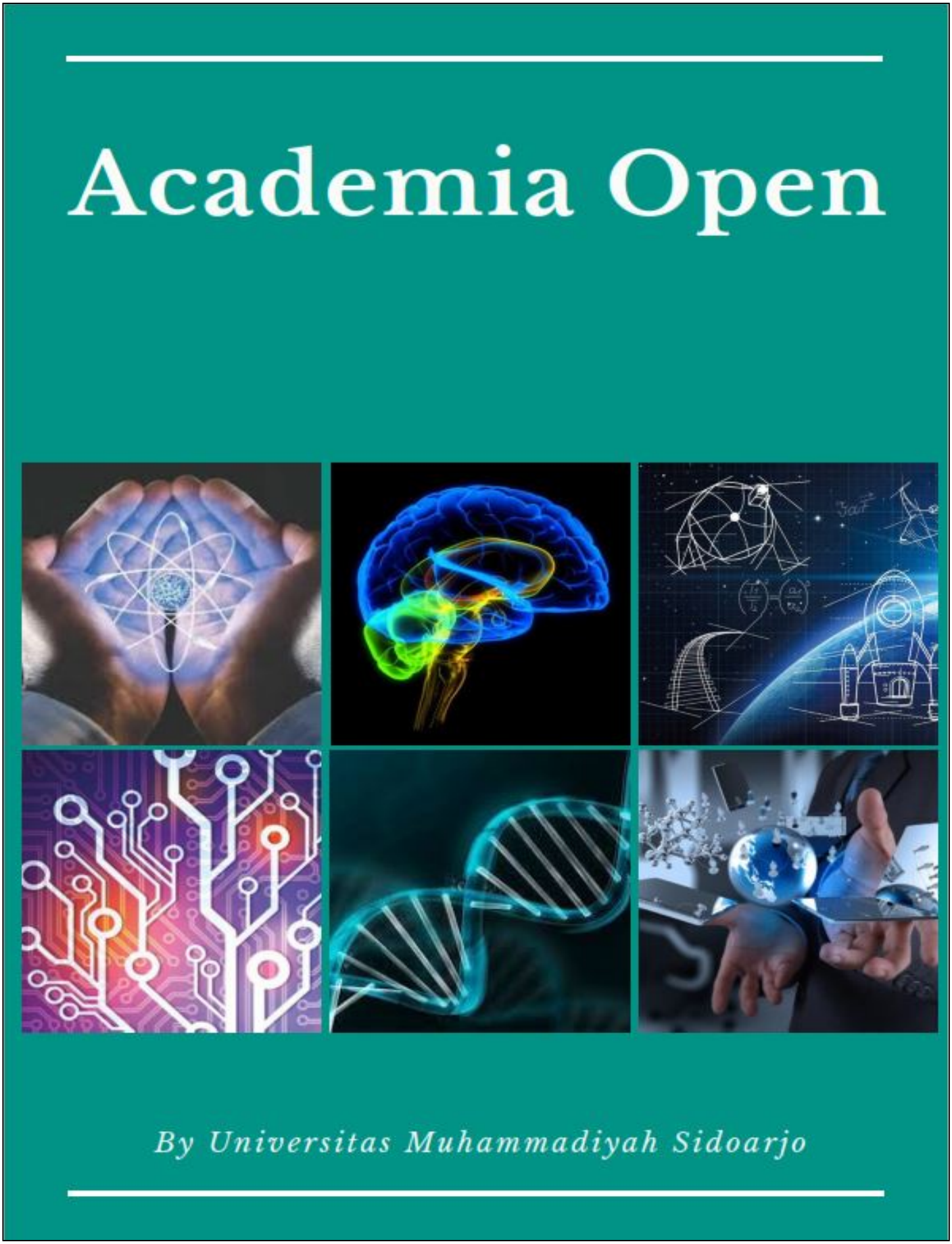
Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)

Table Of Content

Journal Cover 2
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 7

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)



ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)

Article information

Check this article update (crossmark)

Check this article impact (*)

Save this article to Mendeley

(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 9 No 1 (2024): June
DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5353 . Article type: (Communication)

Analyzing Consumer Feedback on the Quality of Bus Services in Sidoarjo: A Comprehensive Study

Menganalisis Respon Konsumen terhadap Kualitas Layanan Bus di Sidoarjo: Studi Komprehensif

Selvia Aprilia Ningsih, selviaaprilianingsih@gmail.com, (1)
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Nur Maghfirah Aesthetika, fira@umsida.ac.id, (0)
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

This research investigates the challenges faced by bus transportation services in Sidoarjo, highlighting the decline in passenger interest over time. Focusing on the year 2015 as a pivotal period for Sidoarjo's bus transportation development, the study employs a qualitative descriptive method to assess service quality through the lenses of reliability, responsiveness, and assurance. Findings reveal that while service officer responsiveness is commendable, improvements are needed in time clarity for reliability, and passenger assurances hinge significantly on the courtesy and friendliness of trans bus service officers. The study aims to provide recommendations for enhancing the appeal of Sidoarjo trans bus services to prevent declining enthusiasm among passengers, emphasizing the importance of comfort factors such as reliability, responsiveness, and assurance.

Highlights :

- Enhancing Service Appeal: Investigating the factors influencing declining passenger interest in Sidoarjo's bus transportation.
- Reliability and Time Clarity: Identifying the need for improved time clarity to enhance the reliability of the Sidoarjo trans bus system.
- Assuring Passenger Comfort: Emphasizing the significance of service officer courtesy and friendliness for passenger assurance in bus transportation services

Keywords: Bus Transportation, Passenger Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness

Published date: 2024-01-10 00:00:00

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Pendahuluan

Perkembangan industri pada saat sekarang ini sudah banyak sekali mengalami perubahan, terutama dibidang jasa transportasi, dalam hal ini mengharuskan setiap perusahaan menghadapi persaingan yang sangat ketat. Terkadang konsumen juga sering sekali membandingkan suatu produk atau jasa satu dengan yang lainnya yang sejenis, yang di hasilkan oleh perusahaan lainnya, untuk mendapatkan produk ataupun pelayanan yang lebih berkualitas [1]. Sikap konsumen yang selektif seperti inilah yang mengharuskan perusahaan untuk dapat mempertahankan, serta meningkatkan mutu dari produk ataupun pelayanan yang mereka berikan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada, menarik perhatian konsumen baru, dan dapat mengalihkan perhatian konsumen pesaing [2].

Pihak perusahaan penyedia jasa transportasi, juga perlu memperhatikan masalah kualitas daripada pelayanan. Jika perusahaan tidak memperhatikan kualitas dari pelayanannya, maka ini dapat mengakibatkan tingkat kepuasan pada konsumen akan berkurang dan nantinya akan berdampak pada menurunnya citra perusahaan yang dapat menyebabkan menurunnya juga jumlah konsumen [3]. Tingkat kepuasan konsumen pada bidang jasa transportasi ini merupakan hal yang sangat penting serta menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya, peningkatan kualitas pelayanan kepada para konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan terhadap konsumen, karena itu peran konsumen sangatlah besar dalam kontribusi transportasi bis trans Sidoarjo. Konsumen merupakan subyek yang menjadi sasaran untuk tujuan kita. Perilaku konsumen adalah tindakan yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut [4]. Sedangkan terdapat tiga faktor yang mendasari perilaku konsumen dalam melakukan tindakan pembelian suatu barang atau jasa, diantaranya faktor perbedaan individu konsumen, faktor lingkungan konsumen, dan Faktor proses psikologis [5].

Ketiga faktor tersebut akan melahirkan sebuah keputusan dari konsumen yang disebut keputusan pembelian. Keputusan pembelian adalah perilaku setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan dan tidak terhadap barang atau jasa yang telah dibeli atau digunakan. Kepuasan pembeli merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan pembeli atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pembeli atas produk tersebut. Setelah menggunakan produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas pada produk atau jasa yang di konsumsinya [6]. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi secara berulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen merasa kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut [7].

Dari keseluruhan rangkaian kegiatan diatas akan timbul suatu kualitas yang dapat dinilai oleh konsumen. Konsumen akan menentukan apakah dirinya akan merasa puas atau tidak terhadap barang atau pelayanan tersebut. Sedangkan perusahaan akan terus bergerak hingga konsumen merasa terpuaskan oleh barang atau jasa yang diproduksinya. Perusahaan menganggap konsumen adalah raja yang harus diberikan pelayanan yang baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan bagi perusahaan [8].

Dapat kita lihat bahwa untuk mengetahui berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan pada pelayanan jasa dapat diukur dengan jalan melihat respon penggunanya. Respon konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa perusahaan. Sebuah respon akan muncul apabila seseorang memberikan penilaian, pengamatan dan pertimbangan terhadap hal yang ditanggapinya. Penilaian, pengamatan, dan pertimbangan tersebut diperoleh melalui pengenalan stimuli yang di tanggap [9]. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi semua sektor yang ada seperti variable kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terbukti berdampak dan memenuhi kriteria yang cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Kereta Api Indonesia (PERSERO) devisi regional II Sumatera Barat Padang Pariaman [10].

Sama halnya dengan Bus Trans Sidoarjo (BTS) yang di resmikan pada tanggal 21 September 2015. Bus Trans Sidoarjo (BTS) merupakan sebuah jasa transportasi bus cepat, murah, nyaman, dan ber-AC di seputaran kota Sidoarjo. Bus Trans Sidoarjo (BTS) merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang merupakan bus bantuan dari Kementerian Perhubungan yang di berikan kepada pemerintah kota Kabupaten Sidoarjo, kemudian seluruh pengoperasionalannya diserahkan kepada Perum Damri Cabang Surabaya, di harapkan dengan adanya program layanan ini bisa membantu publik dalam mengurangi kemacetan berlalu lintas. Berikut adalah jumlah penumpang Bis Trans Sidoarjo dari tahun 2017-2019 [11]:

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

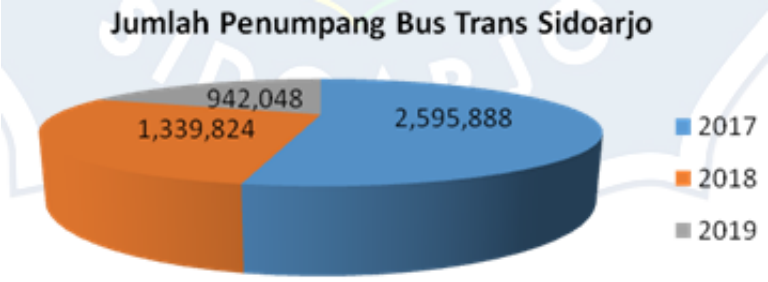


Figure 1. *Jumlah penumpang Bus Trans Sidoarjo tahun 2017-2019*

Seperti yang diketahui pada saat ini bus jenis (BRT) Bus Rapid Transit ini setiap harinya mengalami banyak kerugian, dari semula ada 30 unit armada yang di operasikan di Sidoarjo kini berkurang menjadi 10 unit armada. Dan terakhir informasinya kini pada tahun 2019 tersisa tinggal 10 unit armada saja yang masih aktif dioperasikan. Sehingga internal masa tunggu keberangkatan Bus Trans Sidoarjo menjadi lebih lama daripada sebelumnya. Banyak penumpang yang mengeluhkan lamanya masa tunggu keberangkatan Bus Trans Sidoarjo. Dalam sekali jalan ngetemnya bisa sampai setengah jam. Tiga tahun dioperasikan, keberaaan Bus Trans Sidoarjo yang nyaman dan ber-AC ini tidak mampu menarik hasrat dan keinginan masyarakat [12].

Figure 2. *Aktivitas konsumen pengguna Bus Trans Sidoarjo*

Respon adalah yang muncul karena adanya perasaan. Pada dasarnya reaksi adalah siklus yang dimulai dengan penyesuaian perilaku individu, karena sikap adalah kecenderungan atau keinginan individu untuk bertindak dengan asumsi seseorang mendapat suatu perasaan [13]. Respon yang diciptakan oleh individu dapat berupa reaksi positif, atau reaksi negatif. Berkenaan dengan korespondensi, reaksi adalah hasil yang akan dicapai dari interaksi korespondensi. Selama waktu yang dihabiskan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan, tentu diharapkan suatu timbal balik, timbal balik inilah yang diartikan sebagai respon atau tanggapan dari suatu proses komunikasi. Seperti yang telah diuraikan diatas adalah penelitian ini berkaitan dengan respon konsumen pada kualitas pelayanan Bus Trans Sidoarjo yang sedang terjadi pada saat ini. Konsumen merupakan target sasaran yang perlu untuk diketahui responnya. Karena mereka merupakan subjek yang menggunakan jasa transportasi angkutan umum Bus Trans Sidoarjo.

Metode

Metode yang digunakan untuk penelitian ini yakni metode kualitatif. Menurut Sugiyono dengan cara pengumpulan data yang di gabungankan (prosedur pengumpulan informasi tertentu tidak bisa memperoleh apa yang telah

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

direncanakan, kemudian beralih ke metode lainnya), maka kepastiian informasi akan menjadi lebih terjamin. Selain itu dengan menggunakan metode kualitatif, informasi yang didapat diuji kreadibilitasnya [14]. Sedangkan menurut Moelong, penelitian kualitatif dari sisi yang berlawanan dari definisi tersebut menyatakan bahwa penelitian dengan menggunakan wawancara secara umum untuk melihat dan memahami sikap, pandangan, perasaan, serta cara berperilaku seseorang atau kelompok yang lainnya [15]. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *Snowball sampling* ini peneliti akan memperoleh informasi dengan proses bergulir yaitu dari seorang informan ke seorang informan lain, tetapi jika dengan dua orang belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari informan lainnya, yang menurutnya dianggap lebih mengetahui dan dapat melengkapi informasi yang diberikan kepada dua orang sebelumnya, dan begitupun selanjutnya sampai informasi yang di dapat oleh peneliti menjadi data yang akurat. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik teori respon S-O-R dari Prof. Onong Uchjana Effendy

Hasil dan Pembahasan

Bus Trans Sidoarjo merupakan bus aglomerasi bantuan dari Kementrian Perhubungan untuk 5 kota di Indonesia. Yakni, Medan, Bandung, Surabaya, Denpasar dan Makassar. Bus ini pada awalnya diperuntukkan kota Surabaya namun pemerintah kota Surabaya menolaknya karena sudah memiliiki rencana pengembangan transportasi, sehingga bus ini di alihkan ke Kabupaten Sidoarjo dan dalam pengoperasiannya dilakukan oleh Perum Damri. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo telah meresmikan Bus Trans Sidoarjo sejak tanggal 22 september tahun 2015. Peresmian moda transportasi tersebut dilakukan langsung oleh Bupati Sidoarjo, Bapak H. Saiful Illah, S.H., M.Hum. Dalam pengoperasiannya Bus Trans Sidoarjo ini mempunyai 15 halte yang tersebar dari terminal baru Porong hingga terminal Purabaya, yaitu rute keberangkatan dari terminal Purabaya ke terminal baru Porong dengan rute, yaitu halte Pondok Jati, halte Sun City I, halte Celep, halte Bligo I, halte Ngampelsari, halte Ngaban, halte Kalitengah, halte Polsek Porong. Sedangkan rute dari terminal baru Porong ke terminal Purabaya, yaitu halte terminal baru Porong, halte Tanggulangin, halte Keramean, halte Larangan, halte Lemah Putro, halte Sun City 2, halte Pondok Mutiara. Berikut hasil yang diperoleh dari informan:

A. Kehandalan Petugas Pelayanan B u s Trans Sidoarjo

Fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki oleh Bus Trans Sidoarjo dari segi transportasi atau armadanya sudah terawat dengan baik, seperti halnya kursi penumpang masih bagus, AC berfungsi dengan baik. Selain itu petugas Bus Trans Sidoarjo yang melayani penumpang selama perjalanan menurutnya mereka sudah memberikan pelayanan dengan baik, dan mereka banyak membantu apalagi kepada penumpang yang berusia lanjut. Informan juga mengatakan bahwa petugas yang bertugas sebagai driver dalam mengendarai armada Bus Trans Sidoarjo sudah cukup berhati-hati. Menurut informan dalam menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Sidoarjo informan cukup mengeluarkan biaya sebesar Rp. 6.000,- saja.

Selanjutnya diperoleh hasil dari informan lainnya terkait kehandalan adalah fasilitas sarana dan prasarana yang di miliki oleh Bus Trans Sidoarjo dari segi transportasi atau armadanya sudah terawat dengan baik dan bagus, hanya saja kondisi halte tempat penumpang menunggu kedatangan Bus Trans Sidoarjo yang kondisinya kurang di perhatikan, dikarenakan menurut informan bahwa halte tersebut agak bau dan kotor. Informan juga berpendapat bahwa petugas Bus Trans Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada penumpang menurutnya petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik sekali. Selain itu Informan juga mengatakan bahwa petugas yang bertugas sebagai driver menurutnya dalam mengendarai armada Bus Trans Sidoarjo sudah berhati-hati dan tidak ugal-ugalan di jalanan. Informan juga berpendapat bahwa dalam menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Sidoarjo informan sebagai mahasiswa atau pelajar hanya mengeluarkan biaya sebesar Rp. 3.000,- ketika informan menunjukkan kartu tanda mahasiswa dan ketika menggunakan seragam atau almamater informan cukup membayar karcis sebesar Rp. 2.000,- saja kepada kondekturnya.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa kehandalan petugas dalam mengendari bisnya sudah baik. Sehingga penumpang sudah merasa aman. Terkait biaya, sudah dilaksanakan sesuai prosedur, dimana penumpang umum cukup mengeluarkan biaya Rp. 6000 dan untuk penumpang pelajar mengeluarkan biaya Rp. 3000 saja.

B . Daya Tanggap Petugas Pelayanan B u s Trans Sidoarjo

Daya tanggap dapat dinilai dari kesesuaian jadwal keberangkatan atau kedatangan Bus Trans Sidoarjo. Menurut informan jam operasional Bus Trans Sidoarjo ini sangat tidak teratur atau tidak sesuai dengan apa yang di informasikan di papan pengumuman yang berada di dalam halte. Sudah banyak penumpang yang menunggu lama termasuk dirinya sendiri juga merasakannya, apa lagi terkadang penumpang harus menunggu kedatangan Bus Trans Sidoarjo ini bisa sampai berjam-jam lamanya. Selain itu petugas Bus Trans Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan pelayanan yang baik sekali. Petugas juga sudah sangat membantu informan dengan baik, sehingga informan sebagai penumpang merasa senang dan sangat terbantu dengan adanya pelayanan yang telah mereka berikan tanpa harus penumpang memintanya terlebih dahulu. Informan selanjutnya berpendapat bahwa mengenai kesesuaian jadwal keberangkatan atau kedatangan Bus Trans Sidoarjo masih belum optimal dikarenakan ketidak sesuaian informasi di papan pengumuman dengan informasi yang ada di halte. Sehingga berdampak banyaknya keluhan yang dikeluhkan oleh penumpang bus trans Sidaorjo.

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

C. Jaminan Petugas Pelayanan B u s Trans Sidoarjo

Dari informasi yang telah dikumpulkan bahwa daya tanggap pelayanan bus trans Sidoarjo masih kurang optimal seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan bus di halte. Ketidak sesuainya menyebabkan banyak keluhan, namun dalam menghadapi keluhan tersebut petugas pelayanan bus trans Sidoarjo sudah cukup baik dalam menampung keluhan dan aspirasi penumpang bus trans Sidoarjo.

Jaminan petugas pelayanan bus trans Sidoarjo dapat dinilai melalui perihal kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Bus Trans Sidoarjo. Dapat diperoleh informasi petugas Bus Trans Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, nilai kesopanan dan keramahan petugas sudah sangat baik. Sama halnya dengan informan lainnya yang menjelaskan bahwa penumpang dapat memperoleh jaminan dalam moda transportasi bus trans Sidoarjo dengan sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh petugas pelayanan bus trans Sidoarjo. Sehingga membuat penumpang merasa terpuaskan ketika menggunakan jasa transportasi angkutan umum bus, khususnya bus trans Sidoarjo.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa upaya kinerja pada kemampuan petugas pelayanan pada Bus Trans Sidoarjo dapat dikatakan cukup memuaskan, dalam hal keahlian petugas dalam mengemudikan kendaraan, menarik uang karcis dan memberikan informasi tentang Bus Trans Sidoarjo. Hanya saja untuk kedisplinan jam operasional waktu tunggu kedatangan Bus Trans Sidoarjo yang dinilai kurang memuaskan oleh konsumen. Daya tanggap petugas pelayanan pada Bus Trans Sidoarjo, yaitu keinginan petugas dalam membantu para konsumen serta memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, menurut para konsumen pengguna jasa transportasi Bus Trans Sidoarjo sudah cukup baik. Selain itu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Bus Trans Sidoarjo sangat memuaskan, semua penumpang mendapatkan pelakuan yang sopan dan ramah.

References

1. O. U. Effendy, "Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi," Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
2. R. Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa," Salemba Empat, Jakarta, 2001.
3. R. Ruslan, "Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsepsi, dan Aplikasi," PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
4. N. Setiadi, "Perilaku Konsumen Edisi Revisi," Prenada Media Group, Jakarta, 2003.
5. R. Kriyantono, "Teknik Praktis Riset Komunikasi," Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012.
6. A. R. Azhari, N. Lubis, and N. Ngatno, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang Koridor II)," Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 05, no. 01, 2015.
7. Meliana, "Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kepada Pengguna Layanan Bus Rosalia Indah)," Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo, 2016.
8. Y. Ningsih and Suyalena, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divisi Regional II Sumatera Barat Padang Pariaman," E-journal JOM FISIP, vol. 05, no. 01, 2022.
9. Satya, Kukuh, "Jurnal Skripsi Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang pada Koridor I dan II," Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.
10. A. Wahyuningsih and Wartiningsih, "Pengaruh pada Kualitas Pelayanan terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Trans Jakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta)," EPIGRAM (e-Journal), vol. 15, no. 01, 2018.
11. Tangguh, et al., "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride," Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), vol. 61, no. 2, 2018.
12. J. Rakhmat, "Psikologi Komunikasi," PT Remaja Rosadakarya, Bandung, 2011.
13. L. J. Moelong, "Metodologi Penelitian Kualitatif," PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012.
14. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D," Alfabeta, Bandung, 2011.
15. Sidoarjo Regency Official Website, www.sidoarjokab.go.id

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).