

## **BAB IV**

### **PROFIL PENELITIAN**

#### **4.1 Profil Bus Damri Kota Bandung**

Berdirinya DAMRI bermula pada tahun 1943, terdapat dua usaha angkutan di zaman pendudukan jepang JAWA UNYU ZIGYOSHA yang mengkhususkan diri pada angkutan barang dengan truk, gerobak/cikar dan ZIDOSHA SOKYOKU yang melayani angkutan penumpang dengan kendaraan bermotor.

Pada tahun 1945, setelah Indonesia merdeka, dibawah pengelolaan Kementrian Perhoeboengan RI, JAWA UNYU ZIGYOSHA berubah nama menjadi “Djawatan Pengangkoetan” untuk angkutan barang dan ZIDOSHA SOKYOKU beralih menjadi “Djawatan Angkutan Darat”.<sup>25</sup> Pada 25 November 1956, kedua djawatan itu digabungkan berdasarkan Makloemat Menteri Perhoeboengan RI No.01/DAM/46 dibentuklah “Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia”, disingkat DAMRI, dengan tugas utama menyelenggarakan pengangkutan darat dengan bus dan truk.

Tugas ini pulalah yang menjadikan semangat "Kesejarahan" DAMRI yang telah memainkan peranan aktif dalam kiprah perjuangan mempertahankan kemerdekaan melawan agresi Belanda di Jawa. Tahun 1961, terjadi peralihan

---

<sup>25</sup> <http://damri.co.id/>

status DAMRI menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Negara (BPUPN) berdasarkan PP No.233 Tahun 1961, yang kemudian pada tahun 1965 BPUPN dihapus dan DAMRI ditetapkan menjadi Perusahaan Negara (PN). Tahun 1982, DAMRI beralih status menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan PP No.30 Tahun 1984, selanjutnya dengan PP No. 31 Tahun 2002, hingga saat ini. Untuk di Bandung sendiri Keberadaan PERUM DAMRI unit angkutan Bis Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan No.10/85/76 tanggal 17 Mei 1976, dan mulai beroperasi pada tanggal 22 Juni 1978 setelah mendapat ijin walikota Bandung.<sup>26</sup>

## **4.2 Visi dan Misi Bus Damri Kota Bandung**

### **4.2.1 Visi**

Menjadi penyedia jasa angkutan massal jalan raya yang aman, nyaman, handal dan berkinerja tinggi.

### **4.2.2 Misi**

1. Menyediakan alat produksi yang handal, modern dan berbasis teknologi mutakhir untuk mendukung konektivitas transportasi.
2. Memberikan pelayanan yang berkualitas prima, berkeselamatan, dan berorientasi kepada pelanggan.

---

<sup>26</sup> <https://compro.damri.co.id/sejarah>

3. Mengembangkan human capital yang professional dan inovatif untuk mengoptimalkan profit guna meningkatkan nilai tambah kepada stake holder.
4. Menjalankan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam aktifitas usaha perusahaan
5. Mengembangkan diversifikasi usaha guna mendukung core bisnis perusahaan.<sup>27</sup>

### 4.3 Struktur Organisasi Bus Damri Kota Bandung

Struktur organisasi perum DAMRI Kota Bandung dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



---

<sup>27</sup> <https://compro.damri.co.id/visimisi>

Sumber : Perum DAMRI Kota Bandung

#### **4.5 Deskripsi Tugas**

##### **1. Bagian Operasi**

Bagian yang berwenang dalam mengopersikan armada / bus berikut crew guna melayani penumpang. bagian ini dipimpin oleh kepala bagian operasi yang membawahi:

- Kepala sub bagian (kasubag) Pengawas Pengemudi, kendaraan dan Angkutan (PPKDA). Bertugas untuk memeriksa kendaraan bus DAMRI setiap 8.000 KM sekali perlu penggantian Oli Mesin, Mengganti Filter Oli, mengecek Oli verseneling dan gardan.
- Kepala sub bagian (kasubag) Tata Laksana Niaga dan Angkutan (TTLNA)
  - a. Dalam bidang Administrasi pengkarcisan, yaitu mengesahkan kartu persediaan dan menyerahkan bukti – bukti penumpang kepada crew yang telah mendapat surat perintah dinas serta menerima kembali sisa bukti penumpang yang belum terjual. Dalam bidang Administrasi pendapatan, yaitu mempunyai tugas menerima pesanan angkutan secara borongan dan mencatatnya dalam daftar pesanan angkutan dan membuat surat pesanan sewa angkutan borongan, membukukan semua pendapatan perusahaan hasil operasional.

- b. Dalam bidang perusahaan, menghimpun data yang ada kaitannya dengan angkutan. Baik mengenai bis maupun non bis yang meliputi jumlah armada, tarif trayek dan lainnya.
- c. Kepala sub bagian (kasubag) Administrasi dan surat – surat kendaraan. Bertugas untuk mengurus surat – surat kendaraan yang pertahunnya perlu melakukan perpanjangan surat tanda kendaraan dan surat ijin trayek. Jika terjadi kecelakaan maka mempelajari dan menyimpulkan sebab – sebab kecelakaan tersebut.
- d. Kepala sub bagian (kasubag) Pengawas Muatan dan Penumpang. Bertugas untuk memeriksa jumlah muatan dan penumpang perhari.
- e. Kepala sub bagian (kasubag) PPBA dan statistik. Bertugas untuk mengbackup data – data mengenai DAMRI mulai dari jumlah penumpang, jumlah armada, jumlah pendapatan dll per tahunnya.
- f. Kepala sub bagian (kasubag) Antar Kota. Mengurusi armada DAMRI antar kota.

#### **4.6 Rute Bis Damri Kota Bandung**

Karakteristik Rute Dari pemilihan lokasi, maka akan didapat karakteristik rute seagai berikut:

1. Untuk Rute Cicaheum-Cibeureum  
Memiliki jarak tempuh sepanjang:

- Untuk arah Cicaheum - Cibeureum sepanjang 11,7 km untuk pagi hari dan 12,6 km pada siang hari. Hal ini terjadi karena pada siang hari terjadi perubahan arah dimana jalan menuju Kosambi dari arah Ahmad Yani harus memutar ke jalan Kembang Sepatu, untuk menghindari kemacetan yang fatal.

- Untuk arah Cibeureum-Cicaheum sebesar 10,6 km.

Rute yang dilalui:

Untuk arah Cicaheum-Cibeureum: A.Yani-Asia Afrika - Jend. Sudirman - Rajawali.

Untuk arah Cibeureum- Cicaheum: RajawaliKebon Jati – Otista – Lembong – Sunda –Veteran - A.Yani.

- Daerah rawan kemacetan:

Arah Cicaheum-Cibeureum: daerah Cicadas, Kosambi, Alun-Alun, Andir, Suryani, Dadali.

Arah Cibeureum-Cicaheum: daerah Garuda, Stasiun Hall, Sumatra, Kosambi, Jakarta, Cicadas, Padasuka.

- Untuk Rute Leuwi Panjang – Dago

Memiliki jarak tempuh sepanjang:

Arah Leuwi Panjang–Dago sepanjang 10,3km.

Arah Dago-Leuwi Panjang sepanjang 9 km.

Rute yang dilalui:

Arah Leuwi Panjang- Dago: Kopo-Pasirkoja Astana Anyar- Gardujati –  
Kebonjati - OtistaWastukencana - Juanda-Dipatiukur.

Arah Dago-Leuwi Panjang: Dipatiukur-Juanda - Merdeka - Wastukencana  
- Suryani - Otista - Lingkar Selatan - Leuwi Panjang.

Daerah rawan kemacetan:

Arah Leuwi Panjang-Dago: Panjunan, Pasirkoja, Gardujati, Stasiun Hall,  
Plago Siliwangi.

Arah Dago-Leuwi Panjang: Siliwangi, Galael, Plago, BIP, Pasar Baru,  
Kings, Tegalega, Leuwi Panjang.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **5.1 Deskripsi Data Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait dengan “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Transporatsi Publik Bus Damri Kota Bandung” yang dimana peneliti mencoba untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan secara valib maupun reliable yang dimana sangat berpengaruh terhadap penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah maupun juga mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para pengguna transportasi Bus Damri. Data yang diteliti pun yang didapatkan dilapangan merupakan data berbentuk informasi maupun hasil dari hasil wawancara kepada informan, maupun para anggota petugas dilapangan yang kemudian peneliti menganalisis dan mendeskripsikan hasil temuan yang berada dilapangan. Adapun data lain yang ditemukan berupa data sekunder berupa data berbentuk dokumen yang dipaparkan oleh Dinas Perhubungan yang menjadi alat bantuan untuk menjawab rumusan masalah. Hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti dengan melakukan media wawancara maupun kajian pustaka yang mendalam terkait topik yang terkait, media wawancara yang mendalam maupun analisis dilapangan menjadi acuan utama oleh peneliti.

Terkait mencari pengumpulan data maupun kajian yang mendalam, peneliti melakukan wawancara yang mendalam kepada informan dilapangan untuk menemukan jawaban yang menjadi pertanyaan peneliti. Hal ini

mendapatkan data-data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna transportasi bus damri yang beroperasi di Kota Bandung, kemudian juga peneliti mendapatkan informasi dari para petugas lapangan maupun dengan anggota dari Dinas Perhubungan Kota Bandung yang menjadi pemangku kepentingan utama program dari transportasi umum, hasil dari anggota didapatkan di Pool bus Damri yang berada di Jalan Kebon Jukut Kota Bandung. Data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dan peneliti menggunakan teori dari Parasuraman (2001: 32) yang terdapat lima dimensi utama, yang pertama adalah :

1. **Reliability**
2. **Responsiv**
3. **Assurance**
4. **Emphaty**
5. **Tangible**

Kemudian hasil berdasarkan dimensi yang berhubungan peneliti melakukan kesimpulan untuk mendapatkan temuan data dari wawancara, penelitian ini didapatkan berdasarkan hasil pemaparan dan observasi di lapangan.

## **5.2 Deskripsi Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mencari jawaban dengan wawancara kepada 10 responden yang dimana empat orang adalah anggota dari Dinas Perhubungan

maupun petugas yang berada dilapangan, sedangkan delapan responden lainnya berasal dari masyarakat yang menggunakan moda transportasi umum bus damri.

Hal ini dilakukan peneliti dengan mengikuti rute bus damri dari Terimal Leuwi Panjang menuju Terminal Cibiru dengan perjalanan pulang-pergi, dimana

data yang didapatkan valid adanya. Berdasarkan penentuan informan sudah dilakukan cross check dimana informan yang dipilih mempunyai informasi yang akurat dimana hampir 85% responden dari masyarakat sering menggunakan rute bus damri tersebut. Informan yang ditampilkan adalah sebagai berikut :

***Tabel 5.1 Daftar Informan***

<b>No</b>	<b>Kode Informan</b>	<b>Jabatan Informan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>
1.	Informan 1	Kepala Sub Bag Dinas Perhubungan Kota Bandung	L
2.	Informan 2	Staf Pengelola Dishub Kota Bandung dan Anggota bagian PERUM Damri	L
3.	Informan 3	Staf Pengelola Dishub Kota Bandung	L
4.	Informan 4	Staf Kondektur Bis Damri Kota Bandung	L
5.	Informan 5	Masyarakat Kota Bandung	P

6.	Informan 6	Masyarakat Kota Bandung	P
7.	Informan 7	Masyarakat Kota Bandung	L
8.	Informan 8	Masyarakat Kota Bandung	L
9.	Informan 9	Masyarakat Kota Bandung	P
10	Informan 10	Masyarakat Kota Bandung	P

### 5.3 Deskripsi dan Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini diuraikan dengan berbagai temuan dilapangan dari hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi lapangan, kemudian wawancara dilapangan, dan studi dokumen terkait hasil dilapangan. Dimana penelitian berdasarkan lima dimensi kualitas ( **Reliability, Responsiv, Assurance, Emphaty, Tangible** ) pelayanan terkait sebagai berikut :

#### 5.3.1 Realibility

Sesuai dengan pembahasan yang dimana Realibility adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Maka terkait dengan kepuasan pelanggan dengan dimensi Realibility adalah bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan untuk menyentuh target dari pemberian pelayanan. Peneliti menanyakan variabel pertanyaan terkait

“Bagaimana penyediaan fasilitas pelayanan dari DISHUB Kota Bandung sudah sesuai SOP?”

Informan 1 mengatakan bahwa “Bagaimana penyediaan fasilitas pelayanan dari DISHUB Kota Bandung sudah sesuai SOP?” di Kota Bandung dalam wawancara yaitu sebagai berikut :

*“SOP yang diterapkan oleh Dishub Kota Bandung terkait pelayanan SOP sudah sesuai dengan kriteria yang ada, dimana pelayanan mengaju kepada SOP yang sudah ada, apabila SOP yang berada dilapangan tidak selaras dengan SOP yang lainnya maka akan menjadi berantakan dan membuat pelayanan tidak berjalan dengan maksimal.”*

Kemudian juga didapatkan jawaban melalui Informan 2 , Informan 3, dan Informan 4 adalah sebagai berikut :

Informan 2 : *“Penyediaan pelayanan dari DISHUB Kota Bandung sudah selaras dengan SOP yang ada tetapi tidak ada salahnya untuk tetap dapat meningkatkan pelayanan yang ada, agar masyarakat semakin mau menggunakan transportasi umum untuk mengurangi tingkat kemacetan maupun polusi yang ada. Pemerintah juga perlu meningkatkan fasilitas pelayanan transportasi umum ini lebih lanjut, karena menurut saya transportasi tersebut sudah bagus maupun sangat bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari.”*

Informan 3 : *“Dengan adanya pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai SOP yang ada walaupun di beberapa titik masih ada fasilitas yang tidak dapat digunakan maupun lebih baik tidak dipasang seperti jadwal informasi keberangkatan yang selalu mati dan dibiarkan, maupun juga kadang kala keberangkatan untuk menjemput maupun menuruni penumpang tidak sesuai jadwal, karena mungkin kondisi jalanan yang macet maupun jalanan yang tertutup.”*

Kemudian dijelaskan lebih lanjut terkait penyediaan fasilitas pelayanan dari DISHUB Kota Bandung sudah sesuai SOP, kemudian dilanjutkan kepada narasumber selanjutnya yang menjelaskan pelayanan terkait SOP.

Informan 4 juga menjelaskan fasilitas pelayanan dari DISHUB Kota Bandung sudah sesuai SOP dijelaskan sebagai berikut : *“Pelayanan SOP sudah berjalan dengan semestinya, dari kami para petugas dilapangan yang selalu memperhatikan aspek-aspek penting terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan moda transportasi umum sangat berpengaruh, karena apabila pelayanan kami tidak maksimal baik dari prasarana maupun sarana yang sudah ada, maka masyarakat akan enggan untuk menggunakan kembali moda transportasi umum jadi sudah sepatutnya kami melayani masyarakat sesuai dengan SOP yang ada.”*

Informan 5 : *“Walaupun saya bekerja sebagai karyawan swasta yang dapat menggunakan kendaraan pribadi, tetapi saya enggan menggunakan kendaraan tersebut karena menurut saya rute yang saya lalui dari stasiun Leuwi Panjang menuju ke Dago, dimana saya bekerja di daerah Rumah Sakit Boromeus sangat lumayan memangkas ongkos bensin maupun tenaga saya. Akan tetapi kadang kala saya masih melihat petugas-petugas yang berada di halte maupun didalam bus kurang peka terhadap SOP yang ada, namun hal tersebut masih dapat dimaklumi karena kondisi yang tidak terlalu ramai.”*

Informan 6 : *“Terkait SOP yang ada dilapangan dari pelayanan mereka yang berikan, saya sebagai masyarakat yang menggunakan transportasi umum merasa aman dan lega karena para petugas-petugas yang sigap untuk membantu maupun menangani masalah sangat cepat karena mereka betul-betul memperhatikan SOP yang ada dan melayani masyarakat.”*

Informan 7 : *“SOP itu menurut saya hanya sekedar acuan karena walaupun SOP yang ada sudah dipatuhi tetapi sepengalaman saya yang rutin menggunakan bis ini masih melihat penanganan yang tidak cukup serius baik dari para petugas maupun kondisi dalam bis ataupun cara pengemudi bis yang sering kali mengebut maupun tidak mengalah terhadap kendaraan lain. Menurut saya mereka dapat meningkatkan lagi kinerja mereka karena sangat disayangkan penyediaan fasilitas yang ada tetapi tidak dijaga.”*

Setelah menganalisis terkait keseluruhan hasil dari wawancara masyarakat maupun petugas yang dilakukan oleh peneliti terhadap penyediaan fasilitas pelayanan dari DISHUB Kota Bandung yang sudah sesuai dengan SOP yaitu :

1. Dengan adanya SOP yang berada dilapangan ini bertujuan untuk mengatur masyarakat maupun petugas yang sedang bekerja, yang dimana SOP itu sendiri memiliki pengaruh kepada peraturan dalam Bus Damri walaupun sudah sesuai dengan ketentuan SOP yang ada, tetapi masih adanya kekurangan yang masih dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain peningkatan SOP itu sendiri juga penting untuk menjadi acuan masyarakat ingin menggunakan kembali moda transportasi tersebut. Dishub Kota Bandung juga yang memiliki pool lokasi bus di kebon kawung juga patut melihat sarana maupun prasarana yang ada agar menunjang kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi tersebut.

2. Dalam pelaksanaannya juga, anggota staff petugas perlu mengalokasikan upaya – upaya ekstra untuk dapat menjangkau masyarakat – masyarakat yang ingin menggunakan moda transportasi tersebut, tetapi perlu juga adanya peningkatan yang semakin signifikan agar masyarakat luas semakin ingin menggunakan transportasi tersebut.

3. Terkait dengan penyediaan sarana maupun prasarana yang dilibatkan oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung perlu melakukan pemaparan yang lebih lanjut mengenai perkembangan dari trayek – trayek yang sudah ada, maupun juga dengan melihat akomodasi halte – halte yang berderet agar dapat dioptimalkan lebih lanjut.

### **5.3.2 Responsiv**

Terkait dengan teori yang dikemukakan *Responsiv* itu sendiri melibatkan kualitas Sumber daya Manusia terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ataupun konsumen, dalam hal ini *responsiv* berkaitan langsung dengan perusahaan dalam memberikan pelayanan guna memenuhi sebuah kebutuhan. Terkait dengan pemberian pelayanan variabel – variabel yang ditujukan kepada pelanggan sangat berkaitan dengan apa yang akan diberikan oleh perusahaan tersebut untuk mendorong masyarakat merasa puas dengan pemberian pelayanan. Dalam hal ini peneliti menanyakan terkait dua pertanyaan yang pertama adalah “*Apakah petugas selalu siap dalam membantu penumpang?*” dan pertanyaan yang kedua “*Bagaimana kejelasan petugas bis dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan?*”

Dalam hal ini peneliti memfokuskan kepada para pengguna pelayanan bus damri untuk mewawancarai hal ini karena mereka menjadi objek peneliti yang utama, berikut disampaikan paparannya :

Informan 5 : *”Pelayanan yang diberikan oleh petugas-petugas yang berada dilapangan sudah sesuai dengan kinerja yang ada, dalam hal ini petugas yang beraktivitas menjaga arus flow pengguna moda transportasi ini sigap dengan memantau keadaan sekitar dan juga membantu kepada masyarakat yang akan menggunakan bis damri, hal ini diketehauai ketika ada seorang bapak – bapak yang kebingungan menggunakan trayek yang akan dituju, petugas tersebut sigap langsung memberitahu trayek mana yang benar. Hal itu membuat saya merasa aman dalam menggunakan transportasi tersebut.”*

*“ Kemudian terkait dengan kejelasan petugas bis dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan menurut saya mereka sudah optimal dalam hal tersebut karena untuk kesekian kalinya saya menggunakan moda transportasi bis damri petugas-petugas yang berada dilapangan dapat memberikan informasi yang jelas kepada para pelanggan transportasi tersebut sehingga tidak adanya salah naik bis damri.”*

Informan 6 : *“Terkait dengan kesiapan petugas dalam membantu penumpang, menurut saya pribadi walaupun sudah adanya papan informasi terkait keberangkatan bis, namun petugas – petugas yang hadir masih sibuk sendiri mengurus hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan mereka seperti mereka sedang mengobrol dengan pedagang – pedagang setempat maupun dengan*

*petugas yang lainnya. Jadi perlu adanya pengawasan langsung agar petugas – petugas lebih tertib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”*

*“Dilanjutkan dengan pertanyaan kedua, yang dimana hal ini berhubungan langsung dengan kesiapan yang ada, para petugas – petugas mungkin memiliki bagian – bagian lainnya dalam bekerja, tetapi tidak salahnya apabila mereka tetap memperhatikan para penumpang yang kebingungan dalam keberangkatan bis. Karena informasi – informasi yang diberikan kadang kali tidak begitu dimengerti, maupun juga didalam bis damri masih minimnya informasi yang dipaparkan.”*

Informan 7 : *“Saya sendiri memilih menggunakan bis damri karena jarak yang ditempuh cukup jauh, dan juga saya merasa petugas – petugas yang berada dilapangan sudah sigap untuk membantu masyarakat yang akan menggunakan moda transportasi tersebut, hal ini menjadi point utama saya untuk tetap menggunakan bis damri.”*

*“Kemudian juga terkait dengan pemberian informasi oleh petugas, menurut saya mereka memberikan informasi yang cukup maupun juga mendalam agar tidak kebingungan saat menggunakan bis damri, karena masih banyak masyarakat terutama yang pertama kali menggunakan moda transportasi ini tidak mengetahui apa – apa.”*

Informan 8 : *“Dalam hal ini terlihat kadang – kadang masih minimnya penanganan yang diberikan dari petugas yang ada, dengan kata lain para pengguna fasilitas merasa kesulitan saat ingin menggunakan bis tersebut karena pengawasan yang kurang dan juga pembagian kerja yang kurang maksimal.”*

*“Pemberian informasi juga kadang kala masih kurang optimal, padahal hal ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas yang hendak menggunakan transportasi tersebut, sehingga membuat beberapa kali adanya ketidak sesuaian informasi yang ada dipapan informasi dan juga kejelasan dari petugas dilapangan.”*

Informan 9 : *“Menurut saya sendiri pentingnya kesiapan petugas dilapangan karena menyangkut akan pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang dimana walaupun tergolong hal – hal yang sepele seperti mengarahkan ke tempat bis berada, memberikan kejelasan dari keberangkatan bis damri, dan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut menjadi point utama dalam penilaian kesigapan, saya beberapa kali menggunakan transportasi ini (bis damri) yang berada di terminal Leuwi Panjang masih adanya ketidakaturan dari petugas-petugas yang ada.”*

*”Mengingat pemberian informasi juga jadi hal yang utama dalam bertransportasi umum, masih ditemukan adanya ketidak sesuaian kondisi di lapangan maupun dengan yang disampaikan. Seperti papan informasi yang kurang optimal sehingga kami masyarakat yang hendak menggunakan*

*transportasi mengalami kesulitan, dan petugas yang berada dilapangan tidak berjaga ditempat yang telah disediakan. Jadi menurut saya kedua hal tersebut perlu ditingkatkan karena sangat disayangkan jumlah peminat yang ada tetapi pelayanan yang diberikan payah.”*

Informan 10 : *“Saya sudah ke lima kalinya menggunakan angkutan bis damri menuju tempat kerja saya, berdasarkan kesigapan dari petugas – petugas yang saya rasakan mereka sudah cukup terbukti dengan membantu masyarakat maupun juga dalam pemberian pelayanan baik di luar bis maupun juga di dalam bis damri.”*

*“Berlanjut dengan pemberian informasi, menurut saya sudah cukup bagus mungkin masih perlu ditingkatkan karena jika pelayanan yang diberikan bagus akan menjadi potensi kepada masyarakat luas untuk mau menggunakan bis damri.”*

Berdasarkan hasil-hasil yang sudah didapatkan oleh peneliti terkait dengan dimensi *Responsiv*, yang dimana peneliti memfokuskan kepada masyarakat yang tengah menggunakan akomodasi ini dan disini peneliti tidak menanyakan pertanyaan ini kepada petugas – petugas karena akan tidak valid, dikarenakan dalam dimensi *Responsiv* yang menjadi jawaban adalah opini masyarakat terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan. Kemudian juga berdasarkan jawaban – jawaban yang didapatkan dari narasumber yang menggunakan moda

transportasi ini dapat disimpulkan menjadi dua point yang disebutkan sebagai berikut :

1. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, perusahaan akan senang apabila *feedback* yang didapatkan sudah sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi dalam hasil wawancara diatas masih ditemukan beberapa kendala – kendala yang mungkin bisa menjadi faktor utama penelian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain pihak dari Dishub Kota Bandung dapat meningkatkan point – point yang sudah ditekankan oleh masyarakat agar menjadi bahan revisi.

2. Masyarakat yang menilai hal ini bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik tetapi masih ada nilai – nilai yang masih kurang optimal, oleh karena itu Dishub Kota Bandung mungkin dapat memberikan survei kepada para pengguna moda transportasi tersebut.

### **5.3.3 Assurance**

Dalam hal ini *Assurance* sendiri memiliki pemahaman yang dimana didalam dimensi ini berkaitan dengan tindakan kepastian yang didapatkan dari pelanggan atau pengguna terkait dengan perilaku usaha. Hal ini dapat disimpulkan dimana para anggota Dishub Kota Bandung mendapatkan sebuah kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini peneliti ingin melihat dua sisi

pendapat baik dari anggota petugas dilapangan dan juga dari para pengguna transportasi tersebut. Dalam dimensi ini peneliti mencantumkan ada dua pertanyaan dimana pertanyaan pertama adalah “Apakah petugas bis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan penumpang?” dan pertanyaan kedua adalah “Apakah pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang?”. Setelah melakukan penelitian dilapangan, peneliti menganalisis jawaban – jawaban yang telah dikemukakan oleh kedua belah pihak baik dari petugas maupun masyarakat, peneliti mendapatkan jawaban dari dua orang anggota petugas yang salah satunya Kondektur dari bis damri Kota Bandung, kemudian sisanya adalah para masyarakat. Berikut hasil analisis dilapangan :

Informan 1 : *“Terkait dengan pertanyaan Apakah petugas bis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan penumpang, menurut kami sebagai petugas yang memang berusaha untuk mendapatkan kepercayaan penumpang, kami sendiri sudah memperoleh kepercayaan dari masyarakat yang memang menggunakan moda transportasi kami diluar stigma bahwa pelayanan yang kami berikan kurang optimal, tetapi selalu ada saja yang menggunakan transportasi ini.”*

*“Kemudian juga terkait dengan pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang, kami berusaha semaksimal untuk dapat memberikan rasa aman dan nyaman dalam pengakomodasian transportasi baik dari pemberian sarana maupun prasarana yang ada, dengan kata lain kami sudah mendapatkan hal tersebut.”*

Informan 2 : *“Sebagai kondektur bis damri yang membantu petugas supir dalam operasional perjalanan, menurut saya kami sudah dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari para penumpang yang ada, kami melakukan pekerjaan ini dengan rasa tulus dan sama – sama ingin memperoleh suatu hasil yang optimal.”*

*“Lalu ini juga dapat menjadi bagian dari pertanyaan pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang, menurut saya yang bekerja sebagai kondektur bis ini dimana selain membantu supir bis saya juga bertugas dalam memberikan keamanan kepada para pengguna bis agar menggunakan bis damri berulang – ulang, jadi menurut saya kami sudah memberikan rasa aman dan nyaman kepada para penumpang.”*

Kemudian setelah mendapatkan hasil wawancara dengan para petugas yang berada dilapangan, berikutnya penulis akan menyampaikan hasil dari para pengguna transportasi bis damri ini atau para masyarakat yang telah menggunakan bis damri ini. Berikut adalah hasil paparannya :

Informan 5 : *“Sebagai pengguna bis damri saya sudah dapat memberikan kepercayaan saya kepada mereka, karena dalam bertugas mereka betul – betul memahami jobdesk dari pekerjaan mereka karena tujuannya adalah memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat.”*

*“Rasa nyaman pun telah saya dapatkan ketika menggunakan bis damri ini, karena di dalam bis damri memiliki aturan – aturan yang patut untuk di taati dan juga petugas – petugas menjaga rasa nyaman kami sebagai pengguna transportasi ini.”*

Informan 6 : *“Terkait dengan masalah kepercayaan, hal tersebut sangat lah sensitif karena mencakup aspek yang sangat besar ya terutama dengan pemberian pelayanan yang sudah ada, menurut saya masih bisa ditingkatkan kembali dalam hal ini masih adanya kendala – kendala yang ada dilapangan. Seperti contoh terkait dengan keamanan maupun penyediaan sarana maupun prasarana.”*

*“Berhubungan dengan pertanyaan kedua yang membahas pengoprasian bis sudah memberikan rasa nyaman, menurut saya sendiri pemberian rasa nyaman berarti menyangkut banyak aspek baik dari pelayanan maupun pengoprasian organisasi. Sejauh ini selama saya menggunakan transportasi masih dapat dikatakan nyaman, tetapi ketika kita membahas halte, ruang tunggu, fasilitas di dalam atau luar bis, maupun pemberian informasi mungkin masih perlu ditingkatkan karena kita dapat lihat sendiri masih banyaknya kendala – kendala yang sebenarnya dapat dirapihkan untuk kedepannya.”*

Informan 7 : *“Menurut saya sendiri, berkaitan dengan menumbuhkan rasa kepercayaan saya rasa memang sudah didapatkan rasa kepercayaan tersebut,*

*selain jelas alur penginformasian, maupun pelayanan itu sendiri sudah sesuai bagi saya, mungkin saran saya kedepannya dapat ditingkatkan agar tidak menurun karena transportasi publik menjadi jawaban utama untuk menanggulangi kemacetan yang ada.”*

*“Perihal pertanyaan kedua yang membahas masalah nyaman dalam pengoprasian bis, saya dapat mengatakan nyaman selain petugas yang tertib berlalu lintas, menyetir bis tidak ugal – ugalan, dan juga keamanan yang didapatkan sudah sesuai.”*

Informan 8 : *“Rasa kepercayaan sendiri tumbuh ketika pertama kali kita menggunakan atau merasakan dampaknya secara langsung, namun untuk hal itu sendiri tiap orang memiliki pandangan yang berbeda – beda, saya sendiri masih belum menemukan rasa kepercayaan yang benar – benar melekat karena ketika saya menggunakan transportasi ini petugas – petugas dilapangan masih tergolong santai dan tidak cekatan.”*

*“Kemudian menjawab pertanyaan pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang, saya sendiri terakhir menggunakan bis damri minggu lalu pada hari Selasa saya mendapatkan petugas supir bis yang mungkin dia sedang diburu – buru oleh waktu sehingga dalam mengoprasian bis memaksakan yang mengancam bahaya di jalanan, jadi menurut saya rasa nyaman sejauh ini masih dibawah standar. Dengan kata lain pihak yang terkait perlu mengevaluasi para*

*pengemudi bis agar tertib berlalu lintas dan tidak membahayakan nyawa orang lain.”*

Informan 9 : *“Kepercayaan saya dalam menggunakan bis damri masih kurang karena saya rasa perlu ditingkatkan kembali bagaimana cara mendapatkan sebuah kepercayaan itu sendiri, jadi saya menjawab saya belum dapat memberikan kepercayaan tersebut tetapi saya sangat berharap kepada pihak terkait dapat meningkatkan kinerjanya karena tiap aktivitas saya mengandalkan bis damri.”*

*“Kemudian adanya pertanyaan pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang, saya dapat menjawab sudah nyaman karena memang dalam mengoprasikan transportasi publik tidak dapat sembarangan karena menyangkut nyawa banyak orang, dan juga memang berbahaya ketika menyetir dengan ugal – ugalan.”*

Informan 10 : *”Menoleh kembali kebelakang saya rasa mungkin rasa kepercayaan belum bisa didapatkan karena kadang kali ketika saya sudah memesan tiket perjalanan mengalami keterlambatan yang menurut saya lumayan menguras waktu dan uang karena mau tidak mau saya harus mengganti moda transportasi lain seperti contohnya Grab karena waktu yang diberikan lebih fleksibel.”*

*“Selanjutnya dengan pertanyaan pengoprasian bis sudah nyaman terhadap penumpang, sejauh saya menggunakan transportasi ini masih nyaman dan aman, akan tetapi berbeda ketika kita mengatakan fasilitas yang disediakan.”*

Berdasarkan hasil analisis narasumber dapat ditemukan jawaban – jawaban yang beragam, dengan kata lain para petugas yang berada dilapangan sudah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan telah memberikan pelayanan yang nyaman. Tetapi disisi lain ada juga jawaban dari narasumber yang menggunakan transportasi ini setuju dengan jawaban yang telah diberikan oleh petugas, tetapi ada juga yang tidak setuju dari paparan para petugas karena masih dinilai kurang sehingga perlu ada peningkatan. Dalam hal ini jawaban narasumber tersebut memang berpengaruh kepada dimensi yang terkait, sehingga mungkin para pemangku kepentingan dari bis damri dapat mengevaluasi maupun juga memikirkan cara untuk dapat meningkatkan rasa kepercayaan dari pelanggan dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa bis damri.

#### **5.3.4 Emphaty**

Dimana dalam dimensi selanjutnya yang membahas terkait dengan kepuasan pelanggan yaitu *Emphaty* yang memiliki pemahaman bagaimana para pemberi pelayanan memberikan perhatian kepada para pelanggan mereka. Dalam hal ini yang menjadi fokus utama adalah masyarakat yang menggunakan moda transportasi ini karena mereka yang merasakan sendiri dilapangan terkait

pemberian pelayanan, kemudian juga *Empathy* sendiri berkaitan dengan para pemangku pelayanan. Terkait dengan dimensi ini penulis menanyakan dua pertanyaan terkait, dimana pertanyaan pertama adalah “Apakah petugas yang berada dilapangan maupun didalam bis memberikan perhatian kepada penumpang?”, dan pertanyaan terakhir adalah “Informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca.”

Dari hasil pertanyaan tersebut, penulis mendapatkan hasil dari wawancara dengan narasumber yang terkait, berikut paparan hasil wawancara :

Informan 5 : *“Terkait dengan pertanyaan apakah petugas yang berada dilapangan maupun didalam bis memberikan perhatian kepada penumpang, menurut saya petugas – petugas dapat memahami permasalahan yang terkait seperti contoh ketika di dalam bis ada seorang ibu – ibu yang sedang hamil kebingungan karena tidak mendapatkan kursi, petugas dengan sigap mencarikan kursi yang kosong agar dapat digunakan oleh ibu hamil tersebut.”*

*“Kemudian juga terkait dengan informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca, menurut saya pada bagian ini masih adanya kendala yang dihadapi oleh pihak terkait seperti papan yang eror, maupun keterlambatan perjalanan. Seharusnya hal ini sudah diperhatikan lebih lanjut agar masyarakat tidak kebingungan lagi.”*

Informan 6 : *“Menurut saya terkait pertanyaan petugas yang berada dilapangan sudah memberikan perhatian yang lebih, jawaban saya adalah masih belum*

*karena sering kali saya mengalami kendala dalam mendapatkan pelayanan seperti contoh ketika saya hendak membeli tiket untuk perjalanan jarak jauh dari terminal Leuwi Panjang, mereka tidak memastikan ketersediaan tiket yang ada.”*

*“Kemudian dilanjut dengan pertanyaan dari informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca, sepertinya ini menjadi hambatan yang perlu ditangani lebih lanjut, walaupun sekarang bis – bis sudah memiliki palang informasi jelas tetapi masih saja ada kendala dalam menemukan bis yang sesuai dengan trayek yang ada.”*

*Informan 7 : “Menjawab pertanyaan perihal petugas yang berada dilapangan sudah memberikan perhatian yang lebih, menurut saya sendiri petugas – petugas yang berada dilapangan sudah memberikan perhatian yang lebih. Sebagai contoh dimana ketika saya kebingungan untuk mencari bis dengan trayek yang tidak ada, petugas memberitahu saya dengan menggunakan trayek yang ini kemudian dilanjut dengan menggunakan angkutan umum ataupun angkutan online.”*

*“Dilanjutkan dengan pertanyaan selanjutnya, yang dimana berkaitan informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca, menurut saya pribadi minimnya petugas dan informasi pembelian tiket secara langsung perlu ditingkatkan. Karena ketika saya ke sana dapat dilihat loket penjualan tiket tidak ada.”*

Informan 8 : *“Perihal pertanyaan terkait petugas yang berada dilapangan sudah memberikan perhatian yang lebih, opini pribadi saya sendiri bahwa petugas – petugas yang ada sudah mampu mengarahkan kemana saya harus membeli tiket sesuai dengan destinasi tujuan saya.”*

*“Kemudian pertanyaan kedua yang berkaitan dengan informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca, menurut saya sejauh ini sudah cukup walaupun masih ada bagian – bagian yang kurang dijelaskan dengan optimal.”*

Informan 9 : *“Terkait dengan petugas yang dilapangan memberikan perhatian yang lebih, menurut saya masih minim ya antisipasi petugas yang ada, karena dapat dilihat sendiri mereka masih sibuk dengan urusan – urusannya sendiri. Menurut saya hal tersebut perlu mendapatkan evaluasi lebih lanjut.”*

*“Dan pertanyaan kedua yang berkaitan informasi lokasi, saya sendiri kurang paham dengan tata letak dan alur lokasi yang masih berantakan, karena setiap jurusan – jurusan bis dibeli secara langsung di tempat bis berada. Seperti contoh saya mengambil jurusan Cibiru itu musti membeli tiket yang dimana bis tersebut sedang berhenti, menurut saya kurang efisien dalam penindakan ini.”*

Informan 10 : *“Menanggapi pertanyaan terkait petugas yang memberikan perhatian lebih, kadang kala ketika saya menggunakan transportasi tersebut*

*membawa banyak barang dan mengalami kesusahan, petugas yang hadir mau membantu membawakan barang dan menuntun saya ke bis tujuan yang akan saya tuju. Jadi menurut saya petugas memang bekerja dengan memberikan perhatian yang lebih.”*

*”Terkait pertanyaan terakhir saya sendiri mengalami kebingungan dalam membeli tiket maupun melihat informasi keberangkatan yang tidak ditampilkan dengan baik, hanya melalui perkataan tidak adanya petunjuk langsung.”*

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara narasumber terkait dengan dimensi *Emphaty* bahwasannya masyarakat mengalami permasalahan yang sama terkait dengan informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas untuk terbaca. Masyarakat masih mengalami permasalahan yang sama, karena ketika penulis melihat dilapangan juga masih ditemukan ketidak sesuaian yang seharusnya ada papan informasi, loket pembelian tiket, maupun arahan dari petugas. Dimana membuat hal tersebut disayangkan karena infrastruktur yang sudah baik tetapi penanganan dari pihak terkait masih minim, hal tersebut juga dapat menjadi kesimpulan jawaban dari dimensi ini bahwa permasalahan informasi lokasi, dan petunjuk arah angkutan lanjutan masih minim dan perlu adanya kajian ulang terkait permasalahan ini karena membuat masyarakat awam yang dapat pertama kali ingin menggunakan moda transportasi tersebut mengalami kebingungan. Kemudian penulis menambahkan secara langsung

terkait hasil berdiskusi dengan petugas yang ada, bahwa memang loket pembelian tiket belum ada karena dari Dishub Kota Bandung sendiri masih berfokus kepada perbaikan armada, dan infrastruktur yang ada. “Seharusnya dalam terminal tersebut di lantai dua dibuat loket penjualan, namun belum ada tindakan lanjutan dari Dishub Kota Bandung sendiri yang malah membuat masyarakat kebingungan dalam membeli tiket maupun menentukan jam keberangkatan, ujar Pak Yanto sebagai kenek bis.”

### **5.3.5 Tangible**

Dalam hal ini pengertian *Tangible* sendiri merupakan sebuah kemampuan dari perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan guna mendapatkan kualitas dapat dirasakan secara langsung. Dalam pengertiannya pihak Dishub Kota Bandung memberikan pelayanan yang maksimal seperti fasilitas yang disediakan oleh pihak terkait, dalam hal ini penulis berfokuskan kepada pihak pelanggan atau pengguna bis damri yang memiliki pandangan terkait penyediaan fasilitas yang sudah diberikan oleh pihak Dishub Kota Bandung. Fokus ini juga bertujuan untuk mengetahui pendapat dari narasumber guna mendapatkan kesimpulan untuk dianalisis penyediaan sarana maupun prasarana yang ada.

Penulis menanyakan kepada enam narasumber terkait untuk mendapatkan data yang akurat, dalam hal ini juga didapatkan data yang dapat dianalisis dengan mudah dan menyimpulkan hasil wawancara. Berikut pertanyaan yang

disampaikan oleh peneliti ” Bagaimana infrastruktur sarana dan prasarana dari Bis Damri? “, paparan yang disampaikan oleh penulis :

Informan 5 : *“Terkait kesediaan sarana maupun prasarana yang ada di terminal Leuwi Panjang sudah tergolong lebih bagus dibandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya. Tetapi menurut saya pribadi masih banyak sarana maupun prasarana yang ada seperti ketersediaan loket petugas, maupun informasi – informasi kejelasan yang ada.”*

Informan 6 : *“Menurut saya pribadi adanya terminal Leuwi Panjang membuat akomodasi maupun menggunakan transportasi umum sangat membantu dimana hal – hal yang ada sudah diperbaharui, dan juga pelayanan yang ada sudah baik.”*

Informan 7 : *“Ketersediaan sarana dan prasarana sudah bagus, tetapi permasalahan yang ada masih sama seperti halnya angkutan umum yaitu angkot, bis – bis kecil yang menunggu penumpang perlu di berantas. Dengan kata lain pihak dari Dishub Kota Bandung perlu tegas untuk menangani permasalahan ini, menurut saya juga sarana yang ada perlu optimal selain memperbaiki infrastruktur yang ada mereka juga perlu menindak lanjuti pelayanan yang ada.”*

Informan 8 : *“Menurut opini saya pribadi ketersediaan sarana dan prasarana semakin membaik maupun juga penanganan yang dilakukan oleh petugas –*

*petugas yang ada mungkin dapat ditingkatkan lebih lanjut. Tetapi kembali lagi terkait ketersediaan informasi penjualan harus bisa lebih jelas lagi karena masih banyak permasalahan – permasalahan yang sama.”*

*Informan 9 : “Saya sendiri dapat menyimpulkan berbagai penyediaan sarana dan prasarana terkait agar dapat mengoptimalkan kembali hal – hal yang kurang, kemudian juga pihak dari Dishub Kota Bandung perlu meninjau kembali sarana dan prasarana yang sudah ada, karena masih banyak halte – halte yang ada terbengkalai maupun juga ketersediaan infrastruktur yang ada didalam bis damri sendiri.”*

*Informan 10 : “Permasalahan yang ada juga masih dapat tingkatan terkait sarana maupun prasarana, tetapi menurut saya pribadi sudah bagus dan lebih meningkat dibandingkan beberapa tahun yang lalu. Hal tersebut perlu menjadi bahan evaluasi oleh pihak terkait untuk mendapatkan tingkat pengguna fasilitas yang lebih baik. Pemberhentian penumpang juga harus ditingkatkan karena halte – halte yang tersedia tidak ada.”*

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yang ada, pemberian pelayanan dari pihak Dishub Kota Bandung terkait sarana dan prasarana memang terbukti sudah baik dibandingkan tahun yang sebelumnya. Tetapi memang permasalahan serius perlu ditingkatkan seperti ketersediaan informasi yang jelas, pembelian loket tiket yang seharusnya sudah ada, dan penyediaan halte -halte

yang sudah ada harus ditingkatkan dari berbagai sisi, kemudian juga fasilitas keamanan sudah lebih baik dengan adanya cctv didalam bis damri.

Menurut penulis juga terkait pembelian tiket yang dimana menggunakan pembayaran *e-money* menurut saya hal tersebut perlu dikaji ulang karena tidak semua orang dapat mempunyai *e-money*. Kemudian juga terkait pemberhentian bis damri sendiri harus lebih ditingkatkan dengan optimal untuk mengurangi permasalahan terkait pemberhentian halte.

- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Anwar, M. C. 2019, October 8. Bandung Juara Kota Termacet RI, Apa Kata Ridwan Kamil? Retrieved Maret 18, 2022, from CNBC Indonesia News: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191008122739-4-105206/bandung-juara-kotatermacet-ri-apa-kata-ridwan-kamil>
- BPS. 2021. *Kota Bandung Dalam Angka: 2021*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung. Gursida, H., & Harmon. 2017. *Metode Penelitian Bisnis dan Keuangan: Konsep dan Implementasinya*. Bogor: PASPI
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162. Retrieved from <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/3254>
- Fikri, K. (2018). PENGARUH IKLIM ORGANISASI, KEPEMIMPINAN, KEMAMPUAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(4), 46–56. <https://doi.org/10.34006/jmb.v7i4.21>

Henry, O. (2009). Organisational conflict and its effects on organisational performance. *Research Journal of Business Management*, 3(1), 16–24.  
<https://doi.org/10.3923/rjbm.2009.16.24>

Hermawan, S. (2017). Pengaruh Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cafe Imah Babaturan Kota Bandung.  
<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/30297%0A>

Ibid., hlm. 18-38

Joeliaty, J., & Oesman, Y. M. (2018). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Perizinan Di Kota Bandung. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 370–381.  
<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.43>

Kotler, P. & Gary, A. Prinsip-Prinsip Pemasaran. 12th ed. s.l.:Erlangga, 2008.

Kurnia, P. F., & Hanifa, F. H. (2018). ANALISIS EFEKTIVITAS IKLAN PRODUK INDIHOME MELALUI MEDIA OUTDOOR DENGAN MENGGUNAKAN EPIC MODEL Permana. 4(3), 800–806

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. In Universitas Muhammadiyah Magelan  
(Tjiptono, 2015:101) (dalam Suwito, 2018:257)

Moh. Nazir, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1985.

- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 3(1), 26-38. doi:10.36778
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Dalam Trayek
- Nirmala, S. 2019, Oktober 7. Tingginya Jumlah Kendaraan Pribadi Penyebab Bandung Kota Termacet se-Indonesia. Retrieved Maret 27, 2021, from Pikiran Rakyat:  
<https://www.pikiranrakyat.com/bandung-raya/pr-01320623/tingginya-jumlah-kendaraan-pribadi-penyebabbandung-kota-termacet-se-indonesia>
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas (Jakarta: PT Macana Jaya Cemerlang, 2008), hlm. 187.
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(November), 89–96.
- Sundari, M. S. O. (2016). *PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Sugianto, Arindra H., Siti Rochmah, R. A. (2013). Evaluation Work and Service of Department of Transportation in Public Transport, *1*(1), 9.

Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, *13*(17), 100–108.  
<https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Hal 334.

Valentina K, A. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di Pt. Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Universitas Negeri Sebelas Maret*, 96.