

# **KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE**

## **BANDUNG - KUNINGAN**

### **PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Diploma IV



**Disusun Oleh :**

**RIZKY WIDYADHANA**

**201923281**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PERJALANAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**TAHUN AKADEMIK 2023**

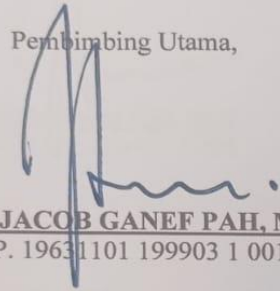
**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL PROYEK AKHIR**

**"KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG KUNINGAN"**

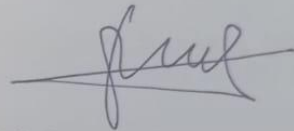
NAMA : RIZKY WIDYADHANA  
NIM : 201923281  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



**DRS. JACOB GANEF PAH, M.S**  
NIP. 19631101 199903 1 001

Pembimbing Pendamping,

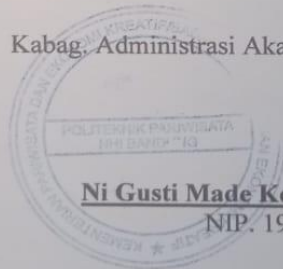


**DRS. ODANG RUSMANA, MM.PAR.**  
NIP. 19731001 200502 1 001

Bandung, 22 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



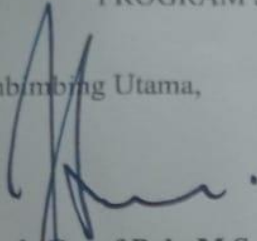
**Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.**  
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN  
JUDUL PROYEK AKHIR

"KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG KUNINGAN"

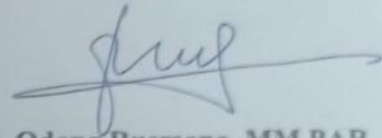
NAMA : RIZKY WIDYADHANA  
NIM : 201923281  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



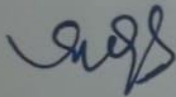
Drs. Jacob Ganef Pah, M.S  
NIP. 19631101 199903 1 001

Pembimbing Pendamping,



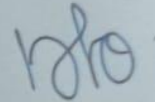
Drs. Odang Rusmana, MM.PAR.  
NIP. 19731001 200502 1 001

Penguji I,



Endang Komesty Sinaga, SS., MM.PAR., CHE.  
NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji II,



Nuraeni Handayani, SS., M.Pd.  
NIP 19811203 200502 2 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan  
Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE  
NIP. 19710506 199803 1 001

## MOTTO

*“Belajarliah dari hari kemarin; hiduplah untuk hari ini; berharaplah untuk hari esok.*

*Hal yang terpenting adalah jangan berhenti bertanya.”*

(Albert Einstein)

*“Kemenangan terbesar yang seseorang miliki bukanlah karena dia tidak pernah jatuh;*

*melainkan dia terus bangkit setiap kali dia terjatuh.”*

(Confucius)

*“Kesulitan dimaksudkan untuk membangkitkan rasa semangat, dan bukan untuk mengecilkan hati. Jiwa manusia tumbuh menjadi lebih kuat melalui adanya masalah.”*

(William Ellery Channing)

## **PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

### **Allah SWT**

Tuhan Yang Maha Esa, penguasa alam semesta dan seluruh isi dari alam semesta itu sendiri. Tuhan Yang Maha Kuasa, pemberi cinta dan kasih absolut terhadap seluruh ciptaan-Nya, yang telah memberikan kesehatan, rezeki, kekuatan, rahmat, kemudahan, beserta seluruh hal lainnya yang penulis butuhkan di dunia maupun di Akhirat, termasuk dalam penulisan karya Proyek Akhir ini.

### **Diri Sendiri**

Seseorang yang terus mendampingi penulis dalam menjalani hidup ini, yang memahami potensi maupun batasan sendiri, yang memiliki dorongan untuk menjadi diri yang lebih baik demi meraih mimpi dan ambisi, yang mencoba untuk bekerja keras melewati banyak cobaan dan ujian, agar dapat menjadi sosok yang memberi rasa bangga didalam diri sendiri, keluarga, sahabat dan masyarakat.

### **Keluarga**

Orang-orang yang penulis sayangi, mereka yang terus berusaha untuk memberikan penulis kasih sayang, rasa cinta dan segala dukungan yang penulis butuhkan disaat kehidupan sehari-hari maupun saat pelaksanaan penulisan karya Proyek Akhir ini.

## SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : RIZKY WIDYADHANA  
Tempat/Tanggal Lahir : KUNINGAN, 7 DESEMBER 2001  
NIM : 201923281  
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG – KUNINGAN**  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



**RIZKY WIDYADHANA**  
NIM 201923281

## ABSTRAK

Angkutan darat merupakan salah satu moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan perjalanan dinas, terutama dalam perjalanan antar kota dalam provinsi. Hal ini juga berlaku untuk kota Bandung dan Kuningan. Di dalam provinsi, kedua kota ini hanya dihubungkan oleh jalur bus antar kota. Perum DAMRI Bandung merupakan satu-satunya perusahaan transportasi darat yang menyediakan layanan transportasi darat antara Kota Bandung dan Kota Kuningan. Berdasarkan fakta tersebut, pertanyaan dari penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI Bandung pada jalur bus sesuai dengan harapan dan gagasan pelanggan. Terlihat bahwa pelanggan mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI. Dalam penelitian ini digunakan lima dimensi evaluasi untuk menilai kualitas pelayanan Perum DAMRI Bandung yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perum DAMRI Bandung selama memberikan jasanya kepada penumpang di rute Bus Bandung - Kuningan. Penelitian ini terdapat 80 responden pelanggan yang menggunakan layanan bus DAMRI jurusan Bandung – Kuningan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian IPA (*Important Performance Analysis*) dengan dukungan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk mengevaluasi dan mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan. Berdasarkan data penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan berwujud dapat dikatakan sangat baik. Namun demikian, diketahui juga adanya dimensi *empathy* dan *tangible* yang perlu dikembangkan kembali oleh Perum DAMRI Bandung dengan merevisi SOP perusahaan dan mengadakan rapat atau pembekalan pra kerja. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan Perum DAMRI dalam melayani pelanggannya dan memenuhi harapan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Transportasi Darat, *Importance Performance Analysis*, Ekspektasi dan Persepsi.

## **ABSTRACT**

*Land transportation is one of the modes of transportation used by citizens to commute to work, especially between cities within the state. This also applies to the cities of Bandung and Kuningan. These two cities are only connected within the state by an intercity bus route. Perum DAMRI Bandung is the only land transportation company that provides land transportation services between Bandung City and Kuningan City. Given these facts, the question within this study is does the quality of service on Perum DAMRI Bandung bus routes meet customer expectations and perceptions. It has been noted that there are complaints from customers regarding the quality of services provided by Perum DAMRI. The study uses five evaluation dimensions to evaluate Perum DAMRI Bandung's service quality: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. The purpose of this study is to find out the service quality at Perum DAMRI Bandung during providing services to passengers on the Bandung - Kuningan Bus route. The survey was answered by 80 customers who used DAMRI bus service on the Bandung-Kuningan route. This study was conducted using a type of descriptive quantitative analysis. This study uses a research technique supported by the computer application SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), namely IPA (Importance Performance Analysis), to assess and measure customer expectations and perceptions. According to the data from this study, the results show that the aspects of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible are very good. However, in the dimensions of empathy and concreteness, there are also indicators that Perum DAMRI Bandung needs to revise his SOP of the company and redevelop it by holding meetings and briefings before starting work. pointed out. This allows them to improve the service quality of Perum DAMRI to serve their customers and meet their expectations.*

***Keywords: Service Quality, Land Transportation, Importance Performance Analysis, Expectation and Perception.***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas kehendak Nyalah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Bandung – Kuningan” yang memiliki tujuan penyusunan sebagai sebuah syarat demi menuntaskan kegiatan belajar pada Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, dan Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama penyusunan Proyek Akhir ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.PAR., MM.PAR., CE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Jacob Ganef Pah, M.S., selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Odang Rusmana, M.M.Par, selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh dosen dan staf pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan sehingga penulis bisa menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar.
8. Ibu Nita selaku perwakilan Perum DAMRI Bandung yang telah memberikan

data-data yang sangat diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

9. Ibunda Rini Gandayugi, Ayahanda Deni Dananjaya, adik tercinta Hana Hauranisa, serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan secara materil maupun non material, dan senantiasa telah memberikan doa kepada penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
10. Aryaguna Putra Jatmiko, William Adhinata, Muhammad Yusron Fauzi, Muhammad Ramfajrin Fadhillah, Ziza Immanuel Junior, Pavel Pahlevi, Ivon Generasi Pratama Zega, Ghoisan Fadlan Triyana Putra, Rakha, Fazli Azhar Effendi, dan David Sutanto selaku sahabat saya dan sebagai adik tingkat perkuliahan yang sudah menemani saya selama penulisan Proyek Akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Saya menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan dengan tujuan penyempurnaan dari Proyek Akhir ini.

Akhir kata, penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih yang sebesar-besanya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Bandung, 27 April 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Keterbatasan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Kajian Teori .....	13
1. Transportasi.....	13
2. Transportasi Umum.....	14
3. Pengertian Jasa .....	15
4. Kualitas Pelayanan .....	16
5. Ekspektasi Pelanggan.....	19
6. Persepsi Pelanggan.....	20
B. Kerangka Pemikiran.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	23
B. Obyek Penelitian .....	23

C. Populasi dan Sampel .....	24
1. Populasi .....	24
2. Sampel .....	25
D. Metode Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel .....	29
F. Analisis Data .....	32
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	39
G. Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan .....	70
B. Rekomendasi .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA ARMADA PERUM DAMRI CABANG BANDUNG.....	3
TABEL 2 DATA SEGMENT BUS KOTA PERUM DAMRI BANDUNG .....	4
TABEL 3 DATA SEGMENT AKDP PERUM DAMRI BANDUNG.....	5
TABEL 4 DATA KELUHAN PENUMPANG PERUM DAMRI CABANG BANDUNG RUTE BANDUNG – KUNINGAN.....	7
TABEL 5 JADWAL KEBERANGKATAN BUS DAMRI RUTE BANDUNG - KUNINGAN .....	9
TABEL 6 SKALA PENGUKURAN SKALA LIKERT.....	28
TABEL 7 MATRIK OPERASIONAL VARIABEL .....	30
TABEL 8 SKALA RENTANG.....	33
TABEL 9 HASIL UJI VALIDITAS SPSS (EKSPEKTASI) .....	37
TABEL 10 HASIL UJI VALIDITAS SPSS (PERSEPSI).....	38
TABEL 11 HASIL UJI RELIABILITAS SPSS.....	40
TABEL 12 JADWAL PENELITIAN .....	41
TABEL 13 DATA JENIS KELAMIN RESPONDEN KUESIONER .....	42
TABEL 14 DATA USIA RESPONDEN KUESIONER .....	43
TABEL 15 DATA PEKERJAAN RESPONDEN KUESIONER .....	43
TABEL 16 EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM DIMENSI RELIABILITY ...	45
TABEL 17 EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM DIMENSI RESPONSIVENESS .....	47
TABEL 18 EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM DIMENSI ASSURANCE ....	48
TABEL 19 EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM DIMENSI EMPATHY .....	49
TABEL 20 EKSPEKTASI KONSUMEN DALAM DIMENSI TANGIBLES .....	50
TABEL 21 PERSEPSI KONSUMEN DALAM DIMENSI RELIABILITY .....	52
TABEL 22 PERSEPSI KONSUMEN DALAM DIMENSI RESPONSIVENESS..	54
TABEL 23 PERSEPSI KONSUMEN DALAM DIMENSI ASSURANCE.....	55
TABEL 24 PERSEPSI KONSUMEN DALAM DIMENSI EMPATHY .....	56
TABEL 25 PERSEPSI KONSUMEN DALAM DIMENSI TANGIBLE .....	57
TABEL 26 RATA-RATA NILAI KUESIONER DIMENSI RELIABILITY .....	58
TABEL 27 RATA-RATA NILAI KUESIONER DIMENSI RESPONSIVENESS	59

<b>TABEL 28 RATA-RATA NILAI KUESIONER DIMENSI ASSURANCE .....</b>	<b>61</b>
<b>TABEL 29 RATA-RATA NILAI KUESIONER DIMENSI EMPATHY .....</b>	<b>62</b>
<b>TABEL 30 RATA-RATA NILAI KUESIONER DIMENSI TANGIBLE .....</b>	<b>63</b>
<b>TABEL 31 PENILAIAN SERVICE QUALITY PADA PERUM DAMRI BANDUNG .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
GAMBAR 2 HASIL DIAGRAM KARTESIUS .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 REKAPITULASI HASIL KUESIONER EKSPEKTASI .....	78
LAMPIRAN 2 REKAPITULASI HASIL KUESIONER PERSEPSI .....	82
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN .....	86
LAMPIRAN 4 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	88
LAMPIRAN 5 PELAKSANAAN BIMBINGAN PROYEK AKHIR .....	89
LAMPIRAN 6 SOP PERUSAHAAN.....	93
LAMPIRAN 7 HASIL UJI SIMILARITAS / TURNITIN .....	95
LAMPIRAN 8 KUESIONER .....	96
LAMPIRAN 9 BIODATA PENULIS .....	98



## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Adisasmita R., 2014. *Manajemen Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amsal. 2018. *Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan*. Jakarta: Indocamp.
- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boeree, G. 2005. *Personality Theories*. Yogyakarta: Prismashopie.
- Creswell, J. 2014. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R., Bramulya, R. I. 2015. *Praktikum Metode Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, C., Wirtz, J. 2007. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall, New Jersey.
- Fleming, M., Levie. W. H. 1981. *Instrutional Message Design: Principles from the Behavioral and Cognitive Science*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi *online/daring* (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, diakses pada hari Sabtu,

tanggal 15 Maret 2023, Pukul 18.15 WIB

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi *online/daring* (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/transportasi>, diakses pada hari Minggu, tanggal 16 Maret 2023, Pukul 15:45 WIB

Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.

Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-13. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education Limited.

Kusumasitta, 2014. *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*. *Manajemen dan Pemasaran*, Vol. 7(1)m 153-176.

Lestari, F. M., 2019. *Kajian Karakteristik Arus Mudik Lebaran Menggunakan Survei Online*. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(1), 31-36. Doi:<http://dx.doi.org/10.25104/jptd.v21i1.962>

Liao, W. N. Tang, T.C., & Chi, L. C. 2017. *A Study of Applying Quality Function Deployment & Service Quality Model to Service Quality of Credit Department of Farmers' Association – a Case Study in Taiwan*. *International Research Journal of Applied Finance*. Vol. 8(2), 48-69.

Miro F., 2005. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Nazir. 2013. *Metode Penelitian*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64(1), 12-40.

Simbolon, Maringan Masry. 2003. *Ekonomi Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Silalahi, U. 2012. *Metode penelitian sosial kuantitatif*.
- Sugihartono, *et al.* 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2019. *Service Quality & Customer Satisfaction* (5<sup>th</sup> ed.). Yogyakarta: ANDI.