

---

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP  
MODA TRANSPORTASI *MICROTRANS* JAK LINGKO  
(PURI KEMBANGAN - KALIDERES)**

**Arifin dan Nunung Widyaningsih**

Universitas Mercu Buana

E-mail: 41116110086@student.mercubuana.ac.id dan  
nunung\_widyaningsih@mercubuana.ac.id

---

Diterima:

**22 April 2021**

Direvisi:

**5 Mei 2021**

Disetujui:

**14 Mei 2021**

**Abstrak**

*Microtrans* Jak Lingko 50 merupakan angkutan umum dengan rute yang terhubung dengan beberapa transportasi umum lainnya mulai dari stasiun kereta, halte TransJakarta dan angkutan umum lainnya. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap layanan dan tingkat kinerja dari Angkutan Jak Lingko 50. Penelitian ini memerlukan dua teknik pengumpulan data yakni data primer yang berasal dari hasil akumulasi kuesioner dengan jumlah 100 responden yang menjadi penumpang Angkutan Jak Lingko 50 dan data sekunder berupa data mengenai kinerja dari layanan angkutan Jak Lingko. Metode analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Servqual*. Hasil analisis membuktikan bahwa tingkat rata-rata kinerja angkutan Jak Lingko 50 memiliki nilai rata-rata 4.02 dan rata-rata tingkat kepuasan penumpang yaitu 3,92 dari skor tertinggi 5, dengan nilai tersebut tingkat kinerja dan kepuasan mendapat predikat cukup baik dan kesanggupan pengguna untuk membeli kartu Jak Lingko dikatakan mampu karena sebanyak 100 orang berpendapat harga kartu murah.

**Kata kunci:** *Jak Lingko; Kinerja dan Kepuasan; Importance Prefomance Analysis; Servqual.*

**Abstract**

*Jak microtrans lingko 50 is the public transportation with the route of that which is connected with other public some transport starting from a train station , transjakarta bus stop , and other public transportation .Research objectives to find how perception satisfaction passengers to service of transport and thelevel of the performance of jak lingko 50. This research need twotechnique data collection the primary data from the results in an accumulation of 100 respondents into passengers jak transport lingko 50 and secondary data of data on the performance of transport services lingko jak .The method of analysis using importance performance analysis and servqual. The results of the analysis prove that the average performance jaktransportation lingko 50 having value flattened 4.02 and The average level of satisfaction passengers which are 3,92 of the highest scores 5 and As much as users to buy cards capable of being jak lingko said as many as 100 people thought a cheap price.*

**Keywords:** *Jak Lingko; Performance and Satisfaction; Importance Prefomance Analysis; Servqual.*

## **PENDAHULUAN**

Sistem transportasi adalah formasi transportasi yang terstruktur yang terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi udara, serta transportasi laut dan setiap transportasi terdiri dari sarana dan prasarana (Saraev *et al.*, 2020), yang saling berhubungan dengan dukungan perangkat lunak dan perangkat pikir membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien (Sal, 2019), berfungsi melayani perpindahan orang atau barang, yang terus berkembang secara dinamis (Reynaldo, 2018)

Transportasi umum atau transportasi massal mulai diperkenalkan di Jakarta pada tahun 1970-an dengan nama “mikrolet” di beberapa daerah. ongkos yang dibebankan kepada penumpang bervariasi tergantung dari seberapa jauh jarak tempuh yang dituju (Tandirerung *et al.*, 2019). Ciri operasi pelayanan transportasi umum yaitu penumpang harus menyesuaikan asal dan tujuan (trayek) angkutan (Rambe, 2016), titik asal, tujuan serta rute yang dilalui tetap dan sangat bergantung dengan trayek yang sudah ditentukan dalam peraturan (Kilkoda, 2019) dan menghentikan kendaraan umum harus pada tempat yang telah ditentukan dalam peraturan trayek dan peraturan operator angkutan.

Angkutan pribadi adalah angkutan yang menggunakan kendaraan pribadi, seperti mobil pribadi, sepeda motor, sepeda, tetapi bisa juga menggunakan bus yang biasanya digunakan untuk keperluan pribadi. Transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi biasanya lebih mahal dari transportasi menggunakan angkutan umum karena alasan efisiensi angkutan umum lebih baik (Wasanta, 2017).

Penggunaan angkutan pribadi bermotor di Indonesia ditandai dengan tanda nomor kendaraan bermotor yang berlatar belakang hitam dengan tulisan berwarna putih (Redo, 2015) sedangkan angkutan umum menggunakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berlatar belakang kuning dengan tulisan berwarna hitam.

Jakarta sebagai ibu kota negara Indonesia (Harahap, 2013) mempunyai arus lalu lintas dan mobilitas masyarakat yang tinggi terutama pada saat pagi hari yang merupakan mulainya suatu aktivitas dan sore hari di saat mengakhiri aktivitasnya menyebabkan kendaraan-kendaraan tersendat dan juga banyak kendaraan umum yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang diizinkan (Salim *et al.*, 2019). Hal ini memerlukan pelayanan transportasi yang memadai, baik jumlah maupun kemudahannya (Zahra *et al.*, 2020).

Angkutan umum memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian (Simbolon, 2020), untuk menuju keberlanjutan angkutan umum memerlukan penanganan serius (Salim *et al.*, 2019). Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang (Rini, 2017), jasa dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik (Saputra, 2016) dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi (Tandirerung *et al.*, 2019).

Permasalahan utama transportasi di DKI Jakarta adalah kemacetan (Ahmadi, 2019) dan ditambah dengan buruknya kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan, keandalan, kemudahan akses dan efisiensi dari sistem angkutan umum (Kusumawardani, Adawiyah, Riyanto, & Insriastuti, 2013). Oleh karena itu, mulai 1 Oktober 2018 Pemprov DKI Jakarta meresmikan *ok trip* dan bertransformasi menjadi Jak Lingko, Jak Lingko diprediksi mampu memberikan solusi dari buruknya sistem angkutan umum di DKI

Jakarta karena Jak Lingko merupakan sistem transportasi yang terintegrasi (integrasi rute, integrasi manajemen, dan integrasi pembayaran).

Microtrans Jak Lingko sebuah pilihan dari moda transportasi umum yang digadag gadang mampu mengurai kemacetan. Sebagai sarana angkutan umum maka prasarana itu tidak boleh asal jadi tapi harus memenuhi standar minimum. Masa awal operasional Jak Lingko ini dapat dilihat apa saja prasarana yang tersedia dari Jak Lingko dan apakah sudah memenuhi standar yang ada, dan juga melihat seberapa kemampuan masyarakat untuk membayar kartu Jak Lingko (Zahra *et al.*, 2020).

adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah fasilitas halte di sepanjang rute sudah memenuhi standar pelayanan minimum ?, mengetahui apakah pelayanan Angkutan Jak Lingko apakah sudah memenuhi servqual ?, mengetahui apakah harga yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna dengan menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) ? dan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja Angkutan Jak Lingko 50 rute Kali deres – Puri Kembangan ?

Berikut adalah *Research GAP* pada penelitian yang dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1 *Research GAP*

No	Judul Penelitian	Variabel					
		a	b	c	d	e	f
1	Pelayanan Penumpang Angkutan Umum Kota Trayek Sudiang - Sentral Kota Makassar	√	-	-	√	-	-
2	Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko	√	-	√	-	-	-
3	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)	√	√	-	√	-	-
4	Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus: Koridor I Blok M –Kota, Jakarta)	√	√	√	√	-	-
5	Analisa <i>Ability To Pay</i> Dan <i>Willingness To Pay</i> Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Soekarno Hatta – Manggarai	-	-	-	-	√	-
6	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Busway Terhadap Adopsi Inovasi Sistim Tiket Tunggal Elektronik Smart Card Untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal Di Jakarta	√	√	√	-	-	-
7	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan angkot di Kota Medan	√	√	√	√	-	-
8	Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap Sistem Pelayanan Angkutan Kota di Kota Sidoarjo	√	√	-	√	-	-
9	Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Pelayanan Di Halte Dan Pelayanan Di Dalam Bus Transpakuan Bogor)	√	√	-	√	-	-
10	Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang	√	√	√	-	-	-
No	Judul Penelitian	Variabel					
		a	b	c	d	e	f
11	Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres)	√	√	√	√	√	√

Keterangan :

a : Kinerja Angkutan

b : Kepuasan Pelanggan

c : Metode Servqual

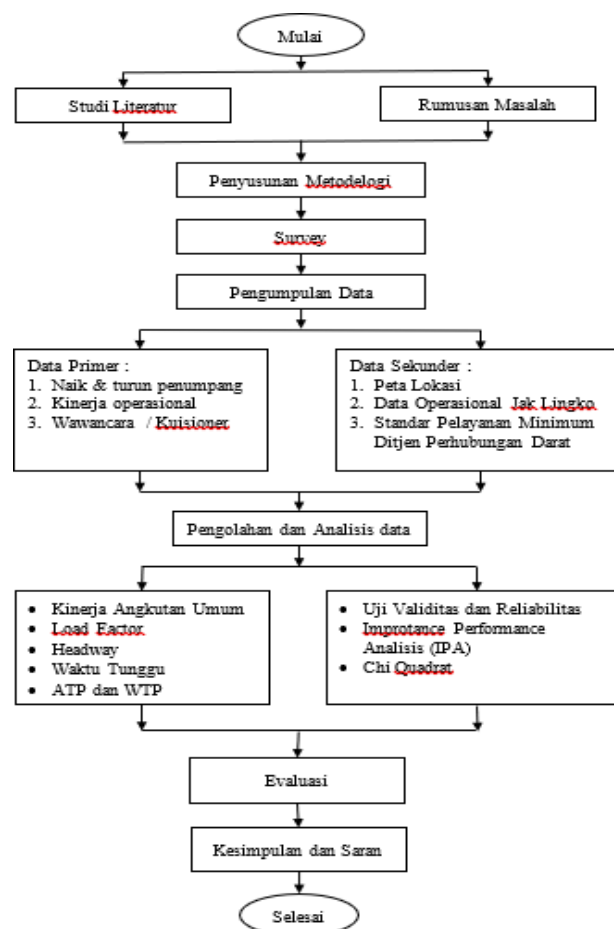
d : Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

e : Metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)

f : Dilakukan saat diterapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di sepanjang rute Jak Lingko 50 mulai dari Puri Kembangan sampai Kalideres. Diagram alir penulisan tugas akhir dapat dilihat dari gambar 1



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Sebelum memasuki teknik analisis data, hasil dari pengambilan data melalui kuisisioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu, sehingga secara statistik hasil pengujiannya layak digunakan. Uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan software SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel tepat untuk diteliti. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui bagaimana kepentingan masyarakat (*importance*) terhadap kinerja (*performance*). IPA menggabungkan dua faktor tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja perusahaan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel x dan variabel y, dimana:

Variabel x merupakan tingkat kinerja dan pelayanan berdasarkan kinerja armada Angkutan Jak Lingko 50.

Variabel y merupakan tingkat kepentingan/kepuasan penumpang pada pelayanan Angkutan Jak Lingko 50.

Adapun rumus *Importance Performance Analysis* sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100 \%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Bobot penilaian kinerja dan pelayanan Angkutan Jak Lingko

Yi = Bobot penilaian kepentingan/kepuasan penumpang

$$Xi = \frac{\sum Xi}{ni}$$

$$Yi = \frac{\sum Yi}{ni}$$

Dimana :

X = Nilai rata-rata tingkat kinerja dan pelayanan

Y = Nilai rata-rata kepentingan/kepuasan

N = Jumlah responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis data penelitian ini dipergunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja Angkutan Jak Lingko, maka dipergunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martial and John C. James, 1997 : 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (likert) yang terdiri dari sangat bagus, bagus, cukup bagus, kurang bagus dan tidak bagus. Kelima penilaian tersebut diberi bobot yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Jak Lingko

Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian	Bobot
Kinerja Pelayanan	Sangat Bagus (SB)	5
	Bagus (B)	4
	Cukup Bagus (CB)	3
	Kurang Bagus (KB)	2
	Tidak Bagus (TB)	1

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*

Untuk kinerja/pelayanan diberikan lima penilaian dengan bobot yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3 Penilaian Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert**

Kualitas Pelayanan	Kategori Penilaian	Bobot
Kepuasan Pelayanan	Sangat Puas (SP)	5
	Puas (P)	4
	Cukup Puas (CP)	3
	Kurang Puas (KP)	2
	Tidak Puas (TP)	1

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*

Hasil dari analisis data kuesioner sebanyak 100 responden yang menggunakan moda transportasi angkutan Jak Lingko 50 diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan didapatkan hasil tabel 1 berikut:

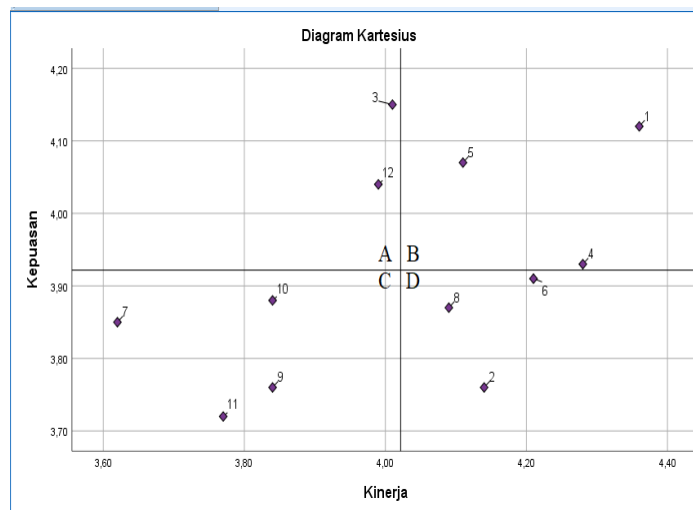
**Tabel 4 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang**

No	Indikator	Penilaian		X	Y
		Kinerja	Kepuasan		
<b>Berwujud</b>					
1	Kondisi fisik armada Jak Lingko dan fasilitas di dalam angkot (tempat duduk, alat keselamatan)	436	412	4,36	4,12
2	Ketepatan waktu kedatangan (5 - 10 Menit)	414	376	4,14	3,76
3	Ketepatan waktu keberangkatan (10-20 menit)	401	415	4,01	4,15
4	Halte Jak Lingko dekat denganrumah/sekolah/stasiun/kantor	428	393	4,28	3,93
5	Waktu perjalanan untuk sampai ke tujuan (1-1,5 jam)	411	407	4,11	4,07
6	Kemudahan untuk berpindah ke moda transportasi lain	421	391	4,21	3,91
7	Kemudahan mendapatkan / mengisi saldo kartu Jak Lingko	362	385	3,62	3,85
<b>Ketanggapan</b>					
1	Kemampuan supir dalam membantu kesulitan yang dihadapi penumpang	409	387	4,09	3,87
<b>Empati</b>					
1	Keramahan dan kesopanan supir dalam melayani penumpang	384	376	3,84	3,76
2	Kepedulian supir terhadap penumpang	384	388	3,84	3,88
3	Pemahaman supir Jak Lingko akan kebutuhan atau perasaan penumpang	377	372	3,77	3,72

Jaminan					
1	Perasaan aman menggunakan Jak Lingko 50	399	404	3,99	4,04
Rata -rata		402,17	392,17	4,02	3,92

Dari perhitungan rata-rata keseluruhan atribut/item pertanyaan kuesioner pada penilaian dalam menggunakan angkutan Jak Lingko sebagai preferensi masyarakat, didapat hasil sebagai berikut:

1. Rata – rata dari tingkat kinerja total pelayanan sebesar 4,02, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan pada setiap item yang diteliti termasuk dalam kategori baik.
2. Rata – rata tingkat kepuasan total pelayanan sebesar 3,92, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan penumpang pada setiap item yang diteliti termasuk dalam kategori puas.



Gambar 2 Grafik Diagram Kartesius

Kuadran A menunjukkan prioritas utama bahwa kepentingan di bawah rata– rata namun nilai kepuasan penumpang di atas rata – rata. Faktor pelayanan dalam kuadran ini harus dijadikan prioritas utama dalam penanganan demi menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu item kuisisioner bernomor 3 dan 12.

Kuadran B menunjukkan pertahankan prioritas bahwa kepentingan dan nilai kepuasan penumpang diatas rata – rata, dimana untuk faktor pelayanan yang ada dalam kuadran ini agar dipertahankan prestasinya, karena kepentingan dan kepuasan telah sejalan sesuai harapan yaitu item kuesioner bernomor 1, 4 dan 5.

Kuadran C menunjukkan prioritas rendah bahwa kepentingan dan nilai kepuasan sama – sama rendah, dimana antara kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang pada level yang sama sehingga cukup dipertahankan yaitu item kuisisioner bernomor 7, 9, 10 dan 11.

Kuadran D menunjukkan berlebihan bahwa nilai kepuasan di bawah rata – rata dan nilai kepentingan diatas rata – rata, menunjukkan tingkat kepentingan melebihi daritingkat kepuasan penumpang yaitu item kuesioner bernomor 2, 6 dan 8.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisa penulis bahwa fasilitas halte berdasarkan standar pelayanan minimum sudah berada ditingkat sangat baik, hanya saja jumlah halte perlu ditambah karena masih ada di beberapa titik tunggu yang belum mempunyai halte. Dari analisa penulis hasil kuesioner dengan mengacu 5 indikator mengenai tingkat pelayanan Angkutan Jak Lingko 50 Puri Kembangan - Kalideres, yang menyatakan kinerja Angkutan Jak Lingko 50 sudah memenuhi 5 indikator tersebut. Berdasarkan hasil penelitian didapat frekuensi angkutan Jak Lingko 50 Puri Kembangan – Kalideres adalah 7 angkutan per jam dan waktu antara (*headway*) didapat hasil sebagai berikut :

$$\text{Headway} = \frac{60}{\text{frekuensi}} = \frac{60}{7} = 8,57 \text{ menit} = 8 \text{ menit } 34 \text{ detik}$$

Waktu antara (*headway*) Jak Lingko 50 Puri Kembangan – Kalideres dari angkutan satu ke yang lain adalah 8 menit 34 detik. Berdasarkan analisa penulis bahwa kemampuan pengguna untuk membeli kartu Jak Lingko sudah melebihi dari kebijakan Pemprov DKI Jakarta. Sehingga harga yang disediakan sudah sangat menjangkau masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan terhadap kinerja angkutan Jak Lingko 50 rute Puri Kembangan - Kalideres yang mengacu kepada indikator Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 19 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator penilaian dengan tingkat kepuasan sedang seperti kecepatan perjalanan, waktu perjalanan dan waktu pelayanan dan 4 indikator baik seperti *Headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi dan waktu tunggu dan 1 indikator penilaian kurang baik seperti faktor muat hal ini disebabkan karena adanya kebijakan untuk menjaga jarak di dalam angkutan umum.

## BIBLIOGRAPHY

- Ahmadi, Tiara Andriani. (2019). *Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Commuter Line di Jabodetabek*. Semarang: UNNES.
- Harahap, Fitri Ramdhani. (2013). Dampak urbanisasi bagi perkembangan kota di Indonesia. *Society*, 1(1), 35–45.
- Kilkoda, Nurdin Muhammad. (2019). *TA: Analisis Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Kota (Studi Kasus: Trayek Abdul Muis–Cicaheum Via Aceh)*. Bandung: Institut Teknologi Nasional.
- Kusumawardani, Marla Ayu, Adawiyah, Robbiatul, Riyanto, Bambang, & Insriastuti, Amelia Kusuma. (2013). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 2(1), 60–74.
- Rambe, Zelvia Zahara. (2016). *Analisa Pemilihan Moda Transportasi Umum Rute Medan-Rantau Prapat Dengan Metode Analytic Hierarchy Process (Studi Kasus)*. Medan: Universitas Medan Area.
- Redo, Syarif Muhammad. (2015). Perbuatan Melawan Hukum Pemilik Kendaraan Pribadi Sebagai Angkutan Umum Taksi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pontianak. *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura*, 3(4).
- Reynaldo, Reynaldo. (2018). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan



- angkot di kota medan. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 1(1), 26–34.
- Rini, Tri Purnama Wati. (2017). *Kebijakan Penerbitan Kartu Pengawas Angkutan Kota Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Padang*. Padang: Universitas Andalas.
- Sal, Ryan Achmad F. A. I. (2019). *Pelanggaran Terhadap Operasional Angkutan Barang dengan Sumbu Tiga atau Lebih Menurut UU Nomor 22 Tahun 2009*. Bojonegoro: Universitas Bojonegoro.
- Salim, Abdul Kadir, Massara, Asma, Zaifuddin, Zaifuddin, Arzal, Muhammad, & Jumadi, Achmad. (2019). Analisis Kinerja Operasional Angkutan Umum Kota Pare-Pare. *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 4(2), 135–144.
- Saputra, Indra. (2016). *Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko-Jangkat*. Bandung: Fakultas Teknik Unpas.
- Saraev, Pavel, Blyumin, Semen, Galkin, Alexander, & Sysoev, Anton. (2020). Mathematical Remodeling Concept in Simulation of Complicated Variable Structure Transportation Systems. *Transportation Research Procedia*, 45, 475–482. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.03.041>
- Simbolon, Nanci Yosepin. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(1), 96.
- Tandirerung, Ismawati, Ramba, Jumeitri, Rachman, Rais, & Ali, H. Nur. (2019). *Pelayanan Penumpang Angkutan Umum Kota Trayek Sudiang - Sentral Kota Makassar*. I(2).
- Wasanta, Tilaka. (2017). *Kajian Perpindahan Moda (Mode Shifting) Dari Pengguna Kendaraan Pribadi Ke Kendaraan Umum (Studi Kasus: Kota Bandung)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zahra, Noveesra, Baihaqi, Imam, & Ardiantono, Dewie Saktia. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)