

**KAJIAN PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL ANGKUTAN
AGLOMERASI TRANS JATENG KORIDOR I PURWOMANGGUNG
RUTE BOROBUDUR-KUTOARJO**

Rangga Dwi Septian

Universitas Maritim AMNI Semarang
email: ranggadwiseptian@mail.com

Andar Sri Sumantri

Universitas Maritim AMNI Semarang
email: andarsrisumantri85@gmail.com

Wasi Sumarsono

Universitas Maritim AMNI Semarang
email: wasi5@hotmail.com

ABSTRAK

Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo mulai beroperasi saat Pandemi COVID-19 semakin menambah rendahnya load factor Trans Jateng yang berdampak pada semakin tingginya beban BOK. Meskipun load factor rendah, keberadaan Trans Jateng terus bertahan sebagai komitmen Pemerintah. Penelitian ini bertujuan mendapatkan kinerja angkutan dan mengetahui sejauh mana pengaruh variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan terhadap kepuasan pengguna jasa serta membandingkan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan Trans Jateng sebagai rekomendasi peningkatan pelayanan Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo.

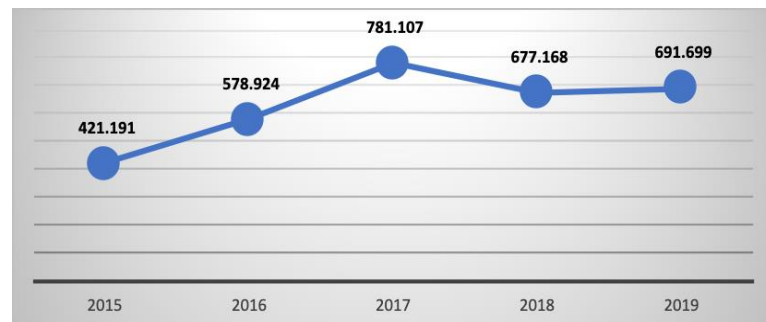
Pengukuran kinerja dilakukan dengan metode survey pengukuran langsung dilapangan. Parameter pengukuran adalah load factor, headway, waktu tunggu penumpang, kecepatan perjalanan dan frekuensi. Sedangkan pengukuran persepsi terhadap pengguna dilakukan dengan metode kuesioner dengan skala likert. Survey dilakukan pada hari libur dan hari biasa.

Hasil penelitian didapatkan load factor=21,61%; headway=16,7 menit; waktu tunggu penumpang=8,35 menit, kecepatan perjalanan=32,97 km/jam dan frekuensi kendaraan 4,7 kendaraan/jam. Hasil analisis regresi linear berganda $Y = 2,71 - 0,272X_1 + 0,322X_2 + 0,111X_3 + 0,302X_4 + 0,277X_5 + 0,169X_6 + \mu$ dan uji simultan (F) nilai signifikansi 0,00, hal ini menunjukkan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sedangkan dari hasil analisis IPA diketahui adanya kesenjangan (GAP)= -0,52 yang berarti kinerja Trans Jateng belum memenuhi harapan pengguna jasa.

Kata kunci: Kinerja, Persepsi, Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Borobudur sebagai salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 – 2025, merupakan inti pengembangan yang menjadi magnet dan salah satu penggerak perekonomian di kawasan segitiga emas “Joglosemar” (Jogja, Solo dan Semarang) dan Kawasan Purwomanggung (Purworejo, Wonosobo, Magelang, Temanggung).



Gambar 1. Jumlah Wisatawan di Provinsi Jawa Tengah
(Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah)

Berdasarkan data pada Gambar 1. Jumlah wisatawan di Provinsi Jawa Tengah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada Tahun 2019, jumlah wisatawan sebanyak 58,59 juta, terdiri atas 691 ribu wisatawan asing dan 57,9 juta wisatawan 11ndicato. Jumlah wisatawan ini meningkat 15,31% 11ndicator11 tahun 2018 sebesar 49,62 juta.

Memperhatikan hal tersebut, keberadaan transportasi sebagai sarana sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan daerah menjadi cukup strategis. Untuk itu 11ndica transportasi harus direncanakan secara terintegrasi dan berkelanjutan agar memenuhi fungsinya dalam mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi kawasan. Namun demikian, pada kenyataannya aksesibilitas menuju lokasi wisata mengalami distorsi yang sangat tinggi sehingga menurunkan tingkat pelayanan

yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena aksesibilitas tersebut terkena dampak langsung dari perkembangan kota-kota yang dilalui, dimana pengendalian dan pembatasan penggunaan ruang sepanjang jalan sulit untuk dilakukan, dominasi pelayanan angkutan sewa (*charter*) dengan 12ndica mahal, serta kenyamanan dan kepastian waktu sampai lokasi wisata Borobudur yang tidak pasti.

Untuk itu, transportasi sebagai salah satu unsur penting dalam kegiatan perekonomian, diharapkan mampu meningkatkan mobilitas kunjungan wisatawan pada daerah tersebut. Maka untuk menarik wisatawan, beberapa strategi sudah dipersiapkan Pemerintah dalam rangka mendukung konektivitas antar kawasan strategis perekonomian di Jawa Tengah, salah satunya dengan peluncuran Angkutan Aglomerasi Trans Jateng yang melayani Koridor I Kawasan Purwomanggung dengan Rute Borobudur-Kutoarjo yang diresmikan oleh Bapak Gubernur Jawa Tengah pada tanggal 1 September 2020.

Trans Jateng dengan mengusung konsep “*buy the service*” diharapkan dapat mengubah 12ndicato pelayanan jasa angkutan umum di Jawa Tengah agar mampu menarik minat masyarakat untuk beralih dari angkutan pribadi. Untuk itu, di usia operasional yang terbilang cukup muda, pemenuhan kriteria angkutan umum massal yang ideal diharapkan mampu konsisten dan memprioritaskan aspek-aspek penting dalam pelayanan angkutan umum seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan sebagai 12ndicator kualitas pelayanan Trans Jateng.



Gambar 2 Jumlah Penumpang Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo (Sejak Beroperasi September 2020)

(Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah)

Berdasarkan data pada Gambar 2. jumlah penumpang dari bulan ke bulan mengalami penurunan. Pada Maret 2021, jumlah penumpang Trans Jateng sebanyak 15.630 penumpang. Jumlah penumpang ini menurun sampai dengan 35% dibanding bulan sebelumnya sebesar 24.129 penumpang.

Memperhatikan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dari kinerja operasional Trans Jateng yang berdampak secara signifikan terhadap loyalitas pengguna dimana sangat berpengaruh terhadap capaian jumlah penumpang Trans Jateng.

Dari segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan, Trans Jateng memiliki pelayanan yang memuaskan. Namun dari segi keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dari aspek pelayanan Trans Jateng masih belum bisa dibilang unggul sebagai angkutan massal terintegrasi. Indikator seperti waktu, integrasi angkutan *feeder* dan ketersediaan ruang khusus kursi roda menjadi salah satu faktor rendahnya pada aspek tersebut. Berdasarkan hal tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum diperlukan adanya Kajian Peningkatan Kinerja Operasional Angkutan Aglomerasi Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur-Kutoarjo.

TINJUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Fahrizal (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja) dibandingkan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk / Jasa dimana Pelanggan merasa puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk / jasa tersebut ternyata berkualitas baik.

2. Harga yaitu Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service Quality* (ServQual) dimana ServQual sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, karena pembentukan attitude dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah.
4. *Emotional Factor* Sebagai contoh, kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat menggunakan tas dengan *brand image* yang baik. Rasa bangga, percaya diri, simbol kesuksesan, dan bagian dari kelompok orang penting adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
5. Kemudahan disini Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sedangkan Oktadiani (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi suatu pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan seorang konsumen setelah menggunakan jasa tergantung pada kesesuaian antara persepsi dari jasa yang didapatkan dengan harapan dari jasa tersebut.

Harapan Pelanggan

Oktadiani (2020) menyatakan bahwa harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa saja yang akan diterimanya. Sedangkan menurut Dimas (2015), harapan merupakan apa saja yang pelanggan pikirkan harus disajikan oleh penyedia jasa. Pelayanan konsumen merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan konsumen. 3 (tiga) level atau tingkatan harapan konsumen mengenai mutu, yaitu :

1. Harapan konsumen yang paling sederhana berbentuk asumsi.

2. Harapan yang lebih tinggi dari level pertama yaitu kepuasan konsumen dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
3. Harapan yang lebih tinggi dari level kedua yaitu konsumen menuntut kesenangan atau jasa yang bagus sehingga membuatnya tertarik.

Persepsi

Kotler dan Amstrong (dalam Dimas, 2015), menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang dapat memilih, mengatur dan mengartikan informasi menjadi suatu gambar yang sangat berarti di dunia. Sedangkan menurut Dimas (2015), persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan ketika harapan dan persepsi kualitas pelayanan melebihi harapan pelanggan. Stimulus masuk kedalam otak, kemudian diartikan dan ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan. Begitu pula dengan persepsi pelanggan pasti berbeda-beda pula karena setiap pelanggan dapat mempersepsikan setelah mereka merasakan atau mendapatkan jasa kualitas pelayanan. Maka dari itu, persepsi dapat dikatakan pula juga sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa lebih memperhatikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Saputra, dkk (2018), kualitas layanan dapat dianalisis pada tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan (gap) dari persepsi pengguna layanan terhadap kinerja dengan persepsi pengguna layanan terhadap harapan yang digunakan dan melakukan analisis kuadran.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan, Pemerintah Provinsi wajib menjamin

tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antar kota dalam provinsi yang memenuhi standar pelayanan minimal/ kualitas pelayanan meliputi: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan

Keamanan

Keamanan dapat diartikan dengan menciptakan keadaan, kondisi atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data atau jaringan yang mengalami kerusakan pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan dan/ atau penipuan dan penyalahgunaan wewenang (Armash, dkk dalam Bondan, 2012). Sedangkan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, keamanan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas.

Sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan, keamanan menjadi salah satu syarat mutlak yang harus diperhatikan. Hal tersebut terkait pilihan pengguna transportasi ketika akan melakukan aktifitas yang berkaitan dengan perpindahan barang dan/atau orang. Indikator keamanan dalam penggunaan transportasi, aman berarti terhindarnya pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal transportasi baik berupa gangguan alam, gangguan manusia, maupun gangguan lainnya (Sistem Transportasi Nasional, 2005).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keamanan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

1. Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte Yaitu keadaan terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/ atau rasa takut pada saat berada di halte dan fasilitas pendukung halte. Ada beberapa standar pelayanan

minimal yang harus dipenuhi, berupa : Lampu penerangan, petugas Keamanan, Informasi gangguan keamanan.

2. Keamanan di kendaraan Yaitu keadaan terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/ atau rasa takut pada saat berada di dalam kendaraan.

Ada beberapa standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi, berupa : Identitas Kendaraan, Tanda pengenal pengemudi, Lampu Isyarat Tanda bahaya, Lampu penerangan, Lampu penerangan, Petugas keamanan, Pengguna kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Keselamatan

Kiki Rizki, dkk (2014) menyatakan bahwa keselamatan berartinya suatu keadaan dimana seseorang terbebas dari peristiwa celaka dan nyaris celaka. Indikator keselamatan adalah faktor penyebab kurangnya minat masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan Hadiwijoyo (dalam Prabowo dkk, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kecelakaan lalu lintas, yaitu 1) Faktor Manusia adalah Faktor yang sangat dominan sebagai penyebab utama terjadinya kecelakaan, seperti kelalaian, kondisi sakit, pengaruh minuman atau obat, kelelahan, dll. 2) Faktor Sarana dan Prasarana adalah Faktor yang disebabkan karena tidak laik atau tidak kesesuaian spek atau standar. 3) Faktor Lain Faktor yang disebabkan karena adanya gangguan keamanan, budaya setempat, atau ketidakmampuan dalam mengikuti kemajuan teknologi. 4) Faktor Lingkungan adalah Faktor yang disebabkan karena kondisi lingkungan, seperti hujan atau angin kencang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keselamatan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

1. Keselamatan pada manusia, meliputi : a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan; b. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
2. Keselamatan pada mobil bus, meliputi : a. Kelaikan kendaraan; b. Peralatan kendaraan; c. Fasilitas Kesehatan; d. Informasi tanggap darurat; e. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
3. Keselamatan pada prasarana, meliputi : a. Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan; b. Fasilitas Penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*).

Kenyamanan

Kolcaba (dalam Martin, dkk, 2018) menyatakan bahwa kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan ketentraman, kelegaan dan transeden. Kolcaba juga menjelaskan 3 tingkatan kenyamanan, yaitu:

1. *Relief* adalah level kenyamanan paling dasar, dimana tubuh dalam kondisi bebas dari rasa sakit apapun.
2. *Ease* adalah tingkatan kenyamanan yang lebih tinggi, dimana tidak hanya tubuh yang merasakan kenyamanan, tetapi juga kenyamanan secara pikiran atau psikologis.
3. *Transcendence* adalah kenyamanan tertinggi dimana kenyamanan dirasakan sampai pada tingkat spiritual atau rohani.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur kenyamanan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

1. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi : Lampu penerangan, Fasilitas pengatur suhu ruangan dan ventilasi udara, Fasilitas kebersihan, luas lantai perorang, fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang.
2. Kenyamanan di mobil bus, meliputi : Lampu penerangan, Kapasitas Angkut, Fasilitas pengatur suhu ruangan, Fasilitas kebersihan, Luas lantai untuk berdiri perorang

Keterjangkauan

Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju ketempat tujuan (Wanda dan Pangestuti, 2018). Sedangkan menurut Sunaryo (2013) keterjangkauan (aksesibilitas) adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang memungkinkan dan memudahkan serta membuat nyaman wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi. Menurut Fidel Miro (dalam Sihombing, 2020), faktor / indikator keterjangkauan terdiri dari :

1. Faktor waktu tempuh adalah Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang handal.
2. Faktor biaya adalah Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.
3. Faktor intensitas / kepadatan guna lahan adalah Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan berbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut dan secara tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keterjangkauan

merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keterjangkauan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu: Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor; Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan Tarif.

Kesetaraan

Menurut Tawney (dalam Hasan dan Maulana, 2014) kesetaraan adalah konsep yang mengakui faktor spesifik seseorang dan memberikan haknya sesuai dengan kondisi perorangan. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur kesetaraan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu: a) Kursi Prioritas; b) Ruang khusus untuk kursi roda; dan c) Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Keteraturan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keteraturan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu: 1) Waktu tunggu; 2) Kecepatan perjalanan; 3) Waktu berhenti di halte; 4) Informasi pelayanan; 5) Informasi waktu kedatangan mobil bus; 6) Akses keluar masuk halte; 7) Informasi halte yang akan dilewati; 8) Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan

keberangkatan mobil bus; 9) Informasi gangguan perjalanan mobil bus; 10). Sistem pembayaran

Kajian Penelitian Terdahulu yang relevan

Peneliti menggunakan referensi penelitian terdahulu yang ditulis oleh Hary Hermawan,, dengan judul Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas wisatawan (*Study Community Based Tourism* di Gunung Api Purba Nglanggeran Daerah Istimewa Yogyakarta). Kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. Adanya pengaruh yang positif antara daya tarik wisata berbasis Community Based Tourm (CBT) terhadap kepuasan wisatawan.
2. Adanya pengaruh upaya keselamatan wisatawan CBT di Gunung Api Purba Nglanggeran DIY terhadap kepuasan wisatawan
3. Adanya pengaruh sarana wisata dengan CBT di Gunung Api Purba Nglanggeran DIY Terhadap kepuasan wisatawan

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja operasional, karakteristik pengguna jasa, dan tingkat kepuasan pengguna jasa, dan prioritas utama pelayanan yang diberikan Bus Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur – Kutoarjo.

Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan angkutan jalan khususnya angkutan aglomerasi Bus Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur –Kutoarjo, Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Adanya penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang objektif mengenai permasalahan di lapangan terkait kebijakan penyelenggaraan pemerintah terkini di sektor transportasi, khususnya terhadap program unggulan daerah berupa evaluasi dan upaya peningkatan kinerja operasional Trans Jateng Koridor I Purwomanggung. Dan Memberikan

kontribusi nyata terhadap kebijakan penyelenggaraan pemerintah sebagai bahan referensi untuk perencanaan transportasi kedepan.

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah Bus Trans Jateng Koridor I Purwomnggung Rute Borobudur –Kutoarjo Jawa tengah.

Profil Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo

Angkutan aglomerasi Trans Jateng atau lebih dikenal dengan Trans Jateng merupakan transportasi umum massal berbasis jalan yang beroperasi di wilayah aglomerasi Provinsi Jawa Tengah. Trans Jateng beroperasi sejak Tahun 2017 dengan pola *Buy The Service* atau beli layanan dengan perhitungan Biaya Operasional Kendaraan (BOK). Kemunculan Trans Jateng dilatarbelakangi oleh amanat Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009, Pasal 139 ayat (2) tentang LLAJ, bahwa Pemerintah Daerah Provinsi wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antarkota dalam provinsi.

Memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mewujudkannya melalui visi, misi dan program kerja Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Tengah pada Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023, bahwa pengembangan transportasi massal menjadi salah satu program kerja prioritas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Seiring berjalannya waktu, Trans Jateng melakukan ekspansinya di wilayah aglomerasi di Provinsi Jawa Tengah. Sejak Tahun 2017-2020 Trans Jateng sudah memiliki 5 (lima) rute pelayanan, yaitu: a. Semarang-Bawen (Tahun 2017); b. Purwokerto-Purbalingga (Tahun 2018); c. Semarang-Kendal (Tahun 2019); d. Surakarta-Sragen (Tahun 2020); dan e. Magelang-Purworejo (Tahun 2020).

Dalam pengoperasiannya, Trans Jateng Rute Magelang-Purworejo (Borobudur-Kutoarjo) telah bekerjasama dengan operator eksisting untuk terlibat secara langsung sebagai operator angkutan dengan membentuk konsorsium atau masuk dalam Badan

Usaha (berbadan hukum) yang sudah ada, sebagai komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk melakukan rekayasa sosial untuk mengurangi dampak sosial yang ditimbulkan dengan tetap mengedepankan manajemen operasional angkutan umum yang sehat melalui penyediaan jasa pelayanan angkutan umum dengan 1 (satu) operator saja.

Pengembangan Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo menggunakan pola *scrapping* yaitu menggantikan unit angkutan eksisting dengan unit angkutan yang baru pada trayek yang dilalui Trans Jateng dengan spesifikasi, Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipersyaratkan oleh Balai Transportasi Jawa Tengah selaku regulator/ pembeli jasa angkutan aglomerasi Trans Jateng. Melalui rekayasa operasional angkutan umum tersebut, Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo saat ini tidak memiliki kompetitor/ operator pada rute layanan yang sama (tidak berhimpit), sehingga Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo dalam pengoperasiannya dapat berjalan maksimal untuk melayani masyarakat di Kabupaten Magelang dan Kabupaten Purworejo secara keseluruhan.

Trans Jateng rute Magelang-Purworejo (Borobudur-Kutoarjo) merupakan koridor I yang dioperasikan di wilayah aglomerasi/ Kawasan Purwomanggung (Purworejo, Wonosobo, Magelang dan Temanggung). Rute Trans Jateng Borobudur-Kutoarjo sepanjang 50 kilometer, dengan 47 (empat puluh tujuh) pemberhentian sepanjang ruas jalan dari Terminal Borobudur sampai dengan Terminal Kutoarjo. Adapun rute pelayanan Trans Jateng rute Borobudur-Kutoarjo sebagai berikut :



Gambar 3 Rute Pelayanan Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo
Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah

Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo saat ini memiliki kantor layanan yang beralamat di Komplek Ruko Terminal Borobudur, Jl. Pramudyawardhani, Dusun XV, Borobudur. Trans Jateng menjadi salah satu pelayanan di bidang transportasi yang menyediakan media pengaduan (*social media*) untuk mendengarkan saran dan masukan dari masyarakat, serta *Smart Transportation* dengan menggunakan aplikasi “SI ANTENG” untuk memudahkan pengguna atau Sahabat Trans Jateng mengetahui informasi rute, letak halte, posisi bus dan informasi layanan terkini lainnya dengan menggunakan fitur AR (*Augmented Reality*).

METODE PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Menurut Widiyoko (2014), observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Sedangkan menurut Riyanto (2010), observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan penjelasan para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara terukur secara langsung maupun tidak langsung pada objek penelitian. Tujuan digunakan observasi sebagai metode penelitian yaitu untuk mengetahui karakteristik operasional Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur-Kutoarjo dan mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan penyelenggara jasa saat sebelum dan sesudah menggunakan armada Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur-Kutoarjo.

Metode observasi yang akan diterapkan oleh penulis yaitu pengamatan tidak langsung dan pencatatan yang dilakukan penulis di tempat penelitian yaitu berupa layanan Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur-Kutoarjo.

2. Kuesioner

Menurut Pujihastuti (2010), kuesioner adalah alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Sedangkan menurut Sugiyono (2013), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa, kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis yang menjadi topik utama penelitian kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada para penumpang Trans Jateng Koridor I Purwomanggung Rute Borobudur-Kutoarjo berdasarkan jumlah sampel untuk mengetahui kepuasan dan harapan terhadap variabel/ pelayanan yang sudah ditetapkan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (dalam Hasanah, 2017), metode dokumentasi adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mencari hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, peraturan, dsb. Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa, dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik untuk menyelidiki hal-hal teknis terkait sebagai data pendukung penelitian. Dokumentasi sebagai metode pengumpulan data digunakan untuk mencari data isu-isu yang berkembang dan pedoman teknis standar pelayanan angkutan massal di Indonesia.

TEHNIK PENGUJIAN

Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanyakolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabelbebas (Imam Ghozali, 2011). Jika variabel independen

saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang kolerasinya antar sesama variabel bebas lainnya sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adakah sebagai berikut : Menganalisis matrik korelasi antar variabel bebas, jika ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,90) maka terjadi multikolonieritas. Melihat nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) jika nilai VIF <10 dan tolerance >0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghazali, 2016).

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid (Imam Ghazali, 2016). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Suatu data dikatakan normal apabila perbedaan antara nilai prediksi dengan skor sesungguhnya atau *error* terdistribusi secara simetri disekitar nilai *means* sama dengan nol. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal grafik P-P Plot of *regression standardized residual* atau dengan uji *one sample kolmogorov smirnov*.

Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam penelitian ini data berbentuk linier atau tidak, dalam hal ini digunakan Uji Durbin Watson.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam tahapan analisis ini peneliti melakukan analisis regresi linear berganda menggunakan alat bantu program SPSS 25. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk meneliti ada tidaknya pengaruh dari dua atau lebih variabelin dependen (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan) terhadap variable dependen (kepuasan pelanggan) yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi).

Tabel 1. Model Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.717	1.042		2.607	.011
	Keamanan	-.272	.138	-.202	-1.979	.051
	Keselamatan	.322	.104	.291	3.099	.003
	Kenyamanan	.111	.061	.119	1.809	.074
	Keterjangkauan	.302	.093	.319	3.247	.002
	Kesetaraan	.277	.076	.221	3.629	.000
	Keteraturan	.169	.033	.309	5.064	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data

KESIMPULAN

- Keamanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunajasa (-0,272). Hal inimenunjukkan bahwa keamanan yang tersedia di Trans JatengRute Borobudur-Kutoarjo sudah cukupaman. Hasil tersebut selaras dengan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna jasa dimana variable keamanan direspon sangat puas (119,93%) oleh pengunajasa.

2. Keselamatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa (0,322). Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompetitif fasilitas keselamatan yang diberikan oleh Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
3. Kenyamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penggunajasa (0,111). Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompetitif fasilitas kenyamanan yang diberikan oleh Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
4. Keterjangkauan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa (0,302). Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompetitif harga dan fasilitas integrasi moda yang diberikan oleh Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
5. Kesetaraan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa (0,277). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya ketersediaan fasilitas disabilitas yang diberikan oleh Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
6. Keteraturan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penggunajasa (0,169). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya penjadwalan keberangkatan dan kedatangan yang diberikan oleh Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo akan semakin meningkatkan kepuasan penggunajasa.
7. Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Jateng Rute Kutoarjo-Borobudur. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 97,22 lebih besar dari F table sebesar 3,94 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
8. Hasil penelitian analisis kesenjangan (GAP) antara kinerja dan harapan pada kualitas pelayanan Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo memiliki tingkat kesenjangan total dengan rata-rata GAP sebesar -0,52. Maka dapat dikatakan bahwa variable keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan,

kesetaraan dan keteraturan pada pelayanan Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo belum bisa memenuhi kepuasan pengguna jasa.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan informasi dan data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan kinerja operasional Trans Jateng Rute Borobudur-Kutoarjo, beberapa indikator seperti faktor keselamatan, kesetaraan dan keterjangkauan perlu menjadi prioritas dan upaya peningkatan kinerja oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan transportasi umum dengan tetap mengedepankan efisiensi perjalanan melalui pola mendekatkan rute pelayanan ke zona strategis lainnya (bandar udara, obyek wisata, industri), sosialisasi aplikasi unggulan “Si Anteng” dan integrasi dengan angkutan feeder atau angkutan kota, serta komitmen Pemerintah mewujudkan fasilitas publik yang ramah penumpang khusus (ibu hamil, lansia, anak-anak dan masyarakat penyandang disabilitas).
2. Memperbanyak jumlah sampel yang digunakan dan waktu pengambilan data yang lebih variatif agar hasil penelitian lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pemerintah RI. Jakarta
- Anonim. (2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Kawasan Kedungsepur, Kawasan Purwomanggung dan Kawasan Bregasmalang. Pemerintah RI. Jakarta
- Anonim. (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Pemerintah RI. Jakarta
- Anonim. (2011). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025. Pemerintah RI. Jakarta

- Anonim. (2005). Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor KM 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS). Kemenhub. Jakarta
- Anonim. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Kemenhub. Jakarta
- Anonim. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Kemenhub. Jakarta
- Anonim. (2019). Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Semarang
- Anonim. (2020). Provinsi Jawa Tengah Dalam Angka 2020. Badan Pusat Statistik RI. Semarang
- Anonim. (2002). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. Kemenhub. Jakarta
- Anshori, M., Iswati, S. (2009). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Airlangga University Press
- Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifin, J. (2017). SPSS untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dimas, D. S. (2015). Analisis Harapan dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Trapodo. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vo. 4, No. 6, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya
- Fahrizal, M. C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Captain Coffe di Malang. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Frاندika, S., Anton, Y., Abdul, F. (2019). Analisis Perbandingan Metode Regresi Linear Berganda dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WEBQUAL Modifikasi. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol.7, No.5, Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro
- Hasan, N., Maulana, R. (2014). *Kesetaraan dan Keadilan Gender Dalam Pandangan Perempuan Bali: Studi Fenomenologis Terhadap Penulis Perempuan Bali*. *Jurnal Psikologi Undip*. Vol. 13, No.2. Universitas Dipenogor. Semarang
- Hasanah, U. (2017) *Peningkatan Hasil Belajar Mata Pelajaran Fiqih Melalui Penerapan Metode PQRST Peserta Didik*. *Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 8. No. 1. Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung
- Hermawan, H. (2017). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran*. *Jurnal Media Wisata*. Vol. 15, No.1. Sekolah Tinggi Pariwisata ARS International. Bandung
- Kinasih, B. S. (2012). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 16, No. 1, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Kinasih, B. S., Albari. (2012). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vo.1, No.1, Hal: 300-309
- Kiki, R. A. R., Yuniar., Desrianty, A. (2014). *Usulan Perbaikan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) Menggunakan Metode Hazard Identification and Risk Assesment (HIRA)*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 2, No. 2, Institut Teknologi Nasional. Bandung
- Kotler, P., Amstrong, G. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kurniawati, R., Tinumbia, N. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna*. *Jurnal Infrastruktur*, Vol.5, No.2, Universitas Pancasila. Jakarta
- Miro, F. (2009). *Perencanaan Transportasi bagi Mahasiswa*. Perencana dan Praktisi. Jakarta: Erlangga
- Martin, S. K., Erwin, A. H. (2018). *Pengaruh Cara Distribusi Pencahayaan Buatan Pada Kenyamanan Bercengkerama Pengunjung Kafe*. *Senat Rupa Journal of Design*, Vol. 2, No. 2: 148-162. Universitas Kristen Maranatha. Bandung
- Oktadiani, O. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Uniqlo di Tunjungan Plaza Mall*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya

- Prabowo, S. E., Hamid, D., Prasetya, A. (2016). Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata: Studi Pada Desa Pujonkidul Kecamatan Pujon Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Pujihastuti, I., (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol.1 No.1. Universitas Islam 45. Bekasi
- Retnoningtyas, D. A., Handayeni, K.D.M.E. (2020). Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Kediri dengan Pendekatan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik ITS*, Vol. 9, No. 2, Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya
- Riyanto, Y. (2010). *Paradigma Baru Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Saputra, T., Sufi, W., Utami, B, C. (2018). Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Bagian Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Niara*. Vol. 1, No. 1, Hal. 6-16. Universitas Lancang Kuning. Pekanbaru
- Sihombing, L, N. (2020). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Keterjangkauan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Sipincur Humbang Hasundutan. Universitas HKBP Nommesen. Medan
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. (2014.) *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indoensia*. Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono., Fandy (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono., Fandy (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tresiya, D., Djunaidi., Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. Vol. 1, No.2, Universitas Kadiri. Kediri

Wanda, I. B. K., Pangestuti, E. (2018). Pengaruh Pengembangan Komponen Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*

Widiyoko, E.P. (2014). *Penilaian Hasil Pembelajaran di Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Widiyoko, E.P. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar