

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA

**Tyara Nur Chomala Sudrajat¹, Ryan Puspo Suprpto², Hilmi Achmad Faiz³,
Ziddan Fahreri Rabbani⁴, Sabiani Nanda Ariyanti⁵, Hilma Farhani^{6*}**

^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Jakarta

Email : 1tyarasudrajat356@gmail.com, 2ryansuprpto319@gmail.com,
3hilmi@gmail.com, 4zfahreri@gmail.com, 5nandasbn05@gmail.com,
6hilmauniver@yahoo.com

Korespondensi* : hilmauniver@yahoo.com

Abstrak

Penggunaan transportasi umum sekarang ini sedang meningkat pelayanan yang baik, responsif, fasilitas yang memadai, hingga ketepatan jadwal sangatlah membantu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi tersebut. Analisis ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada wawancara konsumen mengenai pelayanan yang mereka rasakan selama menggunakan transportasi umum terutama transjakarta. Transjakarta merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk mengurangi kemacetan di jakarta, selain itu transjakarta merupakan bagian dari PT. Jaklingko yang dimana PT tersebut telah mengintegrasikan sarana transportasi umum lainnya untuk memudahkan masyarakat. Hasil dari wawancara ini memiliki hasil yang sangat positif, hingga saat ini mereka merupakan konsumen loyal yang selalu melibatkan perjalanannya dengan transjakarta ataupun transportasi umum lainnya.

Kata kunci: transjakarta, kualitas pelayanan, kepuasan

Abstract

The use of public transportation is currently increasing good service, responsiveness, proper facilities, and schedule accuracy are very helpful in increasing public interest in using this transportation. This analysisn uses descriptive qualitative methods with a focus on consumer interviews regarding the service they feel while using public transportation, especially transjakarta. Transjakarta is one of the facilities provided by the governmentt to reduce congestion in jakarta, besides that transjakarta is part of the company jaklingko which has integrated other public transpostation vehicles to facilitate the community. The result of this interview have very positive results, until now the are loyal consumers who always involve their trips with transjakarta or other public transportation

Key words: transjakarta, service quality, satisfaction.

PENDAHULUAN

Transpotasi darat hadir karena dampak adanya revolusi industry yang melanda dari eropa ke tanah jajahan, salah satunya ke Hindia Belanda. Imbas dari proses perpindahan teknologi tersebut membuat banyak aspek kehidupan di Hindia Belanda yang mulai menggunakan mesin terutama transportasi (ira PutriDewanti, 2019)

Pelayanan pada bidang transportasi sangatlah penting karena hal tersebut merupakan sesuatu yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari – hari untuk melakukan aktivitas serta keperluan. Jakarta adalah kota dengan tingkat kemajuan yang sangat tinggi menyebabkan adanya berbagai permasalahan perkotaan, salah satunya yaitu kemacetan. kemacetan merupakan salah satunya yang dibarengi dengan pembangunan infrastruktur yang berjalan sangat lambat serta kurang disiplinnya pengguna kendaraan dalam mengendarai kendaraannya (Sutisna et al., 2023)

Di era sekarang, jasa merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh manusia, saat ini banyak di temukan penyedia jasa dengan bermacam jenis jasa yang bervariasi. Tujuan utama perusahaan penyedia jasa adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat luas sehingga masyarakat sebagai konsumen merasa puas.

Tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan dikenal sebagai keputusan konsumen (Purwanto et al., 2019). Kepuasan konsumen muncul karena adanya hubungan yang harmonis antar konsumen dengan pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul ketika kebutuhan dan keinginan seseorang dapat dipenuhi. Kepuasan konsumen terjadi ketika konsumen memulai fitur barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan, dan kinerjanya sesuai atau melebihi harapan (Rona Ayudia Purnandika & Hana Septiana, 2023)

Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta dan telah menjadi bagian penting dari infrastruktur yang sehari – harinya memang mengurus pemerintah . Transjakarta dirancang sebagai moda transportasi dalam aktivitas massal penduduk kota yang sangat padat. Transjakarta ini memiliki jalur tersendiri yaitu jalur lintasan terpanjang di dunia (251.2 km), serta memiliki 287 halte yang tersebar dalam 13 koridor, Transjakarta awalnya beroperasi mulai pukul 05.00 - 22.00 WIB, kini beroperasi 24 jam.

Pasal 50 Ayat 1b, Perda DKI Nomor 12 tahun 2003 menjelaskan bahwa, Penerapan kebijaksanaan Manajemen lalu lintas, salah satunya adalah terdiri dari:

- A. Jalur Bus Khusus (Bus way)
- B. Lajur Khusus Bus
- C. Jalur /lajur Khusus Sepeda Motor
- D. Jalur/lajur Khusus Sepeda
- E. Prioritas di persimpangan
- F. Prioritas di perisimpangan untuk angkutan umum
- G. Prioritas bagi kendaraan umum, penumpang dan barang.

Penafsiran Pasal diatas, pelaksanaan manajemen lalu lintas yang memerlukan arahan Gubernur seperti Lajur Khusus Bus (LKB), jalan bus khusus (bus way), jalur/lajur khusus sepeda motor, jalur/lajur khusus sepeda, penataan lintas angkutan barang dan pembatasan lokasi bongkar muat barang, dan lain-lain. Berdasarkan perda tersebut maka dibentuklah Bus Transjakarta, yang kita sebut sebagai Busway. Jadi Bus Transjakarta ini menggunakan jalur khusus, sehingga diharapkan akan memperlanacar dan memperpendek waktu tempuh.

Dengan adanya layanan bus transjakarta, diharapkan pemerintah dapat mengupayakan kemacetan di Jakarta, baik dengan layanan bus ataupun rangkaian kereta. Namun sangat disayangkan, pelayanan transjakarta tidak selalu baik setiap harinya. Hal ini membuat beberapa konsumen merasa kurang nyaman, baik penurun dari ketepatan

waktu ataupun ketepatan jadwal. Hal ini juga yang mengakibatkan banyaknya penumpang yang beralih kembali menggunakan kendaraan pribadi, hingga akhirnya masalah kemacetan ini masih belum dapat teratasi.

Analisis ini dibuat dengan tujuan untuk memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, fasilitas yang telah disediakan, maupun faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap Transjakarta sehingga analisis ini dapat dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan loyalitas transjakarta kepada konsumen.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun beberapa kontribusi yang potensial antara lain:

- 1) Pengembangan ilmu pengetahuan: penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada tentang kualitas khususnya dalam konteks transportasi publik.
- 2) Pengembangan kebijakan: hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola Transjakarta dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Perbaikan kinerja perusahaan: dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, Transjakarta dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan meningkatkan kinerja perusahaan.
- 4) Manfaat bagi konsumen: penelitian ini secara tidak langsung dapat memberikan manfaat bagi konsumen, yaitu berupa peningkatan kualitas layanan Transjakarta yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Nasution (2004:15) dalam (Elfian & Ariwibowo, 2018), transportasi atau angkutan umum dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia, dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat yang jasa angkutan. Nasution (2004:119) juga mengemukakan juga menjelaskan hal yang sama mengenai angkutan umum, dengan mendefinisikan angkutan umum adalah transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasinya yang bergerak di jalan raya. bagi daerah perkotaan transportasi pengangkutan yang memegang peran yang cukup menentukan.

Dengan melihat definisi berbagai definisi dari berbagai ahli diatas dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan suatu alat atau kendaraan yang mampu memperlancar, mempermudah, dan meringankan kegiatan manusia dengan menggunakan mesin atau kendaraan bermotor untuk memenuhi kehidupan hidupnya.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan dari suatu usaha. Hal ini telah di percaya secara umum karena dengan memuaskan konsumen maka organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Khoiria & Anwar US, 2021). Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) dalam (Khoiria & Anwar US, 2021), kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas kepuasan pelanggan yang mereka terima atau peroleh (krisdayanto I., Haryono A.I, dan Gagah,

2018). Menurut Tjiptono (Adawia et al., 2020) kualitas pelayanan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan semakin baik, dilakukan pada pelayanan yang handal, mempunyai daya tanggap, mempunyai jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang baik, maka pelanggan akan merasa puas.

Penelitian terdahulu

Penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayan transjakarta tentunya sudah dikaji terlebih dahulu oleh peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan transjakarta:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayan Transjakarta

NO	PENULIS	JUDUL
1	(Elfian & Ariwibowo, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bis Transjakarta Di Terminal Kampung Melayu
2	(Kevin & Mariah, 2022)	Pengaruh Harga (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Bus Metro Trans Pt Transjakarta Rute Pulo Gadung – Pondok Gede
3	(Sriyanto & Ditto, 2018)	Analisis Factor Kepuasan Pelanggan (X) Pada Pengguna Jasa (Y) Transportasi Public Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug – Blok M)
4	(Adawia et al., 2020)	Pengaruh Pelayanan (X1) Dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)
5	(Prima, 2020)	Tingkat Kepuasan (X1) Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan (Y) Angkutan Umum Di Kota Tasikmalaya
6	(Wahyuningsih & Wartiningsih, 2018)	Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Pengaruh Kepuasan (Y) Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Politeknik Negeri Jakarta)
7	(Ira Putri Dewanti, 2019) Roma Frima Uly Sibarani (2023)	Pengaruh Citra Merek (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X3), Dan Persepsi Pelanggan (X4) Pada Transportasi Angkutan Transjakarta

NO	PENULIS	JUDUL
8	Yanti Apriyani, Hajarudin, Aep Saefullah, Ika Agustina, Moh. Tahang, Siska Dwi Rahayu, Imelda Krisanti, Melati Suci Anjar Kusuma (2024)	Factor – Factor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) Dalam Program Jaklingko
9	(Pristanto et al., 2023)	Analisis Kepuasan Pelanggan (X) Terhadap Fasilitas (Y) Yang Disediakan Oleh Pihak Transjakarta
10	Mulia Indah Cahyani, Mas Halima, Bonti Bonti, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp Melayu)

Sumber : hasil olah data penulis tahun 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan mulai Mei hingga Juli 2024 kepada 30 konsumen yang menggunakan pelayanan dari Bus Transjakarta. Peneliti mengumpulkan data primer melalui wawancara sederhana terkait dengan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan. Tujuan peneliti kualitatif adalah menemukan solusi terkait dengan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, data yang dikumpulkan melalui melakukan wawancara, observasi, dan studi Pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jaklingko merupakan sistem transportasi yang sudah terintegrasi sehingga layanan baik dari segi manajemen hingga pembayaran transportasi yang telah ditetapkan terhubung satu sama lain. Jaklingko sendiri merupakan gabungan dari moda transportasi transjakarta (besar, sedang, dan kecil), rangkaian kereta, hingga mikro trans yang telah terdaftar di jaklingko sehingga sistem integrasi ini dapat dikatakan efisien dalam hal menjangkau berbagai moda transportasi dari satu transportasi ke transportasi lainnya. Jaklingko juga sudah memiliki aplikasinya sendiri sehingga ini dapat memberikan pengalaman seru dalam menggunakan semua transportasi yang ada di Jakarta dan sekitarnya (Rajab & Yuliansyah 2019).

Peneliti berpendapat bahwa analisis ini akan berdampak positif pada pihak – pihak yang bersangkutan sehingga hal ini akan menjadi langkah untuk membentuk SDM yang lebih berkualitas.

Analisis ini bertujuan untuk memberikan dampak positif yang dapat meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang ada pada transjakarta. Dari analisis ini mungkin akan timbul beberapa hal negatif yang awalnya belum teridentifikasi oleh perusahaan yang terkait sehingga di harapkan kedepannya hal ini dapat dijadikan tantangan baru yang harus di perbaiki agar tidak terjadi lagi kejadian kurang baik yang muncul dari analisis ini. Sehingga peneliti berharap, perusahaan yang terlibat dapat lebih baik lagi dalam menyikapi faktor – faktor apa saja yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan agar dikemudian hari dapat lebih ditingkatkan lagi.

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)
Mahasiswa dan pelajar	5
Karyawan	4
Ibu rumah tangga	2
Total	11

Sumber: data primer diolah 2024

Dari data diatas dapat di lihat bahwa pengguna transjakarta terdiri dari mahasiswa atau pelajar kemudian disusul oleh karyawan dan ibu rumah tangga.

Analisis ini akan dilakukan dengan mewawancarai beberapa orang, yang didalamnya terdapat 7 pertanyaan yang sudah mencakup faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tabel 3. Pertanyaan Wawancara Narasumber

Pertanyaan
1. Bagaimana penilaian anda terhadap profesionalisme petugas transjakarta?
2. Apakah petugas transjakarta cukup responsif terhadap keluhan dan kebutuhan penumpang?
3. Bagaimana interaksi anda dengan petugas layanan pelanggan transjakarta?
4. Menurut anda, bagaimana dengan kualitas pelayanan masyarakat dalam hal pemeliharaan fasilitas halte?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai upaya transjakarta untuk meningkatkan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas?
6. Apakah menurut anda masukan atau saran dari masyarakat untuk transjakarta diperhatikan dan diterapkan?
7. Dalam upaya membantu meningkatkan kualitas layanan transjakarta, apa yang harus dilakukan oleh masyarakat?

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan data hasil wawancara dengan responden, peneliti menarik garis bahwa responden memiliki loyalitas yang tinggi terhadap transjakarta sehingga responden sangat berharap transjakarta dapat selalu meningkatkan kualitasnya terutama dari segi pelayanannya. Respon yang cukup baik ini tentunya sangatlah memengaruhi penelitian dalam melakukan analisis, namun ada juga beberapa aspek yang memang sangat perlu di tingkatkan, seperti:

- Kepadatan penumpang pada jam sibuk
- Ketepatan waktu yang harus dilakukan untuk meminimalisir keterlambatan penumpang
- Melakukan perawatan bus secara rutin untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang

Deskripsi Hasil Wawancara Penelitian

Peneliti juga akan mendeskripsikan dan menjelaskan hasil dari wawancara dengan responden

1. Responden A

Responden merupakan mahasiswa aktif yang biasa menggunakan fasilitas umum salah satunya transjakarta. Selain menggunakan transjakarta untuk pulang pergi dari kampus ke rumah, responden juga sangat senang menggunakan transjakarta sebagai transportasi umum yang digunakannya untuk hang out bersama teman – temannya karena respon sudah terbiasa menggunakan transjakarta sejak beliau SMP yaitu sekitar pada tahun 2016.

Menurut responden, pelayanan petugas transjakarta pada kondisi jam sibuk atau kondisi halte yang padat biasanya petugas memiliki tekanan yang lebih tinggi karena para petugas diharuskan untuk menertibkan para penumpang agar sesuai dengan jalurnya dan kondusif. Responden juga memaparkan petugas memiliki respon yang sangat bagus dan juga ramah terhadap penumpang, para petugas juga selalu memberikan informasi yang jelas dan membantu penumpang saat kesulitan namun ada juga beberapa petugas yang kurang aktif dalam memberikan informasi maupun membantu penumpang sangat kesulitan.

Beliau menuturkan, selama beliau menggunakan fasilitas transjakarta ini beliau merasa nyaman dan bahkan sangat terbantu dengan adanya fasilitas ini. Beliau juga beranggapan bahwa kita sebagai masyarakat juga harus ikut andil dalam merawat dan menjaga fasilitas transjakarta ini agar selalu terciptanya kenyamanan sesama penumpang dan juga kepada petugas

2. Responden B

Responden merupakan seorang karyawan di salah satu perusahaan swasta di Jakarta dan beliau selalu menggunakan transjakarta baik untuk ke kantor maupun berpergian dengan teman – temannya. Beliau sangat senang menggunakan transjakarta karena beliau dapat melihat sekeliling kota Jakarta sepanjang perjalanan ke kantor maupun saat bepergian. Biasanya beliau suka berhenti di salah satu halte untuk melaksanakan ibadah jika sudah memasuki waktunya, katanya tempat ibadah di halte dapat dikatakan sangat bersih dan juga rapih, sehingga tidak jarang para petugas juga melaksanakan kegiatan ibadahnya secara bergantian.

Tidak jarang juga responden melihat petugas yang selalu sigap membantu penumpang penyandang disabilitas, menurutnya pelayanan untuk teman – teman disabilitas sudah cukup bagus karena transjakarta sudah dilengkapi dengan fasilitas untuk teman – teman disabilitas yang didukung dengan adanya JPO khusus untuk memudahkan teman – teman disabilitas.

3. Responden C

Responden merupakan seorang pelajar yang telah menggunakan transjakarta sejak kelas 1 SMA hingga sekarang. Responden mengatakan transjakarta ini sangatlah memudahkan untuk melakukan perjalanan terutama ke sekolahnya. Responden juga menggunakan transjakarta saat akan *hangout* dengan teman – temannya karena merasa biaya yang dikeluarkan relatif lebih murah dan juga merasa lebih nyaman walaupun tidak jarang responden mendapati keadaan bus yang ramai sehingga responden lebih memilih untuk menaiki bus selanjutnya agar lebih nyaman dan tidak terlalu berdesak – desakan dengan penumpang lainnya.

Menurutnya fasilitas umum yang telah disediakan oleh pemerintah harus digunakan dengan sebaik mungkin agar dapat mengurangi kemacetan yang terjadi karena padatnya kendaraan pribadi.

Pembahasan

Masyarakat sangat terbantu dengan adanya fasilitas – fasilitas umum yang hadir, salah satunya adalah transjakarta karena masyarakat tidak perlu merasa kebingungan lagi untuk bepergian menggunakan kendaraan apa serta pelayanan dan fasilitas yang selalu ditingkatkan oleh pihak transjakarta agar seluruh masyarakat dapat merasakan fasilitas umum ini. Dalam sesi wawancara ini peneliti mendapatkan banyak sekali respon yang sangat positif untuk transjakarta namun tidak sedikit juga respon negatif yang mengarah pada keluhan.

Pengaruh fasilitas, layanan, serta interaksi petugas memiliki pengaruh yang cukup kuat bagi masyarakat untuk menggunakan fasilitas umum transjakarta ini, karena banyak yang merasa terbantu dengan fasilitas yang ada di halte maupun di dalam bus, pelayanan yang baik serta respon yang juga informatif bagi masyarakat yang merasa kesulitan terutama bagi pengguna baru transjakarta serta pengaruh dari segi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menggunakan transjakarta relatif murah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan, layanan angkutan umum transjakarta dapat dikatakan sangat positif dan diterima dikalangan masyarakat. Selain karena membantu dalam menempuh perjalanan, transjakarta juga hadir dengan pelayanan jasa yang sangat responsif serta membantu para konsumen yang kesulitan dalam menemukan rute tujuan ataupun hal lainnya. Transjakarta juga menyediakan tempat pemberhentian yang bersih dan nyaman (halte) bagi para konsumennya.

Tentunya pelayanan jasa di transjakarta ini sangatlah berpengaruh bagi para konsumen untuk menggunakan angkutannya, karena banyak sekali keluhan – keluhan konsumen mengenai pelayanan yang kurang baik ataupun kurang membantu dalam kesulitan konsumen sehingga tidak jarang banyak perbincangan yang kurang baik bagi transjakarta.

Peneliti berharap, agar seluruh pihak baik dari konsumen maupun pihak transjakarta dapat serta merta meningkatkan minat dalam penggunaan transportasi publik dan meningkatkan pelayanan yang baik serta bersama – sama menjaga fasilitas yang telah disediakan agar terawat dan juga nyaman bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- ira PutriDewanti, S. (2019). Disusun Oleh : Disusun Oleh : *Pelaksanaan Pekerjaan Galian Diversion Tunnel Dengan Metode Blasting Pada Proyek Pembangunan Bendungan Leuwikeris Paket 3, Kabupaten Ciamis Dan Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat*, 1(11150331000034), 1–147.
- Khoiria, S. N., & Anwar US, K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 216–227.

- <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i3.41>
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 9–17.
- Rona Ayudia Purnandika, & Hana Septiana. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Sriyanto, A., & Ditto. (2018). Analisis faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug - Blok M). 11(2), 63–66.
- Sutisna, E., Sekarini, R. A., Sekarini, H., & Ismawati, R. N. (2023). The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction of Online Motorcycle Taxi Services in North Jakarta. *International Journal of Social Science And Human Research*, 06(04), 2044–2055. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v6-i4-07>
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26. <https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>