

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, A. (2018). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Malang* | 142.
- Fajar, I., Provinsi, P., & Jakarta, D. (2014). Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Lingkungan Bajaj di DKI Jakarta. In *Jurnal Tata Kota dan Daerah* (Vol. 6, Issue 2).
- Fiqri,), Perdana, R., Utami,), & Lestari, S. (2018). *Analisis Kinerja Ojek Online di Kota Banjarbaru* (Vol. 1).
- Kadir Salim, A., Massara, A., Arzal, M., Jumadi, A., & Kunci Angkutan umum, K. (2019). *Analisis Kinerja Operasional Angkutan Umum Kota Pare-Pare* (Vol. 4, Issue 2). <https://ojs.unanda.ac.id/index.php/jiit/index>
- Keputusan Menteri Perhubungan No.KM.35 tahun. (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum*.
- Oktariansyaha, Reina Damayantib, Benny Usman, & Andri Eko Putrad. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum*.
- Palilingan, C. Y., Timboeleng, J. A., & Paransa, M. J. (2013). Analisa Karakteristik Moda Transportasi Angkutan Umum Rute Manado Tomohon dengan Metode Analisa Biaya Operasional Kendaraan. *Jurnal Sipil Statik*, 1(8), 587–592.
- Pramudya, H., & Negara, B. (2021). *Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Umum Shuttle Bus Lorena (Terminal Intermoda-Bandara Internasional Soekarno Hatta)*.
- Pulung Adhi Atmaja U, B. Y. A. M. (2017). *Analisis Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Jalur 01b Dan 06 Di Wilayah Surakarta*.
- Ramadhan, M. J. A. (2023). *Tugas Akhir Analisis Kinerja Operasional Penumpang Angkutan Umum Mikro Bus (Pete-Pete) Rute Kampus Universitas Hasanuddin Di Kota Makassar*.
- Warokka, R., Pandey, S. V., & Timboeleng, J. A. (2020a). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Angkutan Umum (Studi Kasus: Trayek Manado-Bitung). *Jurnal Sipil Statik*, 8, 191–196.
- Warokka, R., Pandey, S. V., & Timboeleng, J. A. (2020b). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Angkutan Umum (Studi Kasus: Trayek Manado-Bitung). *Jurnal Sipil Statik*, 8, 191–196.

- Ija, L. (2019). Analisis Sistem Pengembangan Layanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Kendari. *Simkom*, 4(2), 1–8. <https://doi.org/10.51717/simkom.v4i2.29>
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2012). Performance indicators for an objective measure of public transport service quality. *European Transport - Trasporti Europei*, 51, 1–21.
- Aris, A., Yuniar, N., & Pratiwi, A. D. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecelakaan Lalu Lintas Pada Pengemudi Ojek Online (Gojek) Di Kota Kendari Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Universitas Halu Oleo*, 1(3), 75–84. <https://doi.org/10.37887/jk3-uho.v1i3.16813>
- Sanubari, F. T., & Amalia, S. (2019). Gambaran kepuasan kerja pada pengemudi layanan jasa transportasi ojek online. *Cognicia*, 7(1), 77–94. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v7i1.8158>
- Salim, H.A. Abbas. 2000. Manajemen Transportasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Miro, F. 2005. Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N, 2008. Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamaluddin, 2003. Ekonomi Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 7(2), 113–125
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012) Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andi.
- Utami, A.D. dan Osa, O.S. (2020). Analisis Kualitas Layanan Jasa
- Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, P. (2003). Marketing Management, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey
- Lemeshow, S., David W Hosmer Jr, Janelle Klar, dan Stephen K. Lwanga. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies. New York: World Health Organization.
- Tjiptono, F (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012) Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andi.
- Utami, A.D. dan Osa, O.S. (2020). Analisis

Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). 4(2), 184-194

Apriyani, D.A. dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen TheLittle A Coffee Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 51(2), 1-7

Chandra, A. S., Rahyuda, K. dan Suprpti, N.W.S. (2015). Pengaruh E- SERVQUAL Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Repeat Usage Layanan BCA Mobile. E Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 4(6), 381-399



ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN ONLINE MAXRIDE DI KOTA MAKASSAR
UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS TEKNIK
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

Jl. Poros Malino km. 6 Bontomarannu, 92172, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, <http://civil.unhas.ac.id> Email: civil@eng.unhas.ac.id

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Tulislah sesuai dengan data pribadi Anda pada isian berikut:

Nama :
 Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
 Umur : Tahun
 Alamat :

Hari/Tanggal :
 Jam :

2. Lingkarilah jawaban Anda pada kolom pilihan karakteristik individu sesuai dengan pertanyaan yang ada pada kolom pertanyaan !

No	Pertanyaan Karakteristik Responden	Pilihan Karakteristik Individu					
1	Pendidikan terakhir anda	a. Tidak tamat SD e. Diploma	b. SD f. S1	c. SLTP g. S2	d. SLTA h. S3		
2	Berapa rata-rata penghasilan perbulan anda (rupiah)	a. <500.000 e. 2.000.000-2.500.000 i. 4.000.000-4.500.000	b. 500.000-1.000.000 f. 2.500.000-3.000.000 j. 4.500.000-5.000.000	c. 1.000.000-1.500.000 g. 3.000.000-3.500.000 k. 5.000.000-5.500.000	d. 1.500.000-2.000.000 h. 3.500.000-4.000.000 l. >5.500.000		
3	Kedudukan/strata anda dalam keluarga	a. Suami e. Orang tua	b. Istri	c. Anak	d. Saudara		
4	Jumlah anggota keluarga anda?	a. 1 e. 5	b. 2 f. 6	c. 3 g. 7	d. 4 h. >7		
5	Jenis kendaraan yang dimiliki?	a. Tidak ada	b. Sepeda motor	c. Mobil	d. Sepeda motor dan Mobil		
6	Berapa jenis kendaraan pribadi yang anda miliki?	A. Sepeda Motor		a. 0 d. 3	b. 1 e. 5	c. 2 f. >4	
		B. Mobil		a. 0 d. 3	b. 1 e. 4	c. 2 f. >4	
7	Apakah anda memiliki sim	a. Ya	b. Tidak				



ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN ONLINE *MAXRIDE* DI KOTA MAKASSAR
UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS TEKNIK
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

Jl. Poros Malino km. 6 Bontomarannu, 92172, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, <http://civil.unhas.ac.id> Email: civil@eng.unhas.ac.id

II. KARAKTERISTIK PERJALANAN

Lingkarkanlah jawaban Anda pada kolom pilihan karakteristik individu sesuai dengan pertanyaan yang ada pada kolom pertanyaan !

No	Atribut Perjalanan	Alternatif Jawaban		
1	Jenis perjalanan menggunakan <i>maxride</i>	a. sendiri	b. rombongan	
2	Berapa biaya perjalanan yang anda keluarkan dari tempat asal ke lokasi tujuan (rupiah)	a. <5.000 e. 21.000-25.000 i. 41.000-45.000	b. 5.000-10.000 f. 26.000-30.000 j. 46.000-50.000	c. 11.000-15.000 g. 31.000-35.000 k. >50.000 d. 16.000-20.000 h. 36.000-40.000
3	Berapa lama waktu tempuh perjalanan anda dari tempat asal ke tujuan (menit)	a. <15 e. 30-35 i. 50-55	b. 15-20 f. 35-40 j. 55-60	c. 20-25 g. 40-45 k. >60 d. 25-30 h. 45-50
4	Berapa Jarak perjalanan anda dari lokasi asal ke tempat tujuan? (meter)	a. <1.000 e. 9000-12.000 i. 21.000-24.000	b. 1.000-3.000 f. 12.000-15.000 j. >24.000	c. 3000-6000 g. 15.000-18.000 d. 6000-9000 h. 18.000-21.000
5	Berapa kali perjalanan anda dalam menggunakan angkutan online <i>maxride</i> ?	A. Hari B. Pekan	:	Kali Kali
6	Berapa lama waktu tunggu setelah anda memesan angkutan online <i>maxride</i> ?	:	Menit	



ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN ONLINE *MAXRIDE* DI KOTA MAKASSAR
UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS TEKNIK
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

Jl. Poros Malino km. 6 Bontomarannu, 92172, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, <http://civil.unhas.ac.id> Email: civil@eng.unhas.ac.id

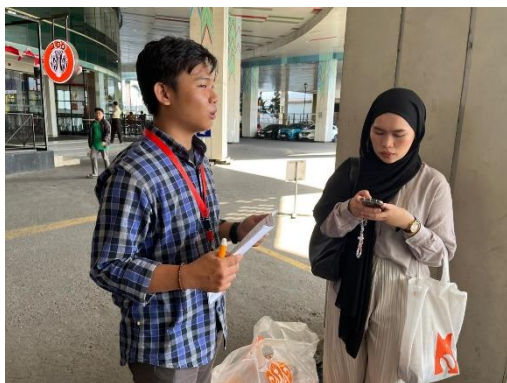
III. Survey kepuasan konsumen

Catatan : survey kepuasan konsumen dalam menggunakan angkutan online *maxride* merupakan suatu indikator tingkat kepuasan dan di bagi atas beberapa opsi yaitu:

Pilihan : (a) Sangat Tidak Setuju, (b) Tidak Setuju, (c) Netral, (d) setuju, (e) sangat setuju

No	Pertanyaan Kepuasan	Alternatif Jawaban				
		(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
1	Pengemudi memiliki SIM dan STNK	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
2	Pengemudi memiliki identitas yang jelas	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
3	Pengemudi sehat secara fisik dan mental	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
4	Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
5	Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
6	Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
7	Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
8	Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
9	Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
10	Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
11	Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
12	Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
13	Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
14	Tersedia layanan pengaduan penumpang	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
15	Tersedia layanan asuransi	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
16	Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
17	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju
18	Kemudahan dalam memesan	(a) Sangat tidak setuju	(b) Tidak setuju	(c) Netral	(d) Setuju	(e) Sangat setuju

DOKUMENTASI SURVEY



DOKUMENTASI SURVEY

