

Analisis Layanan Angkutan Umum Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Bus AKAP di Kota Mamuju

Musdalifah, Syahirah Puspitasari, Zaifuddin*

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muslim Indonesia

*zaifuddin.zaifuddin@umi.aci.id

Diajukan: 18 Juli 2024, Revisi: 24 Juli 2024, Diterima: 31 Juli 2024

Abstract

The use of public transportation is an important aspect of people's lives and trips in carrying out activities, especially in business cities where everyone wants to do something quickly, without having to wait. The purpose of this study is to see the extent of public bus transportation services to the interest of the Mamuju community. This research method, using the results of data acquisition, is described quantitatively as an overview of the existence of an independent variable (X) that affects the variable (Y). The results of the conclusion were obtained, the service variable X1 Physical Evidence Factor with a coefficient value of 0.123 or 12.3%, X2 Reliability Factor with a coefficient value of 0.050 or 5%, the coefficient number of the X3 Variable Response Factor with a coefficient value of 0.079 or 7.9%, the X4 Variable Security Assurance Factor with a coefficient value of 0.272 or 27.2%, and the X5 Empathy Factor Variable with a coefficient value of 0.472 or 47.2%. The conclusion from the results of the data analysis obtained is that Variable X1 is the Physical Evidence factor, Variable X2 Reliability, Variable X3 Responsiveness, Variable X4 Safety Guarantee, and Variable X5 Empathy The four variables are at a coefficient of 0.00 – 2.72 and the Variable to X5 with a medium influence coefficient number and also variables related to bus public transportation services that have a dominant influence in serving bus public transportation users or passengers, with an efficient influence figure of 0.42.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy

Abstrak

Penggunaan transportasi umum merupakan aspek penting dalam kehidupan dan perjalanan masyarakat dalam melakukan aktivitas, apalagi di kota-kota bisnis dimana setiap orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tanpa harus menunggu. Tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana pelayanan angkutan bus umum terhadap minat masyarakat mamuju. Metode penelitian ini, menggunakan hasil perolehan data digambarkan secara kuantitatif sebagai gambaran keberadaan variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel (Y). Hasil kesimpulan didapat, Angka koefisien Variabel layanan X1 Faktor Bukti Fisik dengan nilai koefisien sebesar 0.123 atau sebesar 12,3%, X2 Faktor Keandalan dengan nilai koefisien sebesar 0.050 atau 5%, Angka koefisien Variabel X3 Faktor Ketanggapan dengan nilai koefisien 0.079 atau 7,9%, Variabel X4 Faktor Jaminan Keamanan dengan nilai koefisien sebesar 0.272 atau 27,2%, dan Variabel X5 Faktor Empati dengan nilai koefisien sebesar 0.472 atau 47,2%. Kesimpulan dari hasil analisa data yang diperoleh bahwa Variabel X1 faktor Bukti Fisik, Variabel X2 Keandalan, Variabel X3 Ketanggapan, Variabel X4 Jaminan Keamanan, dan Variabel X5 Empati keempat variabel berada pada angka koefisien 0,00 – 2,72 dan Variabel ke X5 dengan angka koefisien berpengaruh sedang dan juga Variabel yang terkait layanan angkutan umum bus yang memiliki pengaruh dominan dalam melayani pengguna atau penumpang angkutan umum bus, dengan angka efisien pengaruh sebesar 0,42.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan pokok yang menjadi dasar pergerakan berbagai aspek (Syarkawi dkk., 2022), apalagi di kota-kota bisnis dimana setiap orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tanpa harus menunggu. Dalam Pembangunan negara yang semakin meningkat, pelayanan transportasi umum yang memadai sangatlah diperlukan.

Subsidi di sektor transportasi, dukungan infrastruktur transportasi, sumber daya manusia, dan faktor-faktor lain turut menyebabkan masih belum memadainya angkutan umum pada kondisi saat ini. Angkutan mempunyai peranan yang sangat penting dan cukup mendominasi dalam memenuhi kebutuhan transportasi bagi masyarakat guna melaksanakan aktifitasnya (Maryam dkk., 2020). Selain itu, masih belum ada jaminan masyarakat akan aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi. Akibatnya, transportasi umum mungkin lebih sedikit digunakan. Tujuan utama angkutan penumpang umum adalah untuk menyediakan pilihan transportasi yang berkualitas tinggi dan efisien bagi masyarakat.

Kriteria efisiensi biasanya diterapkan pada moda transportasi, sedangkan kriteria efisiensi berkaitan dengan aspek yang berkaitan dengan penumpang. Salah satu faktor penentu kesuksesan bisnis jasa adalah kepuasan pelanggan. Sehingga, penyedia jasa atau perusahaan harus memperhatikannya. Padahal semestinya penumpang mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman, waktu perjalanan singkat, kenyamanan dalam angkutan umum, dan ongkos yang terjangkau (Badaron dkk., 2019). Perusahaan harus memperhatikan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karena kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis jasa. Jika pelanggan yang mengeluh atau mengkritik pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, sebaiknya perusahaan merefleksikan dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan harapan pelanggan. Karena, dalam mencapai target kepuasan pelanggan adalah faktor penting dari mutu dari pelayanan.

Kawasan Kota Mamuju merupakan salah satu kota sentral yang menjadi daya ikat untuk menghubungkan pergerakan pada daerah lain di Provinsi Sulawesi Barat. Berbagai pusat aktivitas yang mendorong tingkat perekonomian mempunyai implikasi terhadap kebutuhan untuk menyediakan transportasi dan infrastruktur yang memadai untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang cepat di wilayah tersebut. Kebutuhan perjalanan di Kawasan Perkotaan Mamuju makin pesat sehingga kebutuhan dalam penyediaan sentralisasi sarana transportasi perlu di lakukan salah satu dari penyediaan tersebut adalah penyediaan layanan angkutan penumpang umum melalui Bus Antar Kota Antar Kota (AKAP).

Terdapat beberapa perusahaan jasa Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) rute Mamuju-Makassar yang masih beroperasi hingga saat ini dengan keberangkatan Terminal Simbuang Mamuju dan pemberhentian di Terminal Daya Makassar. Pada tahun 2022, pemerintah Kota Mamuju melalui Dinas Perhubungan mencatatkan keberangkatan Angkutan Umum Bus dari Terminal Simbuang sebanyak 3.101 dengan jumlah total penumpang 37.364 orang menjadi lebih sedikit dibandingkan tahun 2021 dengan total keberangkatan bus sebanyak 5.506 dengan jumlah total penumpang sebanyak 67.746 orang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Said dkk., 2022) yang meneliti “Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat” menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna bus berpengaruh positif terhadap minat masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan jumlah layanan yang ditawarkan oleh transportasi umum dalam hal kapasitas, jumlah frekuensi, dan jenis layanan mutlak diperlukan untuk menjaga tingkat kenyamanan transportasi umum itu sendiri.

Penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan memperhatikan uraian sebelumnya. Melihat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan Angkutan Umum Bus di Kota Mamuju dengan judul “Analisis Layanan Angkutan Umum Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Bus Antar Kota Antar Provinsi Di Kota Mamuju”.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh layanan Angkutan Umum Bus terhadap minat masyarakat Di Kota Mamuju.
2. Menganalisis Faktor-faktor yang berpengaruh dominan pada masyarakat terhadap pelayanan Angkutan Umum Bus antar kota antar provinsi Di Kota Mamuju.

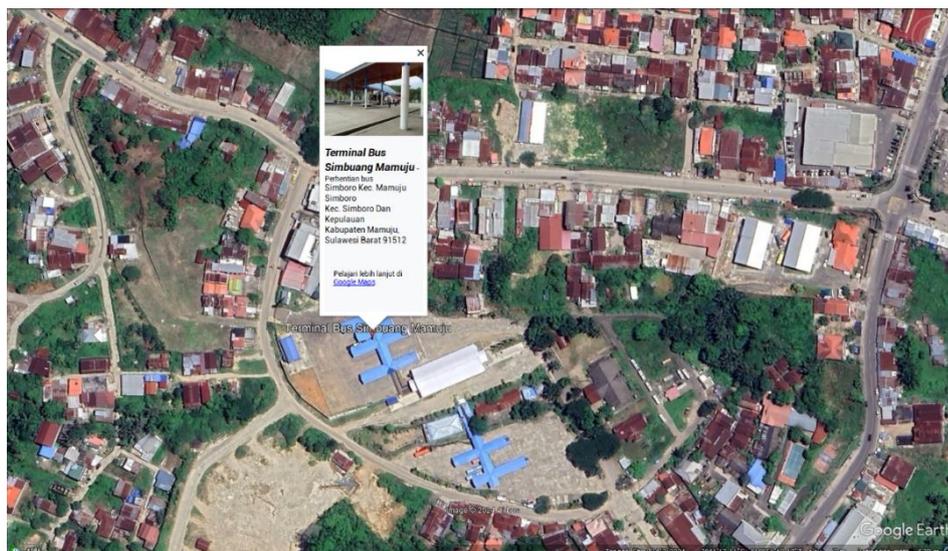
2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Teknik deskriptif kuantitatif dilakukan pada tahapan penelitian ini. Hasil perolehan data digambarkan secara kuantitatif sebagai gambaran keberadaan variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel (Y).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada masyarakat di daerah Kota Mamuju. Terkait operasional Angkutan Umum Antar Kota Antar Provinsi. Berikut gambar lokasi terminal simbuang di Kota Mamuju :



Gambar 1 Lokasi Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

Perolehan data analisis ini menggunakan jajak pendapat untuk mengumpulkan informasi dari klien yang berada di kantor angkutan umum AKAP atau di dalam bus dan ingin menggunakan bus AKAP untuk pergi ke suatu tempat.

3. HASIL PENELITIAN

A. Profil Responden

Penelitian ini mengambil contoh 100 orang yang merupakan pelaku perjalanan antar kota dan provinsi dengan kendaraan angkutan umum. 100 responden yang mengikuti pemeriksaan ini. Gambaran umum responden dibagi atas kategori jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan (Syafei dkk., 2021).

B. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel Independen (X)

Variabel/Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Signifikansi	Ket.
BUKTI FISIK/TANGIBLE (X1)				
X1.1 = Jumlah Armada	0.678		0.000	Valid
X1.2 = Ruang Pelayanan	0.780	0.1966	0.000	Valid
X1.3 = Kondisi Fisik Bus	0.859		0.000	Valid
KEHANDALAN/REALIBILITY (X2)				
X2.1 = Pelayanan Profesional Petugas	0.839		0.000	Valid
X2.2 = Penerapan Layanan Standar	0.755	0.1966	0.000	Valid
X2.3 = Ramah dalam Layanan	0.764		0.000	Valid
KETANGGAPAN/RESPONSIVENESS (X3)				
X3.1 = Tanggap Melayani Penumpang	0.830		0.000	Valid
X3.2 = Tanggap Menyelesaikan Masalah	0.915	0.1966	0.000	Valid
X3.3 = Tanggap pada Keluhan Penumpang	0.853		0.000	Valid
JAMINAN/ASSURANCE (X4)				
X4.1 = Menjamin Keamanan Penumpang	0.837		0.000	Valid
X4.2 = Menjamin Keamanan Bagasi	0.823	0.1966	0.000	Valid
X4.3 = Menjamin Keamanan Perjalanan	0.899		0.000	Valid
PERHATIAN/EMPHATY (X5)				
X5.1 = Perhatian untuk Membantu	0.772		0.000	Valid
X5.2 = Perhatian Masalah Penumpang	0.878	0.1966	0.000	Valid
X5.3 = Perhatian pada Solusi Masalah	0.851		0.000	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel Dependen (Y)

Variabel/Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Signifikansi	Ket.
KEPUASAN MASYARAKAT (Y)				
Y1.1 = Pelayanan yang Maksimal	0.757		0.000	Valid
Y1.2 = Keramahan Petugas	0.408	0.1966	0.000	Valid
Y1.3 = Keamanan dan Kenyamanan	0.546		0.000	Valid

Dari **Tabel 1** dan **Tabel 2** adalah hasil uji validitasnya. Terlihat seperti pada tabel menyatakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka bisa diartikan bahwa semua hal dalam uraian penelitian ini adalah hal yang substansial.

2) Uji Reliabelitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X	.941	15
Y	.809	3

Dari perolehan data di atas nilai kepercayaan atau Cronbach's Alpha (0.941 & 0.809) > 0,60. Artinya, menunjukkan secara keseluruhan indikator-indikator tersebut memiliki data valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya (Said dkk., 2021).

3.1. Uji Asumsi Klasik

3) Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16466164
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		1.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175

Tabel 4 menerangkan bahwa tingkat signifikansi 2-tailed lebih besar dari 0,05 sebesar 0,175. Hasilnya, diasumsikan bahwa informasi yang dalam tahapan penelitian ini adalah tepat dan sesuai.

4) Uji Heterokedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Sig.	Keterangan
1	(Constant)		
	Bukti Fisik (X1)	0.073	
	Kehandalan (X2)	0.468	
	Ketanggapan (X3)	0.900	Nilai sig > 0.05
	Jaminan (X4)	0.871	
	Empati (X5)	0.130	

Bersumber dari **Tabel 5** menerangkan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel > 0,05. Artinya, tidak terlihat adanya tanda-tanda heteroskedastisitas.

5) Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti Fisik (X1)	0.429	2.329
	Kehandalan (X2)	0.215	4.645
	Ketanggapan (X3)	0.289	3.461
	Jaminan (X4)	0.138	7.266
	Empati (X5)	0.320	3.130

Seperti terlihat pada **Tabel 6**, dapat diasumsikan bahwa tidak adanya tanda-tanda multikolinearitas. Karena, nilai toleransinya dominan lebih tinggi dari 0,10 dan nilai VIF tiap-tiap variabel makin rendah dari 10.

3.2. Uji Hipotesis

1) Uji parsial (uji t)

Tabel 7 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized	Beta		
	B	Std. Error	Coefficients			
(Constant)	2.362	1.056			2.238	.028
Bukti Fisik	.123	.118	.111		1.041	.301
1 Kehandalan	.050	.156	.048		.321	.749
Ketanggapan	-.079	.133	-.077		-.592	.555
Jaminan	.272	.193	.266		1.409	.162
Empati	.472	.134	.438		3.531	.001

- Berdasarkan informasi yang ada, fakta bahwa variabel (X1) memiliki nilai probabilitas (p insentif) yang paling tidak 0,301 lebih tinggi dari nilai α ($0,301 > 0,05$) menerangkan bahwa H_0 sesuai dan H_a tidak sesuai berdasarkan informasi yang tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel bukti nyata (X1) memiliki dampak yang relatif rendah terhadap variabel yang terdapat dalam variabel pemenuhan kawasan (Y).
- Berdasarkan data yang ada dapat diketahui bahwa probabilitas (p value) variabel Kehandalan lebih tinggi atau sama dengan α ($0,749 > 0,05$) secara signifikan makin besar dari angka variabel Kehandalan (X2) yang bersifat parsial dan tidak berbeda signifikan dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
- Terlihat dari data yang ada bahwa variabel Responsif memiliki nilai probabilitas (p value) dengan nilai 0,555 atau lebih tinggi dari nilai α ($0,555 > 0,05$). Hal ini menerangkan bahwa variabel Daya Tanggap (X3) secara parsial tidak memiliki dampak yang relevan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) karena H_0 sesuai dan H_a tidak sesuai.
- Hipotesis yang menerangkan bahwa variabel Jaminan (X4) tidak berpengaruh secara relevan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), dan analisa variabel H_a ditolak, mengingat angka probabilitas (p value) variabel Jaminan lebih tinggi atau sama dengan α ($0,162 > 0,05$).
- Fakta menyatakan bahwa variabel Empati (X5) memiliki dampak yang relevan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat terkonfirmasi ketika nilai probabilitas (p value) variabel Empati makin rendah atau sama dengan α ($0,001 < 0,05$) (Y).

2) Uji simultan (uji f)

Tabel 8 Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	156.463	5	31.293	21.905	.000^b
Residual	134.287	94	1.429		
Total	290.750	99			

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, nilai probabilitas (p value) untuk variabel layanan masyarakat lebih rendah atau sama dengan 0,000 ($0,000 < 0,05$). Artinya bahwa setiap variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang Terminal (Y) (Musa dkk., 2021).

3) Koefisien Determinasi

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.538	.514	1.195

Nilai 0,538 atau 53,8 %, adalah hasil yang diperoleh pada tahapan koefisien determinasi. Seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 9** menerangkan bahwa variabel untuk layanan masyarakat dapat menjelaskan 53,8% variabel dependen, Kepuasan Masyarakat, dan sisanya mencapai angka 46,2% diterangkan oleh variabel lain dan tidak dianalisis.

3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.362	1.056		2.238	.028
Bukti Fisik	.123	.118	.111	1.041	.301
Kehandalan	.050	.156	.048	.321	.749
Ketanggapan	-.079	.133	-.077	-.592	.555
Jaminan	.272	.193	.266	1.409	.162
Empati	.472	.134	.438	3.531	.001

Berikut Persamaan Regresi mengingat dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh

$$Y = 2.362 + 0.123X_1 + 0.050X_2 - 0.079X_3 + 0.272X_4 + 0.472X_5 \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- Y = Layanan /Minat Masyarakat
- X1 = Bukti Fisik
- X2 = Kehandalan
- X3 = Ketanggapan
- X4 = Jaminan Keamanan
- X5 = Empati

Berikut uraian pembahasan penelitian dengan menggunakan model persamaan regresi berdasarkan uraian hasil analisis di atas:

1. Koefisien variabel: X1 Komponen Bukti Aktual, dengan nilai elemen sebesar 0,123 atau 12,3%, memiliki dampak positif dengan tingkat kepentingan yang rendah dan dipersepsikan sebagai suatu kondisi dimana bukti aktual memberikan dampak yang rendah atau cukup dan bukan merupakan alasan terhadap Kepentingan Umum klien administrasi kendaraan umum di Kota Mamuju.
2. Koefisien Variabel : X2 Faktor keandalan memiliki nilai koefisien sebesar 0,050 atau 5 persen, dan memiliki pengaruh positif dengan signifikansi yang sangat kecil. Hal ini diartikan sebagai keadaan dimana keandalan memiliki pengaruh yang sangat kecil atau cukup handal namun tidak menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum di kota Mamuju.

3. Koefisien Variabel : Faktor Daya Tanggap X3 memiliki nilai koefisien sebesar 0,079 atau 7,9% memiliki pengaruh positif dengan signifikan yang sangat kecil. Hal ini dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana daya tanggap memiliki pengaruh yang sangat kecil atau cukup tanggap, dan tidak menyebabkan masyarakat tidak tertarik untuk menggunakan jasa transportasi umum di kota Mamuju.
4. Koefisien Variabel : X4 Komponen Jaminan Keamanan, dengan nilai koefisien sebesar 0,272 atau 27,2%, memiliki dampak positif dengan tingkat kepentingan yang rendah dan diartikan sebagai kondisi dimana Jaminan Keamanan memiliki dampak yang rendah atau sangat terlindungi dan tidak menimbulkan ketertarikan masyarakat untuk melibatkan diri dalam penyelenggaraan angkutan umum di Kota Mamuju.
5. Koefisien Variabel : X5 Komponen Empati, dengan nilai koefisien sebesar 0,472 atau 47,2%, memiliki pengaruh positif dengan tingkat kepentingan sedang dan diartikan sebagai kondisi dimana resistensi atau rasa belas kasihan kepala daerah memiliki pengaruh yang sedang atau menjadi penyebab rendahnya minat terbuka dalam melibatkan administrasi transportasi umum di kota Mamuju.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

- 1) Bahwa faktor regresi mulai X1 hingga X4 memiliki variabel berada pada angka koefisien 0,00 – 2,72 dan Variabel ke X5 dengan angka koefisien berpengaruh sedang.
- 2) Bahwa Faktor atau Variabel yang terkait layanan angkutan umum bus yang memiliki pengaruh dominan atau besar yaitu pada Variabel X5: Empati sebagai sikap tenggang rasa petugas dalam melayani pengguna atau penumpang angkutan umum bus, dengan angka efisien pengaruh sebesar 0,427.

4.2. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, dan berdasar pada manfaat penelitian, maka dapat disarankan sebagai penelitian murni atau dasar penelitian ini kemudian memiliki dua manfaat :

- 1) Manfaat Teoritis, yaitu bahwa hasil penelitian terkait dengan layanan angkutan umum bus terhadap Minat Masyarakat pengguna angkutan umum di Kota mamuju, yang melibatkan lima variabel, yaitu; X1:Bukti Fisik, X2: Ketanggapan, X3: Kehandalan. X4:Jaminan Keamanan memberikan nilai yang cukup mendukung minat masyarakat
- 2) Manfaat Praktis, yaitu manfaat dalam melakukan penerapan pada hasil penelitian dimana variabel X5: Empati Petugas/pengelola dengan angka koefisien pengaruh sedang, berdampak pada layanan angkutan umum bus. Hal ini yang menjadi perhatian pengelola Angkutan Umum Bus Antar Kota Dalam Provinsi

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmit, R. (2015). Analisis kebutuhan transportasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. *Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY*.
- Badaron, S. F., Idrus, Y., Zaifuddin, Chaerunnisa, A., & Idrus, Y. (2019). Analisa Kinerja Angkutan Umum di Kota Makassar (Pete-pete trayek A dan D). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik Sipil, 1*, 9–17. <https://jurnal.ft.umi.ac.id/index.php/JILMATEKS/article/view/245>
- Indrasari, D. M. (2017). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. *UNITOMO PRESS, 01*, 1–7.
- Maryam, S., Syarkawi, M. T., & Khaer, M. (2020). Studi Perbandingan Karakteristik Pengguna Angkutan Online dan Angkutan Konvensional di Kota Makassar. *Jurnal Teknik Sipil MACCA, 5*(3), 275–289. <https://doi.org/10.33096/jtsm.v5i3.205>

- Musa, R., Said, L. B., & Mahyuddin, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Pada Terminal (Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(2), 151–158. <https://doi.org/10.33096/jtسم.v6i2.340>
- Mutiawati, C. (2019). Kinerja pelayanan angkutan umum jalan raya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. *Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY*.
- Nur, Z. (2019). Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Antar Provinsi Trayek Kota Medan – Blangkejeren (Studi Kasus). *Research Repository UMSU*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/7990>
- Prakoso, F. A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi – Larangan). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Said, L. B., Syafei, I., & Amir, M. S. (2022). Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat (Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan). *Jurnal Konstruksi: teKNik, infraSTRUKtur, dan SaIns*, 1(3), 45. <https://mail.pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1032>
- Said, L. B., Syarkawi, M. T., & Murdipin. (2021). Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(3), 213–220. <https://doi.org/10.33096/jtسم.v6i3.348>
- Saudi, A. I. N. F. M. (2022). MAMUJU SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 Studi Kasus : Bus PO . Bintang Timur Trayek Mamuju-Makassar (Performance of Public Transportation Bus Services in Mamuju City Through The Covid-. *Jurnal Infrastruktur*, 8(1), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v8i1.3169>
- Seran, E. N. B., & Joewono, T. B. (2019). Atribut Kualitas Pelayanan ANgkutan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), 109–131. <https://doi.org/10.28932/jts.v11i2.1406>
- Suseno, E. R. (2019). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit di Kota Surakarta. *Universitas Sebelas Maret*, 8(5), 55. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/73457/MzgwNTIx/Efektivitas-pelayanan-transportasi-publik-bus-rapid-transit-di-kota-Surakarta-COVER.pdf>
- Syafei, I., Said, L. B., & Hamzah. (2021). Analisis Komparasi Layanan Angkutan Online dan Konvensional Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Kota Makassar. *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(2), 166–174. <https://doi.org/10.33096/jtسم.v6i2.342>
- Syarkawi, M. T., H, S. M., & Nuh, M. A. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. *Jurnal Konstruksi : teKNik, infraSTRUKtur, dan SaIns*, 1(2), 21–28. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1015>