemudahan menyampaikan keluhan	0.16	0.48	1.43	4.099	0.14	0.53	1.41	4.065

C. Analisis Nilai Servqual (Gap)

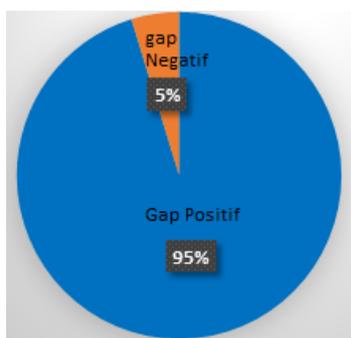
Nilai Servqual (gap) diurutkan berdasarkan nilai gap terbesar hingga terkecil [19], sehingga diketahui atribut yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar untuk penanganan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai Servqual (gap) per atribut dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7: Servqual Score dan Urutan Ranking

Atribut Pelayanan	Deffuzifikasi		Gap	Rangking
	Presepsi	Harapan		
Tempat sampah	4.44	4.12	0.31	1
Jumlah penumpang	4.21	3.94	0.28	2
Tempat duduk	4.20	3.93	0.27	3

Atribut Pelayanan	Deffuzifikasi		Gap	Rangking
	Presepsi	Harapan		
Rasa aman dan nyaman	4.39	4.16	0.23	4
Kedisiplinan pengemudi	4.40	4.18	0.22	5
Kursi khusus	4.21	4.00	0.21	6
Kelengkapan AC	4.36	4.24	0.12	7
Fasilitas protokol kesehatan	4.00	3.91	0.09	8
Transaksi pelayanan cepat	4.12	4.03	0.09	9
Penerapan protokol kesehatan	4.04	3.96	0.08	10
Tersedia APAR	4.25	4.20	0.04	11
Kemudahan menyampaikan keluhan	4.10	4.07	0.03	12
Tarif bus	4.16	4.14	0.02	13
Interior bus bersih	4.16	4.19	-0.04	14
Jadwal operasional	4.01	4.07	-0.06	15

Hasil analisis menggunakan Metode Fuzzy-Servqual diketahui bahwa terdapat 13 atribut pelayanan yang memiliki gap positif atau sebesar 95% dan 2 atribut pelayanan yang memiliki gap negatif atau sebesar 5%. Prosentase gap dapat dilihat diagram lingkaran pada Gambar 3.



Gambar 3: Gap Positif dan Negatif

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Fuzzy-Servqual dari 15 atribut terdapat 13 atribut sesuai antara persepsi dan harapan konsumen yang ditunjukkan nilai gap positif yang menandakan kepuasan konsumen dan pelayanan yang harus dipertahankan adalah atribut jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut, tempat duduk penumpang nyaman, bus dilengkapi AC, tersedia kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, tersedianya tempat sampah di dalam bus, adanya rasa aman dan nyaman saat menggunakan bus, kedisiplinan pengemudi dalam menjalankan bus, tersedianya APAR di dalam bus, tersedianya fasilitas protokol kesehatan di dalam bus, diterapkannya protokol kesehatan di dalam bus, transaksi dilayani dan dilaksanakan dengan cepat, kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan/saran kepada PO. Selain itu terdapat 2 atribut lainnya tidak sesuai antara persepsi dan harapan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai gap negatif menandakan bahwa kualitas layanan pada kedua atribut yang diberikan saat ini kurang memuaskan konsumen sehingga harus diberikan perbaikan. Prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan gap servqual score terbesar yaitu pada jadwal operasional sesuai dengan yang telah ditetapkan dan atribut yang bernilai gap positif harus dipertahankan oleh perusahaan bus. Untuk penelitian selanjutnya disarankan membandingkan dengan dengan metode yang lain, di antaranya metode TRIZ sehingga dapat bandingkan dan dapat menemukan kekurangan dan kelebihan dari masing-masing metode yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Listiani, A. S., Farida, I., dan Walujodjati, “Evaluasi Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK).,” *J. Konstr.*, vol. 11(1), 2013.
- [2] B. Harto, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *J. TEKNOIF*, vol. 3 No. 1, 2015.
- [3] I. Farida and W. Santosa, “Keselamatan Angkutan Bus Di Kabupaten Garut,” *J. Transp.*, vol. 18, no. 3, pp. 211–218, 2018, doi: 10.26593/JT.V18I3.3159.%P.
- [4] I. Farida, “Public transport service relating to safety.,” in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 2018, vol. 434, No. 1, p. 012195.
- [5] P. Sari, Yesy, “Persepsi Kualitas Jasa Dan Citra Dalam Menentukan Minat Masyarakat Kota Bandung Untuk Menaiki Bandung Tour On Bus (Bus Bandros),” Universitas Widyatama, 2016.
- [6] K. L. Kotler, P., dan Keller, *Marketing Management (16th editi)*. CV. Alfabeta, 2016.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [9] S. Afrizal, A., Anggraini, R., dan Sugiarto, “Keselamatan Berkendara Pada Pengemudi Mobil Penumpang Ditinjau Dari Faktor Kendaraan Dengan Menggunakan Model Confirmatory Factor Analysis (CFA),” *J. Arsip Rekayasa Sipil dan Perenc.*, vol. 5(3), 2022.
- [10] F. Tjiptono, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV.Alfabeta, 2012.
- [12] O. R. Sutinah, E., dan Simamora, “Metode fuzzy servqual dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan BPJS kesehatan,” *J. Inf.*, vol. 5(1), pp. 90–101, 2018.
- [13] Yanti dan Murni, “Integrasi SERVQUAL dan Model Kano ke dalam QFD pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia Cabang Bengkulu,” *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 24(3), pp. 262–273, 2019.
- [14] R. dan P. Alifah, “Metode Servqual, Kuadran Ipa, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X,” *Statistika*, vol. 8(2), pp. 144–151, 2020.
- [15] S. Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- [16] A. Dewi, Shinta, Kurnia dan Sudaryanto, “Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah,” 2020.
- [17] H. M. Wijaya, Dimas, Surya dan KAMAL, “Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang),” Universitas Dienogro, 2011.
- [18] I. I, “Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5(1), pp. 19–28, 2019.
- [19] Khikmawati, “Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung,” *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 5(1), pp. 56–61, 2019.