

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Agustina, V. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus*. Semarang: FEB Universitas Diponegoro.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 71-83.
- Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bajcetic, S., Tica, S., Zivanovic, P., Milovanovic, B., & Dorojevic, A. (2018). Analysis of Public Transport Users Satisfaction Using Quality Function Deployment : Belgrade Case Study. *TRANSPORT*, 609-618.
- Bugheanu, A.-M., & Dinulescu, R. (2018). Improving the Romanian Public Transport Services by Using Lean Six Sigma Methodology. *Proceedings of the 12th International Management Conference*, (pp. 101-109). Romania.
- Buring, M. F. (2018). Perbandingan Kkualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Antara Kecamatan Long Hubung dengan Kecamatan Laham di Kab. Mahakam Ulu. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 84-94.
- Faizin, A., Koesoemawati, D., & Kriswardhana, W. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kab. Jember. *Konferensi Nasional Teknik Sipil dan Infrastruktur*. Jember. Retrieved April 23, 2022
- Febrianti, A.P. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Pasien) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL. Yogyakarta : UII
- Fitzsimmons, J., & J, M. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*.
- Gumilar, Rival & Henny. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan di Laundry Menggunakan Customer Satisfaction Index. Bandung : JITMI

- Hakim, R. (2012). *Komponen Perancangan Arsitektur Lansekap (Second Edition)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama
- Heizer, J., & Render, B. (2001). *Operation Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Isa, M., & Lubis, H. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Syariah*, 164-181.
- Kementrian Perhubungan RI. (2020). Retrieved from teman bus website: <https://temanbus.com/makassar/>
- Knezevic, M., Cerovic, S., Borovcanin, D., & Unkovic, A. (2017). The Use of IPA in the Analysis of Customer Satisfaction in the Hotel Industry. *Original Scientific Paper*, 245-258.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Mmanajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, A. (2005, Desember). Mmeraih Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT*, 9, 111-119.
- Maulana, A. S. (2016, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7, 113-125.
- Muzammil, Kevin., Koesoemawati DJ., & Willy Kriswardhana. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember
- Nababan, DS., Paresa, J., & Asnawi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Pedesaan Rute Kota Merau ke Distrik Kurik. *Journal of Civil Engineering Vol. 03 No. 01*
- Oktaviani, R., & Suryana, R. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro. *Jurnal Agro Ekonomi*, 41-58.
- Ong, Johan Oscar & Pambudi Jati. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan IPA di SBY Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). Bekasi : J@TI Undip

- Rahman, F., Chowdhury, T. D., Haque, T., Rahman, R., & Islam, A. (2017). Identifying Existing Bus Service Condition and Analyzing Customer Satisfaction of Bus Service in Dhaka City. *Journal of Transportation Technologies*, 107-122.
- Rilatupa, J. (2014). The Role of Building Pathology to Realize Eco-housing. *JOUR*, 9789-9798.
- Sugiarto, E. (2003). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Susanti, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan Terhadap Kkepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Pratama Otika Banten*. Banten: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Syukri, S. H. (2014, dESEMBER). Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis GAP pada Kkualitas Pelayanan Trans Jogja. *JITI*, 13, 103-111.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta : Andy
- Wedagama, D., Suthayana, P., & Pramana, P. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kkepuasan Penumpang. *Jurnal Spektram*, 11-18.
- Wijerathna, IDC. (2016). *Service Quality Factors Affecting Passener Satisfaction in Public Bus Transportation : a case study of Kegalle District passenger bus transportation service sector reforms for economic development*. Kelaniya : SLFUE

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian kuesioner

Mohon diberi tanda centang pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai dengan jawaban anda

Data Penumpang

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pekerjaan :

Bus beroperasi sejak November 2021. Berapa kali anda menggunakan bus sejak awal bus beroperasi 1 kali Lebih dari 10 kali

2-5 kali

6-10 kali

Bus dengan rute yang sedang digunakan :

K1MS Panakkukang Square – Pelabuhan Galesong

K2MS Mall Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin

K3MS Kampus 2 PNUP – Kampus 2 PIP

K4MS Kampus Teknik Unhas Gowa – Panakkukang Square

Ket.

Tingkat Kepentingan

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

Tingkat Kepuasan

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Untuk tingkat kepentingan dinilai berdasarkan pendapat responden mengenai seberapa penting atribut/indikator yang disebutkan diperlukan untuk ada di dalam TEMAN BUS MAKASSAR.

Untuk tingkat kepuasan dinilai berdasarkan pendapat responden mengenai seberapa puas responden sebagai penumpang terhadap kinerja/fasilitas yang dirasakan selama menggunakan TEMAN BUS MAKASSAR.

Silahkan beri tanda centang (√) pada kolom TP (untuk tingkat kepuasan) jika atribut yang disebutkan tidak terdapat di dalam TEMAN BUS MAKASSAR.

Kode atribut	Indikator Kepuasan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan Saat Ini					
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
	Fasilitas											
X1	Tersedia AC											
X2	Tersedia CCTV											
X3	Tersedia sabuk pengaman pada setiap kursi											
X4	Tersedia sandaran tangan pada kursi											
X5	Tersedia <i>handgrip</i> untuk penumpang berdiri											
X6	Tersedia papan infomasi rute perjalanan											
X7	Tersedia <i>reclining seat</i> (kursi dengan sudut sandaran yang bisa diatur)											
X8	Tersedia <i>barcode scanner</i> (untuk memudahkan transaksi pembayaran)											
X9	Tersedia fasilitas P3K											
X10	Tersedia <i>GPS Track Bus</i> yang akurat (<i>real time</i>)											
X11	Tersedia alat K3 dalam bus (APAR,alat pemukul kaca)											
X12	Tersedia Wi-Fi											
X13	Tersedia bel untuk beberapa sisi (memudahkan penyampaian informasi dari penumpang ke sopir bus yang ingin turun di halte terdekat)											
X14	Tersedia pegangan/penyangga tangan di tangga/pintu (untuk											

	memudahkan naik dan turun bus)																			
X15	Tersedia tempat sampah																			
X16	Tersedia Bangku untuk penumpang penyandang disabilitas/ibu hamil/lansia																			
Pelayanan																				
X17	Pengemudi terampil dalam menjalankan bus																			
X18	Petugas memiliki sifat sopan dan ramah																			
X19	Bus tersedia 24 jam																			
X20	Waktu keberangkatan dan tiba bus sesuai dengan jadwal																			
X21	Diterapkan pembatasan jumlah penumpang																			
X22	Tersedia layanan aplikasi untuk memantau bus																			
X23	Informasi mengenai jadwal keberangkatan/pemberhentian bus yang tertera dalam aplikasi bersifat jelas dan akurat																			
Kenyamanan																				
X24	Kebersihan dalam bus																			
X25	Kondisi kendaraan yang layak																			
X26	Desain interior dan eksterior yang menarik																			
X27	Suhu yang pas dalam ruang bus																			
X28	Dudukan serta sandaran kursi yang empuk dan nyaman																			
X29	Pengguna bus bersikap tertib																			
X30	Aroma ruangan dalam bus yang wangi																			
X31	Jarak antar kursi penumpang yang pas																			
X32	Pencahayaan yang cukup di dalam bus																			

DOKUMENTASI





