

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus :GUNUNG HARTA TRANSPORT SOLUTIONS)

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

REZA SYARIF

202110140311105

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS



Disusun Oleh :

Reza Syarif

202110140311105

Menyetujui dan Mengesahkan :

Malang, 10 November 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.

Ir. Rahmad Wisnu Wardana, S.Pd.,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri



Dr. Ir. Daria Infactiya Utama, S.T., M.T.

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
 Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
 Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING I

Nama : Reza Syarif NIM : 20211040311105
 Dosen Pembimbing I : I. r. Shanty Kusuma Dewi ST MT

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1	14-05-20	Acc Juki	✓
2	3-06-20	revisi Bab 2 - koreksi tabel Perograt - Penambahan keluhun - Penambahan literatur review mengenai Pelayanan Transportasi Darat	✓
3	26-06-20	Acc bab I.	✓
4	10-07-20	Acc bab II	✓
5	19-07-20	revisi: bab III Rumus pengumpulan Data.	✓
6	07-08-20	revisi: Penambahan rumus pada Pengolahan data dan Lanjutan kuisioner.	✓
8	01-10-20	Acc Revisi Sempio.	
9	08-10-20	revisi: bab IV: Peta dan tabel, Penamaan diagram; Penambahan literatur mutade; revisi: bab V, Penjelasan pada bab III Perangkutan dan Usulan Perbaikan.	✓
10	13-10-20	revisi: hasil pembahasan dan atribut	✓
		lengkap dengan skripsi	✓



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Reza Syarif NIM : 202104031105
Dosen Pembimbing II : Ir. Rahmat Wisnu Wardana, S.Pd., M.Eng.....

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
	11/7/25	Revisi Bab 1 dinastah	Wht
	15/7/25	Bab 1 ok Revisi Bab 2 dinastah	Wht
	17/7/25	ACC Bab 2 Lanjut Bab 3	Wht
	22/7/25	- Nomor persamaan - siapkan Quisionaire - siap sempit	Wht
	02/10/25	ACC revisi seminar	Wht
	03/10/25	Revisi Tabel Pengolahan data	Wht
	03/10/25	ACC bab 4.	Wht



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460918, 460918
Fax (0341) 460782 Malang 65144

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
	06/11/20	revisi: tabel dan Penjelasan revisi: konsistensi penulisan.	
	08/11/20	Peringkat kesimpulan.	
	09/11/20	ACC sidang skripsi	

Malang, 09/11/2020...

Dosen Pembimbing II,



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

PRODI TEKNIK INDUSTRI

industri.umm.ac.id | industri@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : REZA SYARIF
 Nim : 202110140311105
 Jurusan : Teknik Industri
 Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS DENGAN
 METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE
 PERFORMANCE ANALYSIS
 Tanggal Pelaksanaan Sidang Skripsi: 17 Oktober 2025
 Dinyatakan : LULUS
 Dengan Nilai : A

Pembimbing I	: Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.	
Pembimbing II	: Ir. Rahmad Wisnu Wardana, S.Pd., M.Eng.	
Penguji I	: Teguh Baroto ST., MT.	
Penguji II	: Ir. Adhi Nugraha, ST., M.BA.	

Ditetapkan di : Malang

Tanggal : 22 Oktober 2025

Ketua Program Studi,



Dr. Ir. Diant Marsetiya Utama, S.T., M.T.



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 466 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 989

Kampus III

Jl. Raya Tlopmas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 466 435
E. webmaster@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : REZA SYARIF
 NIM : 202110140311105
 Judul TA : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%)
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	5%
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	22%
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	28%
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	18%
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	13%
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	4%
7.	Jurnal	20%	19%

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

(Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.)

Dosen Pembimbing II

(Ir. Rahmad Wisnu Wardana, S.Pd., M.Eng.)

Mengesahkan Hasil Cek Plagiasi,



Amelita Klotirdi, S.T., M.Sc

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Syarif

NIM : 202110140311105

Program Studi: Teknik Industri

Fakultas : Teknik Industri

Universitas : Universitas Muhamadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Bus Dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi kasus: Gunung Harta Trasport Solutions”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya secara jelas dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa di dalam skripsi ini terdapat unsur penjiplakan, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Malang serta menarik kembali skripsi yang telah saya ajukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 06 November 2025

Yang membuat pernyataan,



Reza Syarif

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS DENGAN METODE
SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Reza Syarif; Shanty Kusuma Dewi; Rahmad Wisnu Wardana

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang Jl. Raya Tlogomas No.
246, Malang

rezasyarif@umm.ac.id; shanty@umm.ac.id; rahmadwisnu78@umm.ac.id

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PO Gunung Harta Transport Solutions (GHTS) pada rute Malang–Denpasar dengan membandingkan persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) serta Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden pengguna layanan kelas Executive. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan masih memiliki kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan pelanggan, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dimensi assurance dan empathy menunjukkan kinerja tertinggi, sementara kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi tangibles dan responsiveness. Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut seperti kebersihan ruang tunggu, kondisi fasilitas bus, serta ketersediaan stop kontak dan snack menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sementara itu, aspek keramahan kru, keamanan perjalanan, dan ketepatan jadwal keberangkatan telah memenuhi harapan pelanggan dan perlu dipertahankan. Secara keseluruhan, kombinasi metode SERVQUAL dan IPA terbukti mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kualitas layanan

Kata kunci Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Transportasi Bus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Bus Dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi kasus: Gunung Harta Transport Solutions*” dengan baik. Tanpa pertolongan dan ridha-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini guna memenuhi tugas akhir dalam salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Malang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi darat, khususnya pada layanan bus antarkota antarprovinsi (AKAP). Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tidak terhingga, sehingga penulis senantiasa diberi kesehatan dan kemudahan dalam setiap langkah.
2. Kedua orang tua tercinta, dan adik saya atas doa, kasih sayang, dukungan moral dan materi, serta semangat yang tiada henti dalam setiap perjuangan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
3. Ibu Ir. Shanty Kusuma Dewi, S.T., M.T sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Ir. Rahmat Wisnu Wardana, S.Pd., M.Eng.sebagai pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
4. Bapak Teguh Baroto ST., M.T dan Bapak Ir. Adhi Nugraha S.T.,M.BA. selaku penguji seminar proposal dan sidang skripsi yang telah banyak membantu dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang, atas ilmu, motivasi, serta pelayanan akademik yang luar biasa selama masa studi.
6. Manajemen dan staf PO Gunung Harta Transport Solutions, yang telah memberikan kesempatan serta data dan informasi yang sangat diperlukan dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri angkatan 2021, atas kebersamaan, kerja sama, dan semangat yang saling mendukung selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen kualitas pelayanan dan transportasi darat. Semoga hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan jasa transportasi, akademisi, maupun peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama.

Malang, 06 November 2025

Reza Syarif

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR BERITA ACARA UJIAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
FORM CEK PLAGIARISME.....	viii
SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA PERUSAHAAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah Penelitian.....	3
1.6. Asumsi Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Transposrtasi Darat dan Layanan Transportasi Darat.....	5
2.2. Layanan Transportasi.....	6
2.3. Kualitas Pelayanan	7
2.4. Kepuasan pelanggan	8
2.5. SERVQUAL	9
2.5.1 Definisi SERVQUAL	9
2.5.2 Dimensi Servqual	9

2.5.3	Kelebihan dan Keterbatasan Servqual	10
2.6.	Importance Performance Analysis (IPA)	11
2.6.1	Konsep Kuadran IPA	12
2.6.2	Kelebihan dan keterbatasan IPA	14
2.6.3	Hubungan <i>SERVQUAL</i> dan IPA	15
2.7.	Alasan Pemilihan Metode.....	16
2.8.	Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1.	Metode Penelitian	20
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3.	Segmentasi pasar	20
3.4.	Populasi dan Sampel.....	21
3.5.	Metode Pengumpulan Data	22
3.6.	Tahapan Penelitian.....	23
3.7.	Deskripsi Flowchart Penelitian.....	24
3.7.1	Tahap Pengumpulan Data	24
3.7.2	Tahap Pengolahan data	28
3.7.3	Tahap Analisa dan Pembahasan.....	30
3.7.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		32
4.1.	Tinjauan Umum Perusahaan.....	32
4.2.	Pengumpulan Data.....	32
4.2.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	32
4.2.2	Penyusunan Kuisioner	33
4.2.3	Penyebaran Kuisioner.....	34
4.2.4	Uji Validitas	34
4.2.5	Uji Realibilitas.....	36
4.3.	Pengolahan Data.....	37
4.3.1	Perhitungan Skor Rata- Rata	37

4.3.2	Perhitungan nilai <i>SERVQUAL</i>	42
4.3.3	Pengolahan Data IPA	45
4.3.4	Integrasi <i>SERVQUAL</i> Dan Importance Performance Analysis	50
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		54
5.1.	Analisis Pengumpulan Data	54
5.2.	Analisis Uji Validitas dan Realibilitas	55
5.3.	Analisis Servqual	56
5.4.	Analisis Importance Performance Analysis	57
5.5.	Intergrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis	61
5.6.	Usulan Perbaikan	63
5.7.	Hubungan Hasil dengan Penelitian Terdahulu	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		70
6.1.	Kesimpulan	70
6.2.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terhadulu	18
Tabel 3. 1 atribut dan dimensi kualitas yang digunakan.....	25
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kusioner.....	35
Tabel 4. 2 Uji Realibilitas	36
Tabel 4. 3 Perhitungan Skor Harapan.....	37
Tabel 4. 4 Perhitungan Skor Kinerja	39
Tabel 4. 5 Nilai Perhitungan Skor Kepentingan	41
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Gap SERVQUAL	43
Tabel 4. 7 skor rata rata kinerja dan kepentingan	45
Tabel 4. 8 Integrasi SERVQIAL dan Importance Performance Analysis	50
Tabel 5. 1 Ranging Prioritas Atribut Layanan	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Importance-Performance Analysis.....	13
Gambar 3. 1 flowchart tahapan penelitian.....	23
Gambar 4. 1Diagram Kartesius Metode IPA	48



DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2021). Reassessing Importance-Performance Analysis: Advances and future directions. *Journal of Business Research*, 134, 492–500.
- Abkar, N. A. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan metode *SERVQUAL* dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Industri*, 6(2), 112–124.
- Abubakar, A. M., Bala, K., & Bala, A. (2020). Service quality in transport services: An application of importance-performance analysis. *The TQM Journal*, 32(6), 1037–1054. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2020-0007>
- Arasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ayuningtias, N. S., Pradana, W. P., & Nurhalimah, S. (2023). Pengaruh tingkat kualitas pelayanan oleh petugas dalam transportasi umum Transjakarta. *Jurnal Pelayanan Publik dan Simulasi Kebijakan*, 4(2), 45–53.
- Azhari, A. R., Lubis, N., & Ngatno, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 94-104.
- Cronin, J.J. dan Taylor, S.A. 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55–68.

- Dewi, R. A., & Septiani, V. (2020). Analisis kualitas pelayanan transportasi dengan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 101–110.
- Fatkhurohim, M., & Basuki, R. (2022). Analisis layanan antarmoda di kawasan wisata Borobudur menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil dan Transportasi*, 11(2), 91–99.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huang, Y., & Rundle-Thiele, S. (2014). A holistic management tool for tourism operators: Importance-Performance Analysis. *Tourism Management*, 42, 33–41. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.11.002>
- Khalid, R., Ali, S.M. dan Farooq, S. 2019. Integrating QFD and service quality for effective service design. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2): 123–141.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lin, Y.C. dan Chen, C.Y. 2017. Application of Kano model to improve service quality of public transportation. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 12: 1909–1927.
- Matzler, K., Sauerwein, E., & Heischmidt, K. A. (2004). Importance-performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction. *The Service Industries Journal*, 24(2), 112–129.
- Mulyono, T. 2021. *Metodologi Penelitian: Teori dan Aplikasi dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Noer, L. R. (2016). Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode *SERVQUAL* dan importance performance analysis (IPA). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35-43.

- Nonthapot, S., & Nasoontorn, S. (2020). The effect of service quality on passenger satisfaction: A case study of public inter-district buses in Thailand. *International Journal of Business and Economics*, 20(3), 14–27.
- Nugroho, B. (2018). *Generasi Milenial dan Gaya Hidup Konsumtif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Olorunniwo, F. Dan Hsu, M.K. 2019. A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioral intentions in mass services. *Journal of Services Marketing*, 33(1): 22–34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL*: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradana, G. W., Meirinawati, M., Tauran, T., & AA, M. N. F. (2022). Importance-Performance Analysis (IPA) on the Service Quality of Suroboyo Trans Semanggi Bus in Indonesia. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 149, p. 03015). EDP Sciences.
- Putra, K. E., & Sitanggang, J. M. (2016). The effect of public transport services on quality of life in Medan city. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 234, 383–389.
- Rahman, A. (2020). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Septianto, R., Ishak, A., & Gusmulyani, L. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan AKDP PO Bintang Pasaman menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 1–9.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno, H., Wibowo, Y., & Suryadi, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA dan CSI pada layanan Trans Shuttle. *E-Proceeding FTI ITENAS*, 7(1), 45–52.
- Thersia, Y. (2012). *Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada jasa angkutan bus*
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: rajagrafindo Persada.
- Wibowo, A. (2021). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (*SERVQUAL*) Di PT. X. *Reka Integra*, 2(2).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.