Jurnal KONSTRUKSI :
teKNik, infraSTRUKtur, dan SaIns
Program Pascasarjana UMI

Vol. 01, No. 10 Tahun 2022
E-ISSN: XXXX-XXXX

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP - Kampus II PIP di Kota Makassar

Syamsul Amien [1*], Lambang Basri Said [2], Mukhtar Thahir Syarkawi [3]

1*) Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar,
syamsulamien19@gmail.com
2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar
3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

Makassar City Government in 2021 begins to realize fast mass public transportation with affordable fares as has been implemented in big cities such as Jakarta, namely the creation of a busway or BRT. BRT development concept Mamminasata is developed not only to serve passengers conventionally, but BRT is designed with as possible in order to comply the needs and wants of service users that is safe, comfortable and inexpensive according to basic principles of BRT Mamminasata. From the point of view of Bus Friends services and the existence of Bus Friends in Makassar City, they are inseparable from the existing problems necessary analysis level passenger satisfaction with measure level performance of the Friends Bus transportation service on Corridor III in Makassar City. The aims of this study were, 1) to identify and examine the factors that influence the level of service user satisfaction with the performance of bus-friendly transportation services, 2) to analyze the factors that most dominantly influence the level of service-user satisfaction with bus-friend transportation services. This study used the Qualitative Descriptive Analysis method with the Likert scale questionnaire method and was processed using SPSS 21 software. The results of the study, 1) All independent variables including Comfort, Convenience, Timeliness, Physical Facilities, Responsiveness, Reliability, Security Assurance, and Empathy have given satisfaction to passengers 2) The most dominant factor in assessing passenger satisfaction is the Empathy Attitude factor.

Keywords: Multiple Linear Regression, Satisfaction, Teman Bus

Abstrak

Pemerintah Kota Makassar pada tahun 2021 mulai merealisasikan transportasi umum massal cepat dengan tarif terjangkau seperti yang telah diterapkan di kota-kota besar seperti Jakarta yaitu pembuatan busway atau BRT. Konsep pengembangan BRT Mamminasata ini dikembangkan tidak hanya untuk melayani penumpang secara konvensional, tetapi BRT dirancang dengan semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa yaitu aman, nyaman dan murah sesuai dengan prinsip dasar BRT Mamminasata. Dari sisi pelayanan Teman Bus dan keberadaan Teman Bus di Kota Makassar tidak terlepas dari Problematika yang ada, sehingga perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang dengan mengukur tingkat kinerja pelayanan angkutan Teman Bus pada Koridor III di Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah, 1) Mengindefikasi dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan teman bus, 2) Menganalisis faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan teman bus. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif dengan metode angket skala likert dan diolah dengan menggunakan software SPSS 21. Hasil penelitian, 1) Seluruh variabel Independet mencakup, Kenyamanan, Kemudahan, Ketepatan Waktu, Fasilitas Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan Keamanan, dan Sikap Empaty sudah memberikan kepuasan terhadap penumpang 2) Faktor yang paling dominan dalam penilaian kepuasan penumpang adalah faktor Sikap Empaty.

Kata Kunci: Kepuasan, Regresi Linier Berganda, Teman Bus.

1. PENDAHULUAN

Persebaran penduduk di kota Makassar masih belum merata, masih tersentral di pusat kota sedangkan masyarakat yang berada di pinggiran kota butuh akses transportasi untuk menjangkau segala aktivitas mereka. Masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi karena memiliki fleksibilitas yang tinggi dan ekonomis. Pada satu sisi penggunaan kendaraan pribadi didorong oleh kurang baiknya pelayanan kendaraan umum, baik dilihat dari sisi jaringan, sarana, prasarana, dan lain sebagainya. Rendahnya mutu pelayanan dari segi keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, yang pada hakekatnya memberikan rasa kurang nyaman dan aman kepada pengguna jasa transportasi perkotaan, mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Untuk mengatasi kesemrawutan dan kemacetan yang terjadi serta buruknya sistem transportasi yang ada, akhirnya pemerintah membangun BRT (Bus Rapid Transit) atau di Kota Makassar yang dikenal dengan bus BRT Mamminasata. BRT adalah salah satu bentuk angkutan umum dengan mengkombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen - elemen sistem transportasi, ke dalam sebuah moda transportasi sistem bus umum yang nyaman, aman, dan murah.

Pemerintah Kota Makassar pada tahun 2021 mulai merealisasikan transportasi umum massal cepat dengan tarif terjangkau seperti yang telah diterapkan di kota-kota besar seperti Jakarta yaitu pembuatan busway atau BRT. Konsep pengembangan BRT Mamminasata ini dikembangkan tidak hanya untuk melayani penumpang secara konvensional, tetapi BRT dirancang dengan semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa yaitu aman, nyaman dan murah sesuai dengan prinsip dasar BRT Mamminasata.

Program pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan dengan skema Buy The Service (BTS), merupakan program yang dirancang oleh Direktorat Angkutan Jalan agar dapat mengintervensi pengembangan angkutan umum perkotaan di Indonesia sehingga muncul terobosan yang inovatif. Konsep BTS berbasis aplikasi ini didukung oleh Manajemen Pengelola dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi yang meliputi beberapa sistem. Adapun sistem operasional, sistem pemeliharaan, sistem pengelolaan keuangan dan sistem SDM yang didukung dengan digitalisasi secara real time untuk menuju angkutan umum yang lebih profesional. Dari sisi pelayanan Teman Bus dan keberadaan Teman Bus di Kota Makassar tidak terlepas dari Problematika yang ada, sehingga perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang dengan mengukur tingkat kinerja pelayanan angkutan Teman Bus pada Koridor III di Kota Makassar.

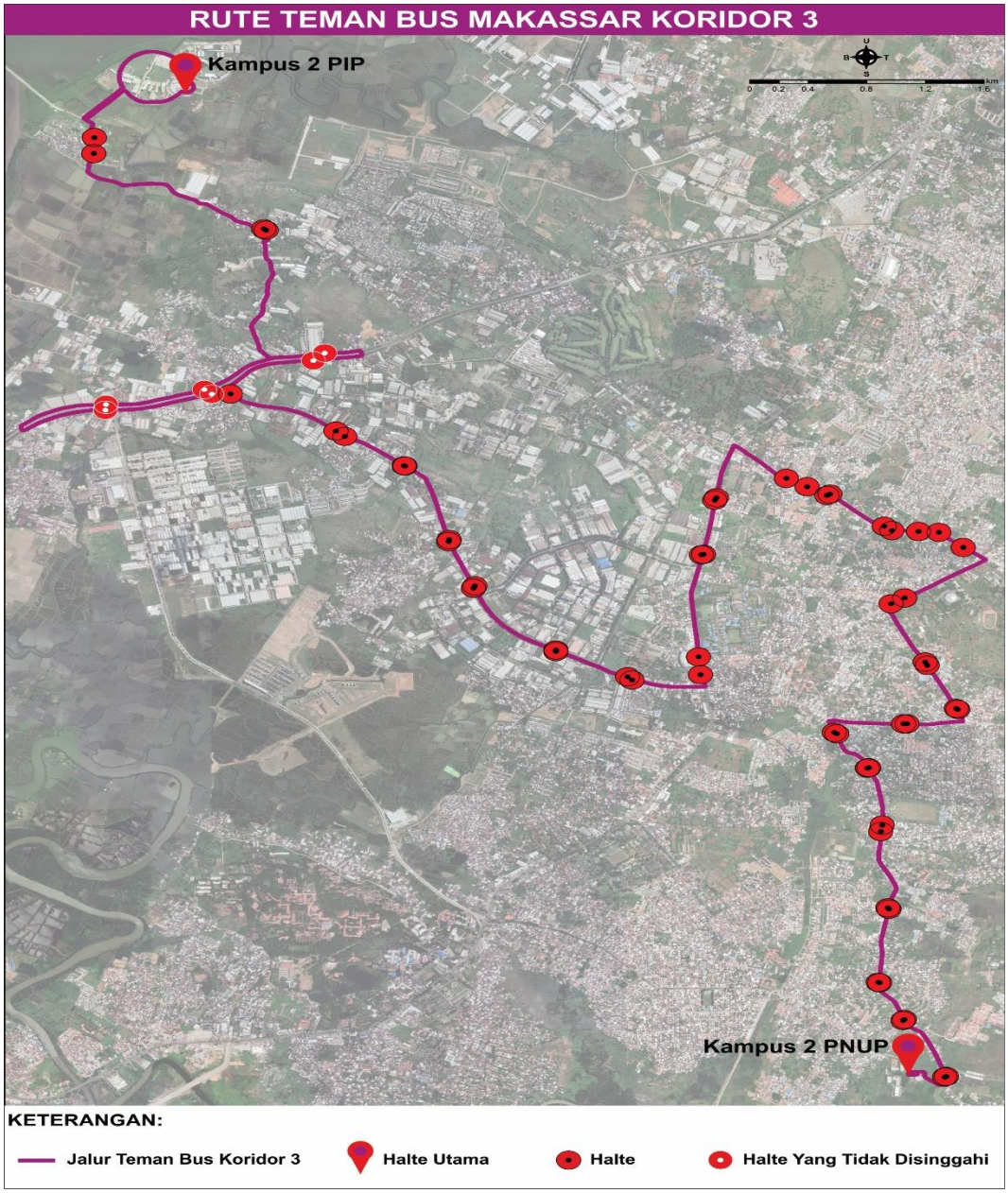
Pengukuran kepuasan penumpang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penumpang merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Teman Bus dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggang atau pengguna jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan teman bus.

2. METODE

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koridor III Teman bus di Kota Makassar. Dengan waktu penelitian berlangsung selama 1 (satu) minggu dibulan September 2022. Peta jaringan pelayanan Teman Bus dapat dilihat pada **Gambar 1** berikut.



Gambar 1 Peta Jaringan Pelayanan Teman Bus Kordior III di Kota Makassar

B. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2006) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi didentifikasi sebagai masyarakat yang dilalui angkutan teman bus koridor III di Kecamatan Biringkanaya.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili.

Dalam penelitian ini digunakan sampel random sampling dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data yang dalam penelitian ini adalah Participatory Rapid Appraisal (PRA), meliputi:

1. Data Primer; Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh dari hasil pengamatan, hasil wawancara. Wawancara dilaksanakan berdasarkan panduan sebuah kuesioner yang didapat dari hasil pengisian kuesioner yang berisi pertanyaan seputar kinerja angkutan teman bus koridor III.
2. Data Sekunder; Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur yang terkait topik penelitian. Data sekunder diapatkan dari instansi terkait dan data kependudukan di wilayah angkutan teman bus koridor III.

D. Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan metode angket, dan hasil skor dilakukan menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban:

1. Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
2. Setuju (S) dengan nilai 4
3. Ragu-Ragu (RG) dengan nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

Seluruh hasil hasil angket responden selanjutnya dilakukan tabulasi data untuk menjadi data import bagi program software SPSS 21, dengan metode pembahasan Regresi Linier Berganda.

E. Variabel dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, mencakup variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2015:38) variabel penelitian adalah sesuatu atau sifat atau nilai-nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian mencakup variabel bebas dan variabel terikat, dapat diartikan sebagai berikut:

Variabel independen (variabel bebas) menurut Sugiyono (2015:39) mendefinisikan variabel bebas adalah “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat)”. Variabel independen (X) pada penelitian ini, mencakup:

1. Variabel X1: Kenyamanan penumpang dengan indikator secara berurutan yaitu penumpang merasa betah, penumpang merasa percaya, penumpang merasa terlindungi, penumpang merasa bebas dan penumpang merasa tenang
2. Variabel X2: Kemudahan atau akses dengan indikator secara berurutan yaitu jarak antar halte, mudah menjangkau halte, ketepatan waktu bus, dan mudah mendapatkan tiket
3. Variabel X3: Ketepatan waktu dengan indikator secara berurutan yaitu penjadwalan, konsistensi terhadap waktu, perhatian dan efisiensi
4. Variabel X4: Fasilitas fisik dengan indikator secara berurutan yaitu keberadaan bus sebagai moda, keberadaan halte, keberadaan koridor, kondisi interior bus, dan kelengkapan fisik bus

5. Variabel X5: Ketanggapan petugas dengan indikator secara berurutan yaitu sanggup memberikan pelayanan, sigap memberi bantuan, sopan pada permasalahan, motivasi pelayanan dan keterampilan pelayanan
6. Variabel X6: Kehandalan petugas dengan indikator secara berurutan yaitu konsisten dalam pelayanan, efektifitas pada pelayanan, akurasi pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi dalam pelayanan
7. Variabel X7: Keamanan penumpang dengan indikator secara berurutan yaitu kepercayaan petugas, rasa aman penumpang/ barang, tanggung jawab, profesionalisme petugas dan kepercayaan petugas
8. Variabel X8: Sikap empaty petugas dengan indikator secara berurutan yaitu perhatian petugas melayani, kecepatan petugas memahami kebutuhan, rasa senang mendengarkan keluhan, fleksibel pelayanan oleh petugas dan perhatian petugas melayani

3. PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang/pengguna jasa Transportasi Teman Bus Kota Makassar sebanyak 106 responden. Dari 106 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini selanjutnya dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Sebagai contoh berikut merupakan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

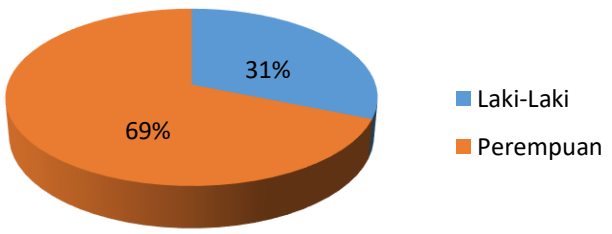
A. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keberadaan responden ditinjau dari jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut ini.

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	33	31
2	Perempuan	73	69
Jumlah		**106**	**100**

Berdasar **Tabel 1** diatas menunjukkan bahwa dari 106 responden jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan dengan persentase sebesar 73%, sedangkan laki-laki 33%. Persentase kategori jenis kelamin responden diperlihatkan pada pie chart **Gambar 2** berikut.



Gambar 2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Frekuensi Jawaban Kuesioner Terhadap Variabel Penelitian

Frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 106 responden dimana kuesioner tersebut memiliki pilihan jawaban atas pertanyaan berdasarkan skala likert yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
2. Setuju (S) dengan nilai 4
3. Ragu-Ragu (RG) dengan nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

Adapun frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian dapat diuraikan sebagai berikut dengan contoh pada variabel kenyamaman. Seluruh variable X dan Y ini juga dilakukan tabulasi frekuensi hasil pengisian kuisioner oleh responden

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Kenyamanan sebagaimana pada **Tabel 2** berikut:

Tabel 2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kenyamanan (X1)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
X1.1	0	0	0	0	2	1.90	64	60.40	40	37.70
X1.2	0	0	0	0	4	3.80	64	60.40	38	35.80
X1.3	0	0	0	0	8	7.50	64	60.40	34	32.10
X1.4	0	0	5	4.70	17	16.00	62	58.50	22	20.80
X1.5	0	0	0	0	6	5.70	59	55.60	41	38.70

Berdasarkan **Tabel 2** diatas, rata-rata pilihan jawaban responden terhadap variabel Fasilitas Fisik dengan 5 (lima) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 59,06%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 33,02%, Ragu-Ragu (RG) 6,98%, jawaban Tidak Setuju (TS) 0,94% dan Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

Setelah dilakukan rekapitulasi pada masing-masing variaebl, dilakukan uji statistic terlebih dahulu terhadap data yang telah ada. Uji tersebut antara lain adalah pengujian instrumen berupa uji validitas, uji realibilitas serta uji asumsi klasi berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji tersebut harus memenuhi syarat agar dapat dilakukan analisis regresi.

C. Persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver 21 adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**1.999**	2.013		.993	.323
	Kenyamanan	**.364**	.113	.237	3.227	.002
	Kemudahan	**-.071**	.132	-.046	-.539	.591
	Ketepatan Waktu	**-.170**	.126	-.109	-1.347	.181

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	Fasilitas Fisik	**.325**	.107	.241	3.039	.003
	Ketanggapan	**.209**	.115	.137	1.816	.072
	Kehandalan	**-.021**	.105	-.016	-.199	.842
	Jaminan Keamanan	**.258**	.125	.170	2.057	.042
	Sikap Empati	**.601**	.123	.413	4.883	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan						

Berdasarkan Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y = 1{,}999 + 0{,}364X1 - 0{,}071X2 - 0{,}170X3 + 0{,}325X4 + 0{,}209X5 - 0{,}021X6 + 0{,}258X7 + 0{,}601X8 \quad (1)$$

Menurut Sugiono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagaimana pada **Tabel 4** sebagai berikut:

Tabel 4 Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	rendah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2007

Variabel Dependen atau Terikat: (Y1) = Kinerja Pelayanan Teman Bus Terhadap Penumpang, merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), Bahwa Kinerja Pelayanan Angkutan Umum terhadap Penumpang Teman Bus Kota Makassar. Dimana Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan penumpang terukur berdasar hasil analisis, yaitu:

1. Angka koefisien Variabel: X1 Berupa Kenyamanan Penumpang pada operasional Teman Bus dengan nilai angka koefisien sebesar 0,364 atau sebesar 36,4%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Rendah* terhadap kepuasan.
2. Angka koefisien Variabel: X2 Berupa Kemudahan atau aksesibilitas yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,071 atau sebesar 7,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Sangat Rendah* terhadap kepuasan.
3. Angka koefisien Variabel: X3 Berupa Ketepatan Waktu yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,170 atau sebesar 17,0%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Sangat Rendah* terhadap kepuasan.
4. Angka koefisien Variabel: X4 Berupa Fasiltas Fisik yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,325 atau sebesar 32,5%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Rendah* terhadap kepuasan.
5. Angka koefisien Variabel: X5 Berupa Ketanggapan Petugas yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,209 atau sebesar 20,9%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Rendah* terhadap kepuasan.
6. Angka koefisien Variabel: X6 Berupa Kehandalan Petugas yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,021 atau sebesar 2,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Sangat Rendah* terhadap kepuasan.

7. Angka koefisien Variabel: X7 Berupa Jaminan Keamanan yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,258 atau sebesar 25,8%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Rendah* terhadap kepuasan.
8. Angka koefisien Variabel: X8 Berupa Sikap Empati Petugas yang ada sebagai kinerja pelayanan dengan nilai angka koefisien sebesar 0,601 atau sebesar 60,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang *Kuat* terhadap kepuasan.

4. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian yaitu faktor paling dominan yang menjadi kinerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pada hasil model persamaan regresi yaitu variabel X8 dengan nilai Koefisien 0,601 masuk pada katagori berpengaruh kuat terhadap kepuasan penumpang dan koefisien indikatornya variabel X8 sebesar 0,125 di bandingkan dengan faktor yang lainnya. Hal ini dikarenakan sikap empaty yang dimiliki oleh pengemudi Teman Bus masih kurang.

5. DAFTAR PUSTAKA

Afkar, dkk. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 1-11. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Aksar, dkk. 2022. Kajian Kelayakan Apron, Runway, dan Taxiway pada Bandar Udara Arung Palakka Kabupaten Bone. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 13-19. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Amir, M.S. dkk. 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, Volume 1 Nomor 3 Halaman 31-42. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Ardiana, Lintang. 2007. Persepsi ketidaknyamanan yang Ditinjau dari Psikologi Lingkungan antara Stress, Kebisingan, Kepadatan Penduduk dan Polusi pada Masa Dewasa di Kota Besar Indonesia, Jurnal F.Psi UI. Universitas Indonesia

Arifin, M. A., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analisis tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan bus transjakarta berbasis standar pelayanan minimal (SPM). Jurnal Sosial Humaniora, 6(2), 104-121.

B, Nurlaela, dkk. 2021. Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 60-69. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Brotodewo, N. (2010). Penilaian indikator transportasi berkelanjutan pada kawasan metropolitan di Indonesia. Jurnal perencanaan wilayah dan kota, 21(3), 165-182.

Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. Travel Behaviour and Society, 12, 1-10.

H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 41-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.

H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 50-58. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Hafid, D.M, dkk. 2022. Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 6 Halaman 9-19. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Hardianti, dkk. 2022. Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 2 Halaman 10-20. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Harlan, Dwimastia. 2014. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan e-Bangking pada UMKM di Kota Yogyakarta.” Dalam Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(1), 1-14.

Herbowo, N. (2012). Studi Persepsi Pengguna Transjakarta Pada Koridor II,(Pulogadung-Harmoni). Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, 23(1), 37-50.

Hidayah, T. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketertarikan Masyarakat terhadap Alat Transportasi Umum Bus Trans Jogja.

Horasman, J. (2021). Kajian Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Trans Mebidang Rute Pusat Pasar Medan–Terminal Lubuk Pakam.

Janie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. Jurnal, April.

Jasfar, F. (2009). Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu (Edisi ke d). Ghalia Indonesia.

Kanafani, A., “Transportation Demand Analysis”, University of California, Berkeley, 1983.

Khaer, M., St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2020). Studi Perbandingan Karakteristik Pengguna Angkutan Online dan Angkutan Konvensional di Kota Makassar. Jurnal Teknik Sipil MACCA, 5(3), 275-289.

Kittelson & Associates, United States. Federal Transit Administration, Transit Cooperative Research Program, & Transit Development Corporation. (2003). Transit capacity and quality of service manual (Vol. 42). Transportation Research Board.

Mahris, dkk. 2022. Kajian Kinerja Ruas dan Simpang pada Ruas Jalan Bau Massepe Kota Pare-Pare. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 40-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Makupiola, dkk. 2022. Kajian Kinerja Pada Ruas Jalan Nasional Perkotaan Kasus Jalan Urip Sumoharjo Dan Perintis Kemerdekaan Kota Makassar. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 6 Halaman 1-8. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Manheim, M. L. (1979). Fundamentals of transportation system analysis Volume 1: Basic concepts. Mit Press.

Mansyur, Titien Putri, Lambang Basri Said, and Ilham Syafei. "Analisis Kualitas Layanan Lanside Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar." Jurnal Teknik Sipil MACCA 6.2 (2021): 159-165.

Mardiyani, Y., & Murwatiningsih, M. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Kota Semarang. Management Analysis Journal, 4(1).

Morlok, E. K. (1978). Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, 1995. Jakarta: Erlangga.

Notoatmodjo S, 2005, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.

Nugroho, W. (2009). Analisis persepsi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pengguna bus malam cepat sedya mulya (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).

Nuh, M.A, dkk. 2022. Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 2 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Rini, I. N. P. (2007). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I) (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

S. Rizal, Muhammad, dkk. 2022. Kajian Karakteristik Pergerakan Arus Lalu Lintas dan Kinerja Simpang Bersinyal Studi Kasus Jl. Basuki Rahmat - Jl. Sungai Maruni, Kota Sorong, Papua Barat. Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 5 Halaman 20-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.

Said, L. B. (2012). Influenced Factor Due to Service Quality and Satisfaction of Public Transport User at Sulawesi, J. Basic Appl. Sci. Res, 2(8), 8249-8255.

Said, L. B., & Rosyadi, A. (2019). Analisa Faktor yang Berpengaruh dalam Peminatan Masyarakat Memilih BRT (Kasus Kota Makassar). Jurnal Teknik Sipil MACCA, 4(3), 216-227.

Said, L. B., & St Maryam, H. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. Journal Flyover (JFO), 1(1), 1-11.

Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2021). Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar). Jurnal Teknik Sipil MACCA, 6(3), 213-220.
Sakti, M. B. (2013). Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
Simbolon M.M. (2003), Ekonomi Transortasi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
Singarimbun, M., & Effendi, S. (1985). Metode Pengambilan Contoh. LP3ES. Jakarta.
Stemvelt, Robert C. (2004). Perception of Service Quality. Diterjemahkan oleh Purwoko.
Sugiyono, S. (2015). Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D). Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (Alfabeta, Ed.). Bandung.
Suwardjono. 2011. Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
Syafei, Ilham, dkk. 2022. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 2 Nomor 1 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
Taylor, N., Prescott, N., Perry, G., Potter, M., Le Sueur, C., & Wathes, C. (2006). Preference of growing pigs for illuminance. Applied Animal Behaviour Science, 96(1-2), 19-31.
Thahir, M., Hakim, A., Wicaksono, A., & Said, L. B. (2019). Modelling user perception of sustainable public transportation in Makassar city Indonesia. International Journal of Civil Engineering and Technology, 10(2), 1656-1668.
Titin Dwi, A., & Patricia Dhiana P, M. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI (Studi Kasus Pada Pengguna BRT Kota Semarang Koridor II Trayek Terboyo-Sisemut). Journal of Management, 1(1).
Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Andi Offset. Yogyakarta.
Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di Sidoarjo. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, 3(8).
Umar, H. (2005). Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.
Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis. Jakarta: Rajawali, 42.
Widi, R. (2011). Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi. Stomatognatic (JKG Unej), 8(1), 27-34.
Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. Journal of the academy of marketing science, 28(1), 67-85.