Management Studies and Business Journal (PRODUCTIVITY)
Vol 3 (9) 2026 : 397–403

ANALISIS KESESUAIAN PELAYANAN JAKLINGKO RUTE 58 TERHADAP KEBUTUHAN PELANGGAN

Kastolani
Akademi Maritim Cirebon Bekasi
kastolanimusa156@gmail.com

ABSTRAK
Transportasi umum merupakan kebutuhan penting masyarakat perkotaan untuk menunjang mobilitas dan aktivitas sehari-hari. JakLingko melalui layanan Mikrotrans menjadi salah satu alternatif transportasi yang mendukung keterpaduan layanan angkutan umum di Jakarta. Salah satu layanan tersebut adalah Mikrotrans JAK58 yang melayani kawasan Cilincing hingga Rusun Padat Karya di Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesesuaian pelayanan JakLingko Rute 58 dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan dan keselamatan, aksesibilitas, ketersediaan armada, sikap pengemudi, serta kemudahan memperoleh informasi perjalanan. Penelitian dirancang menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui survei. Data direncanakan dikumpulkan melalui kuesioner, observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi terhadap pengguna layanan JAK58. Analisis kesesuaian dilakukan dengan metode Importance-Performance Analysis (IPA), yaitu membandingkan tingkat kepentingan atribut pelayanan dengan tingkat kinerja yang dirasakan pelanggan. Karena naskah sumber belum memuat data survei dan hasil pengolahan lapangan, artikel ini belum menyajikan temuan empiris atau kesimpulan statistik. Rancangan penelitian ini diharapkan menjadi dasar evaluasi kualitas pelayanan dan penentuan prioritas perbaikan layanan Mikrotrans JAK58.
Kata Kunci: JakLingko; Mikrotrans; kualitas pelayanan; kebutuhan pelanggan; Importance Performance Analysis.

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kehidupan masyarakat perkotaan. Peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi mendorong bertambahnya kebutuhan terhadap layanan transportasi umum. Jakarta memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi sehingga membutuhkan sistem transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan mampu memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan JakLingko sebagai sistem integrasi transportasi umum. Integrasi tersebut mencakup aspek fisik, layanan, manajemen, dan pembayaran serta menghubungkan berbagai moda transportasi, termasuk Transjakarta, MRT, LRT, dan Mikrotrans. Dalam sistem tersebut, Mikrotrans berperan sebagai angkutan pengumpan yang membantu masyarakat menjangkau kawasan permukiman dan titik-titik layanan transportasi umum.

Salah satu layanan Mikrotrans adalah JAK58 yang melayani rute Cilincing–Rusun Padat Karya di Jakarta Utara. Layanan ini mendukung mobilitas masyarakat untuk bekerja, bersekolah, berbelanja, dan menjalankan aktivitas lainnya. Namun, keberadaan transportasi umum tidak cukup dinilai dari tersedianya armada dan jalur perjalanan. Mutu layanan juga perlu dilihat dari kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Aspek pelayanan yang relevan untuk dievaluasi meliputi ketepatan waktu kedatangan kendaraan, ketersediaan armada terutama pada jam sibuk, kenyamanan selama perjalanan, keamanan dan keselamatan penumpang, kemudahan memperoleh informasi rute, keramahan dan kedisiplinan pengemudi, serta kemudahan akses menuju titik pemberhentian. Naskah penelitian awal mengidentifikasi bahwa tingkat kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pelanggan belum diketahui secara terukur; ketepatan waktu operasional, kenyamanan, ketersediaan armada, keamanan, dan aspek pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan juga perlu dievaluasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas pelayanan JakLingko Rute 58 dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pelanggan. Secara khusus, penelitian berupaya menjawab pertanyaan: (1) bagaimana kualitas pelayanan JakLingko Rute 58 menurut penilaian

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

pelanggan; (2) apakah pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan; (3) faktor pelayanan apa yang paling berkaitan dengan kepuasan pelanggan; dan (4) bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dirumuskan berdasarkan evaluasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan JAK58, menganalisis kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Secara teoretis, penelitian diharapkan memberi kontribusi pada kajian manajemen transportasi dan kualitas pelayanan publik. Secara praktis, hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Transportasi Jakarta dan pemerintah, mendorong peningkatan kenyamanan serta keamanan bagi pelanggan, dan menambah wawasan peneliti mengenai manajemen pelayanan transportasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi Umum dan Integrasi JakLingko

Transportasi umum merupakan sarana angkutan yang digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain melalui sistem pelayanan yang telah ditentukan. Transportasi umum berfungsi mempermudah mobilitas masyarakat, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan kemacetan, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan keterhubungan antar wilayah. JakLingko merupakan sistem integrasi transportasi di Jakarta yang menghubungkan berbagai moda, termasuk Transjakarta, MRT, LRT, dan Mikrotrans. Integrasi meliputi aspek fisik, layanan, manajemen, dan pembayaran. Mikrotrans menjadi layanan pengumpan yang membantu masyarakat menjangkau kawasan permukiman dan titik-titik transportasi umum.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks transportasi publik, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles (bukti fisik) berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan, termasuk kebersihan kendaraan, kelayakan armada, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan penumpang. Dimensi reliability (keandalan) mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, terutama terkait ketepatan waktu kedatangan kendaraan dan keteraturan operasional.

Selanjutnya, responsiveness (daya tanggap) menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas maupun pengemudi dalam memberikan bantuan, merespons kebutuhan pelanggan, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Dimensi assurance (jaminan) berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui aspek keamanan, keselamatan, kedisiplinan, dan kompetensi petugas selama proses pelayanan. Sementara itu, empathy (empati) mencerminkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan individual pelanggan, yang diwujudkan melalui keramahan, sikap komunikatif, serta kesediaan memahami kondisi dan harapan pengguna jasa. Kelima dimensi tersebut menjadi landasan konseptual untuk mengevaluasi kualitas pelayanan JakLingko Rute 58 dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, khususnya dalam aspek kenyamanan, keandalan, keamanan, dan kemudahan aksesibilitas transportasi publik.

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

2.3 Kebutuhan dan Kepuasan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan dalam layanan transportasi mencakup perjalanan yang cepat dan efisien, kendaraan yang nyaman, biaya perjalanan yang terjangkau, keamanan selama perjalanan, kemudahan memperoleh kendaraan, informasi perjalanan yang jelas, serta pelayanan yang ramah. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Pelanggan cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan; sebaliknya, ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan dapat menurunkan kepuasan.

2.4 Importance-Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan suatu atribut pelayanan dengan tingkat kinerja yang dirasakan pelanggan (Martilla & James, 1977). Perbandingan tersebut dapat membantu mengidentifikasi atribut yang telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan atribut yang masih memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini, IPA digunakan sebagai teknik analisis utama untuk menentukan tingkat kesesuaian dan prioritas peningkatan pelayanan JAK58.

3. METODE

3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Pendekatan ini dirancang untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan JakLingko Rute 58 dan tingkat kesesuaiannya dengan kebutuhan pelanggan.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian berlokasi pada wilayah pelayanan Mikrotrans JAK58, yaitu kawasan Cilincing sampai dengan Rusun Padat Karya, Jakarta Utara. Objek penelitian adalah pelayanan Mikrotrans JakLingko JAK58 sebagai salah satu alternatif transportasi masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan JakLingko Rute 58. Sampel direncanakan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang pernah menggunakan layanan JAK58. Rancangan awal menyebutkan target 100 responden; jumlah akhir perlu disesuaikan dengan kondisi populasi dan kebutuhan analisis. Angka 100 tersebut merupakan rencana sampel, bukan jumlah responden aktual yang telah diwawancarai.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat teknik, yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi operasional layanan Mikrotrans JakLingko Rute 58, yang meliputi kondisi fisik kendaraan, waktu tunggu penumpang, kualitas pelayanan pengemudi, serta kondisi penumpang selama proses perjalanan. Selanjutnya, kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja pada setiap atribut pelayanan yang diteliti. Untuk melengkapi data kuantitatif, wawancara dilakukan kepada pengguna layanan dan pihak-pihak terkait guna memperoleh informasi tambahan mengenai pengalaman, penilaian, serta berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan JAK58. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data pendukung melalui pengambilan foto kendaraan, titik pemberhentian, kondisi pelayanan, serta pengumpulan dokumen lain

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Penggunaan keempat teknik tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan JakLingko Rute 58 dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pelanggan.

3.5 Variabel dan Indikator Penelitian

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas fisik	Kebersihan, kondisi kendaraan, dan fasilitas
Keandalan	Ketepatan waktu dan ketersediaan armada
Daya tanggap	Bantuan dan penanganan keluhan
Jaminan	Keamanan dan keselamatan
Empati	Keramahan dan kepedulian
Kebutuhan pelanggan	Aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi

Sumber: Data Diolah, 2026

3.6 Skala Pengukuran

Instrumen penelitian dirancang menggunakan skala Likert 1–5 untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan pelayanan.

Tabel 2. Skala Pengukuran

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak puas / sangat tidak penting
2	Tidak puas / tidak penting
3	Cukup puas / cukup penting
4	Puas / penting
5	Sangat puas / sangat penting

Sumber: Data Diolah, 2026

3.7 Teknik Analisis Data

Data direncanakan dianalisis menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA). Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus:

$$Tki = (Xi / Yi) \times 100\%$$

Keterangan: Tki adalah tingkat kesesuaian; Xi adalah skor rata-rata kinerja pelayanan; dan Yi adalah skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan. Hasil perhitungan digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang telah sesuai dan atribut yang masih perlu diperbaiki. Dalam penerapan IPA, atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah diperlakukan sebagai prioritas utama perbaikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian adalah layanan Mikrotrans JakLingko JAK58 di wilayah Jakarta Utara. Rute ini melayani kawasan Cilincing hingga Rusun Padat Karya dan menjadi salah satu alternatif transportasi

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

masyarakat untuk mendukung mobilitas sehari-hari. Peran layanan tersebut terutama berkaitan dengan perjalanan masyarakat di kawasan Cilincing dan sekitarnya.

4.2 Aspek Ketepatan Waktu dan Ketersediaan Armada

Evaluasi ketepatan waktu diarahkan untuk mengetahui apakah waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Aspek yang perlu diamati meliputi waktu tunggu penumpang, konsistensi waktu kedatangan, ketersediaan kendaraan, serta kondisi operasional pada jam sibuk. Ketersediaan armada perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kelancaran perjalanan, terutama pada periode pagi dan sore hari. Penilaian tingkat kinerja pada aspek-aspek tersebut memerlukan hasil observasi dan kuesioner lapangan.

4.3 Aspek Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan dapat dievaluasi melalui kebersihan kendaraan, kondisi tempat duduk, sirkulasi udara dan pendingin ruangan, kapasitas penumpang, serta kenyamanan selama perjalanan. Indikator ini berkaitan dengan dimensi bukti fisik dalam kualitas pelayanan dan kebutuhan pelanggan atas kendaraan yang layak serta nyaman. Tingkat pemenuhan masing-masing indikator belum dapat disimpulkan sebelum data lapangan tersedia.

4.4 Aspek Keamanan dan Keselamatan

Penilaian keamanan dan keselamatan mencakup kondisi kendaraan, perilaku pengemudi, kepatuhan terhadap aturan lalu lintas, keselamatan saat penumpang naik dan turun kendaraan, serta penanganan keadaan darurat. Aspek ini berkaitan dengan dimensi jaminan (assurance), khususnya keamanan, keselamatan, kedisiplinan, dan kompetensi petugas. Kesimpulan mengenai kinerja aktual membutuhkan bukti dari observasi dan tanggapan responden.

4.5 Kepuasan dan Kesesuaian Pelayanan

Kepuasan dan kesesuaian pelayanan dianalisis dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan atau tingkat kepentingan pengguna. Melalui perhitungan IPA, atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah dapat ditetapkan sebagai prioritas utama perbaikan. Namun, naskah sumber belum menyertakan data skor kepentingan dan kinerja, sehingga nilai tingkat kesesuaian, pemetaan atribut, serta urutan prioritas belum dapat dilaporkan.

4.6 Implikasi dan Arah Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan indikator yang direncanakan untuk dievaluasi, arah rekomendasi perbaikan dapat mencakup peningkatan konsistensi waktu kedatangan kendaraan, optimalisasi jumlah armada pada jam sibuk, peningkatan kebersihan dan perawatan kendaraan, penguatan disiplin serta profesionalisme pengemudi, penyediaan informasi rute dan waktu operasional yang mudah diakses, peningkatan fasilitas keselamatan penumpang, dan penyediaan sarana penyampaian pengaduan pelanggan. Rekomendasi tersebut merupakan arah evaluasi yang diturunkan dari naskah sumber; penetapan prioritas akhirnya perlu mengikuti hasil analisis data.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan JakLingko Rute 58 terhadap kebutuhan pelanggan di wilayah Jakarta Utara. Evaluasi mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan dan keselamatan, ketersediaan armada, aksesibilitas, serta sikap pengemudi dan kemudahan memperoleh informasi perjalanan. Pengukuran melalui perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan dengan metode IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang telah memenuhi

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

kebutuhan pelanggan dan aspek yang memerlukan peningkatan. Karena data survei dan observasi belum disajikan dalam naskah sumber, tingkat kesesuaian dan kepuasan pelanggan belum dapat ditetapkan secara empiris. Kesimpulan akhir perlu dilengkapi setelah data lapangan dikumpulkan dan dianalisis.

5.2 Saran

Peningkatan kualitas pelayanan JakLingko Rute 58 memerlukan perhatian dan komitmen berkelanjutan dari pihak pengelola layanan dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengelola perlu melaksanakan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengidentifikasi berbagai aspek operasional yang masih memerlukan perbaikan serta memastikan konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, ketersediaan armada perlu disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan mobilitas penumpang, khususnya pada periode dengan intensitas permintaan yang tinggi, sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan dan kelancaran perjalanan tetap terjaga. Aspek sumber daya manusia juga perlu mendapatkan perhatian melalui peningkatan profesionalisme pengemudi, terutama dalam mempertahankan sikap ramah, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap prinsip keselamatan selama operasional pelayanan. Di samping itu, penyediaan informasi mengenai rute, titik pemberhentian, dan waktu operasional perlu dilakukan secara jelas, akurat, dan mudah diakses oleh pelanggan guna meningkatkan kemudahan serta kepastian dalam menggunakan layanan. Dari perspektif pengembangan penelitian, studi selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden dan menerapkan teknik analisis statistik yang lebih mendalam agar evaluasi kualitas pelayanan dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif. Lebih lanjut, pengelola layanan perlu mempertimbangkan penyesuaian titik akhir rute di wilayah Rorotan, dari yang semula berakhir di Rusun Padat Karya menjadi Rusun Rorotan. Pertimbangan tersebut didasarkan pada informasi dalam naskah penelitian yang menunjukkan tingginya kepadatan penumpang dari kawasan Rusun Rorotan, sehingga penyesuaian rute diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat secara lebih optimal.

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

6. DAFTAR PUSTAKA

Cao, J., & Cao, X. (2017). Comparing importance-performance analysis and three-factor theory in assessing rider satisfaction with transit. Journal of Transport and Land Use, 10(1). https://doi.org/10.5198/jtlu.2017.907

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). Importance–performance analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 142, 129–150. https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.10.020

Girma, M. (2022). Evaluating service performance of public bus transit service: A case study of Addis Ababa, Ethiopia. Urban, Planning and Transport Research, 10(1), 483–501. https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2112274

Girma, M., Woldetensae, B., Nuriye, G., & Lika, T. (2022). Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia. Urban, Planning and Transport Research, 10(1), 451–465. https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2099968

Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Journal of Public Policy and Management Review, 10(2). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/30595

Kanapi, M. R. N., & Muzayanah. (2025). Analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi publik Jakarta moda transportasi Mikrotrans Jak Lingko (Condet–Cililitan). Swara Bhumi. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/swara-bhumi/article/view/72608

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77–79.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

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.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). Portal resmi Jakarta: Informasi JakLingko.

PT Transportasi Jakarta. (n.d.). Informasi layanan Mikrotrans.

Tangkudung, E. S. W. (2011). Sistem bus rapid transit Transjakarta dalam studi rekayasa sosial. Jurnal Transportasi, 11(1), 1–10.

Tuan, V. A., Truong, N. V., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 166, 118–134.

Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan pada industri angkutan umum: Studi kasus Mikrotrans Jak Lingko. Jurnal Sains dan Seni ITS, 9(1).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46. https://doi.org/10.1177/002224299606000203

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.