



# Analisis Mutu Pelayanan PT Kereta Api Indonesia Melalui Kepuasan Pengguna Layanan Pada Stasiun Transit Kereta Rel Listrik (KRL)

**Rizki Kurnia Rohman**

Universitas Negeri Jakarta

**Devi Puspita Sari\***

Universitas Negeri Jakarta

**Bugi Alifya**

Universitas Negeri Jakarta

**Irma Damayanti**

Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur

\*Korespondensi penulis: [devi.puspita.sari@mhs.unj.ac.id](mailto:devi.puspita.sari@mhs.unj.ac.id)

**Abstract.** To support large-scale public mobility, dequate public transportation is an essential measure to facilitate this need. This study aims to find out the services quality of PT. Kereta Api Indonesia through the satisfaction of users of the Commuter Line at transit stations. This study employs a quantitative method, gathering data through personal questionnaires to obtain feedback from users regarding the services provided at transit stations. The questionnaire includes questions related to the quality of services available at these stations. The result obtained from 63 respondents indicate that the majority rated the facilities and information provided by the service provider positively, with an average score of 7.4 points for overall service at the transit stations. This study is expected to contribute to the improvement of service quality in public transportation, thereby increasing the satisfaction of a greater number of users.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Commuter Line, Transit Stations

**Abstrak.** Dalam menunjang mobilitas publik yang besar, transportasi umum yang memadai menjadi salah satu langkah tepat untuk memfasilitasinya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui mutu pelayanan PT. Kereta Api Indonesia melalui kepuasan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) pada stasiun transit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuisisioner secara personal untuk mendapatkan tanggapan para pengguna terhadap pelayanan pada stasiun transit. Kuisisioner ini berisikan pertanyaan seputar kualitas pelayanan yang disediakan pada stasiun transit. Hasil penelitian yang didapat dari 63 orang responden rata-rata memberikan nilai cukup baik pada fasilitas yang disediakan informasi yang diberikan penyedia layanan, dengan nilai sebesar 7,4 poin untuk total pelayanan pada stasiun transit. Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan mutu pelayanan yang disediakan pada transportasi umum semakin meningkat, sehingga akan memberikan kepuasan pada lebih banyak pengguna transportasi.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kereta Rel Listrik (KRL), Stasiun Transit

## **PENDAHULUAN**

Perkotaan adalah sebuah wilayah yang di dalamnya terdapat penduduk dengan jumlah yang tinggi serta menjadi pusat perekonomian, industri, dan perkembangan lainnya (Karim et al., 2019). Salah satu kelompok perkotaan di Indonesia adalah Jabodetabek. Jabodetabek merupakan suatu nama yang mewakili sekumpulan daerah yang meliputi Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Meskipun demikian, beberapa daerah Jabodetabek berada pada provinsi yang berbeda, yakni Tangerang yang berada pada Provinsi Banten, Jakarta, serta Depok, Tangerang, dan Bekasi berada pada Provinsi Jawa Barat.

Dalam pengembangan kawasan Jakarta dan sekitarnya, muncul konsep tata ruang yang terpadu dan terintegrasi (Karim et al., 2019), dan pengembangan kawasan ini akan mendorong hadirnya perkembangan pada sektor transportasi (Sahara & Delvia Yuliana, 2021) yang bisa mewujudkan integrasi yang dicita-citakan dengan mencapai tingkat konektivitas yang mencukupi. Konektivitas yang baik akan menjadi salah satu hal yang dapat menstabilkan perekonomian secara merata (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021).

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, penduduk DKI Jakarta mencapai 10,6 juta jiwa, dan saat jumlah penduduk Jakarta digabung dengan penduduk Bodetabek, maka jumlah penduduk Jabodetabek dipastikan akan melebihi 10 juta jiwa. Untuk memenuhi kebutuhan akan mobilitas penduduk yang besar, sistem yang sanggup untuk memberikan mobilisasi yang besar menjadi hal yang sangat dibutuhkan (Sahara & Jesica Silitonga, 2022).

Mobilitas yang dilakukan masyarakat Jabodetabek sangat besar, salah satu hal yang menandakan hal ini adalah kemacetan. Kemacetan yang terjadi seringkali diakibatkan oleh fasilitas jalan yang tersedia tidak dapat menampung arus kendaraan yang terus bertambah (Muharrir et al., 2023). Demi mendukung mobilitas masyarakat, transportasi umum menjadi hal yang sangat dibutuhkan masyarakat (Pristanto et al., 2023). Transportasi umum menjadi salah satu solusi yang dinilai cukup handal dalam mengatasi kemacetan terkhusus di kota besar Indonesia (Dewa Dwi Putra et al., 2023). Hal ini dibutuhkan guna menekan pertumbuhan kendaraan pribadi yang disebabkan oleh padatnya penduduk pada daerah perkotaan. Dan juga polusi yang ditimbulkan oleh banyaknya kendaraan pribadi tersebut dapat menurunkan kenyamanan dan kualitas hidup (Sahara, 2021).

Pemerintah menyediakan berbagai moda transportasi masal yang bisa digunakan untuk menunjang mobilitas masyarakat, seperti Transjakarta, MRT, LRT, Jaklingko, serta Kereta Rel

Listrik (KRL). KRL yang dikenal juga sebagai KRL *Commuter Line* menjadi salah satu moda Transportasi yang cukup digemari masyarakat Jabodetabek, karena KRL Jabodetabek memiliki jumlah pengguna aktif melebihi 20 juta orang per bulannya (BPS, 2023) yang didominasi oleh pekerja komuter yang memiliki tempat tinggal cukup jauh (Rizki Hamdallah Habel et al., 2023).

Dalam pelaksanaannya, satu rangkaian kereta hanya memiliki satu rute tertentu, dan jika seorang penumpang hendak mencapai tujuan lain yang tidak tersedia dalam rute awal, maka penumpang itu harus beralih kereta dengan kereta lain yang memiliki rute berbeda pada stasiun transit.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transit memiliki arti tempat singgah. Oleh karena itu, stasiun transit dalam perkeretaapian memiliki arti stasiun yang digunakan sebagai tempat singgah dan memungkinkan penumpang untuk berpindah rute mengingat stasiun transit melayani rute kereta api yang lebih banyak jika dibandingkan stasiun biasa.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) menyediakan jasa angkutan KRL melalui PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) tentunya mengusahakan yang terbaik untuk memenuhi berbagai ekspektasi pengguna demi menciptakan moda transportasi massal yang nyaman untuk digunakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Khoo, 2022), dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Maka dari itu, kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur dari mutu pelayanan suatu pihak.

Namun, ada beberapa hal yang tidak terlihat dan tidak diketahui oleh operator yang menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. KCI, dan hal ini bisa terjadi di manapun, khususnya pada stasiun transit. Beberapa faktor yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ini terbagi dalam beberapa aspek. Seperti jadwal kereta yang terlalu mepet sehingga membuat para pengguna jasa terburu-buru dalam proses transit, ketidaksiapan fasilitas, dan lain sebagainya. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi terkait mutu pelayanan yang disediakan PT. Kereta Api Indonesia melalui kepuasan pelanggan KRL Jabodetabek pada stasiun transit yang berada pada kawasan Jabodetabek.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan atau harapan konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen (Rozi & Khuzaini, 2021). Sedangkan menurut (Annisa et al.,

2023), kualitas merupakan upaya penyedia layanan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan inti dari interaksi antara produsen dengan konsumen, penyedia layanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik seperti respons cepat terhadap keluhan, pemberian layanan yang sesuai, dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan dan loyalitas. Menurut jurnal (Meliana Dwi Ayuningtias et al., 2023), kualitas suatu pelayanan dapat diukur dengan melihat bagaimana suatu layanan diterima oleh konsumen dalam hal memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen akan layanan tersebut.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan suatu serangkaian perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membeli dan juga membandingkan apa yang diterima dan diharapkan (Annisa et al., 2023). Menurut penelitian yang dilakukan (Appliansyach et al., 2023), kepuasan akan lahir sebagai hasil dari terpenuhinya harapan, serta kebutuhan konsumen.

Saat konsumen mendapatkan kepuasan yang diinginkan dari suatu produk ataupun layanan, konsumen akan melakukan pembelian atau penggunaan sesuatu yang digunakan dan menyebarkan kepuasannya pada orang lain (Abadi, 2022).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia melalui tingkat kepuasan pengguna layanan pada stasiun Transit Kereta Rel Listrik (KRL). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian yang melibatkan pengguna layanan PT Kereta Api Indonesia di stasiun Transit KRL sebagai responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner terstruktur yang berisi pertanyaan untuk mengumpulkan data kepuasan pengguna terhadap layanan PT. Kereta Api Indonesia. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PT Kereta Api Indonesia di stasiun Transit KRL. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang mutu pelayanan PT Kereta Api Indonesia melalui evaluasi kepuasan pengguna layanan di stasiun Transit Kereta Rel Listrik (KRL).

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dengan kuisioner secara personal kepada pengguna KRL. Peneliti menjelaskan mengenai tujuan survei yang akan dilaksanakan responden serta membantu menjelaskan pertanyaan yang mungkin

kurang dipahami oleh responden. Responden mengisi kuesioner yang diberikan melalui link untuk memberi tanggapan dengan membaca pertanyaan dan kebebasan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan. Dengan melakukan metode pengumpulan data ini, tanggapan yang diberikan oleh responden akan dapat langsung dikumpulkan dan dimanfaatkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari tanggapan pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) guna mengetahui lebih lanjut bagaimana mutu pelayanan yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia pada stasiun transit KRL melalui tanggapan pengguna layanan dalam dimensi fasilitas publik dan juga kenyamanan transit yang diberikan.

Pada penelitian ini, kuisisioner yang diterima oleh responden berisikan enam pertanyaan. Keenam pertanyaan tersebut meliputi:

1. Pertanyaan 1 untuk mengetahui frekuensi responden dalam menggunakan jasa layanan Kereta Rel Listrik (KRL).
2. Pertanyaan 2 dan 3 untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia selaku penyedia jasa layanan pada stasiun Transit Kereta Rel Listrik.
3. Pertanyaan 4 dan 5 yang disajikan untuk mengetahui seperti apa kenyamanan transit pada stasiun transit Kereta Rel Listrik (KRL) yang meliputi penyampaian informasi oleh penyedia layanan dan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta.
4. Pertanyaan 6 sebagai bentuk penilaian responden secara utuh terhadap stasiun transit.

Berdasarkan hasil kuisisioner yang dilakukan secara acak terhadap 63 orang responden, data yang dihasilkan dari kuisisioner tersebut menunjukkan sebanyak 30,2% responden menggunakan Kereta Rel Listrik dengan frekuensi lebih dari empat hari per minggunya (pilihan 4). Lalu 27% responden menggunakan KRL dua sampai empat hari per minggu (pilihan 3), 7,9% setidaknya menggunakan KRL satu kali per minggu (pilihan 2), dan 34,9% menggunakan KRL dengan frekuensi kurang dari satu kali per bulan (pilihan 1).

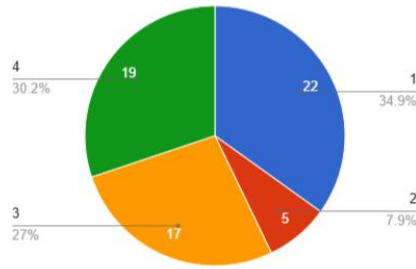


Diagram 1. Frekuensi penggunaan KRL oleh responden

Pengguna transportasi kereta api, khususnya Kereta Rel Listrik (KRL) memiliki jumlah yang sangat banyak, oleh karena itu fasilitas yang tersedia pada stasiun akan menggambarkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh penyedia jasa. Berdasarkan hasil penelitian, 11,1% pengguna merasa fasilitas yang disediakan penyedia jasa sangat baik (4 poin), 81% pengguna lainnya merasa fasilitas pada stasiun transit cukup baik (3 poin), dan 7,9% pengguna merasa bahwa fasilitas yang terdapat pada stasiun cukup buruk (2 poin).

Responden yang mewakili pengguna merasa cukup puas dengan fasilitas publik yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dengan rata-rata nilai yang diberikan oleh responden dalam penilaian fasilitas yang disediakan pada stasiun transit adalah sebesar 3,03 poin. Tiga poin pada kuisioner memiliki arti fasilitas yang disediakan pada stasiun transit cukup baik.

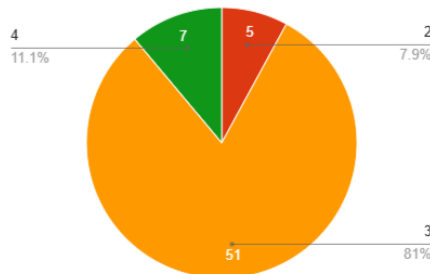


Diagram 2. Tingkat fasilitas stasiun transit

Informasi dan juga petunjuk arah yang disediakan oleh penyedia jasa menjadi hal yang sangat penting dalam proses transit. Pada layanan ini, sebanyak 46% responden merasa informasi dan juga petunjuk arah yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia sangat jelas (4 poin), 50,8% pengguna merasa bahwa informasi dan petunjuk arah yang disediakan cukup jelas (3 poin), sedangkan 3,2% responden menganggap informasi dan petunjuk arah yang disediakan kurang jelas (2 poin).

Dalam pelayanannya, PT. Kereta Api Indonesia memberikan informasi kepada para pengguna dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari tanggapan kuisioner yang menganggap

informasi dan petunjuk arah yang diberikan oleh penyedia layanan pada stasiun transit sangat jelas dengan jumlah tanggapan mencapai 46%. Nilai rata-rata yang diberikan responden pada aspek ini adalah 3,42 poin. Tiga poin pada kuisioner melambangkan nilai yang cukup jelas, sedangkan rata rata nilai yang didapat melebihi 3 poin. hal ini memiliki arti responden merasa tingkat kejelasan informasi yang diberikan lebih dari sekadar cukup baik, namun belum bisa dikatakan sangat jelas.

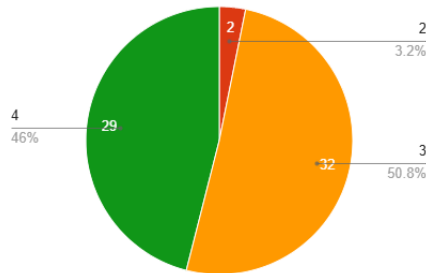


Diagram 3. Kejelasan informasi dan petunjuk arah

Pengguna Kereta Rel Listrik yang hendak melakukan transit pada stasiun transit diharuskan untuk berpindah kereta menuju kereta yang akan membawanya ke pemberhentian akhir. Terkadang para pengguna diharuskan untuk berpindah peron (tempat naik dan turunnya penumpang kereta api) yang memiliki jarak belasan hingga puluhan meter. Saat melakukan perpindahan peron yang memerlukan waktu, waktu pemberhentian kereta yang singkat dapat membuat pengguna terburu-buru untuk melakukan perpindahan peron.

50,8% merasa jadwal pemberhentian kereta pada stasiun transit terlalu singkat yang menyebabkan para responden terburu-buru untuk melakukan perpindahan peron. Sementara 49,2% responden lainnya beranggapan bahwa waktu pemberhentian kereta tidak terlalu singkat, sehingga para responden tidak perlu terburu-buru dalam melakukan perpindahan peron.

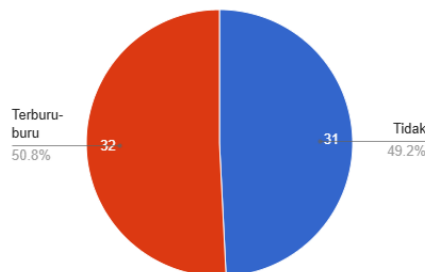


Diagram 4. Tanggapan terhadap waktu pemberhentian

Kepuasan pengguna layanan dapat mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia layanan (Khoo, 2022). Maka dari itu, suatu nilai yang diberikan oleh

pengguna layanan Kereta Rel Listrik dapat dijadikan salah satu acuan dalam menganalisis mutu pelayanan PT. Kereta Api Indonesia pada stasiun Transit.

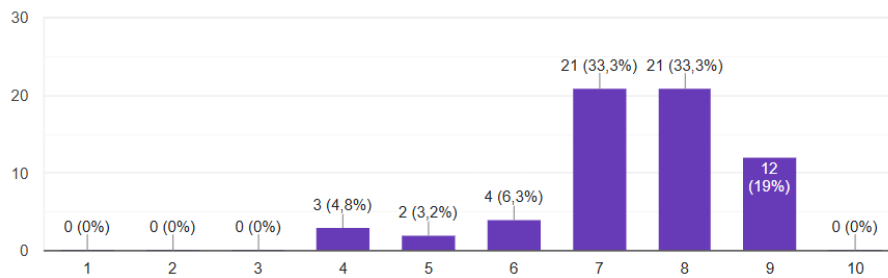


Diagram 5. Nilai untuk penyedia layanan stasiun transit

Berdasarkan penilaian secara utuh yang diberikan oleh responden, sebagian besar responden memberikan nilai untuk pelayanan PT. Kereta Api Indonesia dengan nilai lebih dari enam. Dan nilai rata-rata yang diberikan oleh 63 responden adalah sebesar 7,4 poin. Poin yang diberikan oleh responden dapat berasal dari segala aspek yang terdapat pada stasiun transit, hal ini dapat meliputi ketersediaan dan kondisi fasilitas stasiun, informasi yang terdapat pada stasiun, bahkan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta.

Penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia telah berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan kepada sebagian besar pengguna jasanya, terkhusus pelayanan pada stasiun transit. Dengan rata-rata penilaian sebesar 7,4 poin mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang baik. Namun, masih terdapat banyak ruang untuk melakukan peningkatan.

PT. Kereta Api Indonesia dapat mengambil beberapa langkah guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, seperti kehadiran fasilitas publik yang dapat lebih dinikmati pengguna, hingga memastikan informasi yang disampaikan kepada pengguna selalu akurat. Dengan demikian, PT. Kereta Api Indonesia dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya dan juga meningkatkan reputasinya sebagai penyedia layanan transportasi yang dapat diandalkan.

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan, mulai dari fasilitas stasiun yang memadai, informasi yang jelas dan mudah diakses, hingga ketepatan jadwal kereta api. Penilaian ini tentunya menjadi indikator penting bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi kenyamanan dan kepuasan para penumpang.



## **KESIMPULAN**

Kepuasan pengguna layanan berkaitan erat dengan suatu pelayanan yang didapat. Dengan meningkatnya suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna, maka kepuasan pengguna akan layanan tersebut juga akan meningkat. Kepuasan yang tinggi dapat membuat pengguna layanan tersebut menjadi setia untuk menggunakan suatu layanan, sehingga hal ini juga akan menguntungkan pihak penyedia layanan.

Pada penelitian ini, tingkat kepuasan yang diberikan oleh responden cukup tinggi baik itu secara fasilitas, kenyamanan transit, serta pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia pada stasiun transit mendapatkan respon yang cukup positif dari responden.

Oleh karena itu, KRL Commuter Line dapat menjadi salah satu pilihan yang dapat dipertimbangkan saat ingin melakukan mobilitas, karena dengan kenyamanan bertransit yang ditawarkan, para pengguna bisa lebih nyaman menggunakan KRL untuk bepergian menuju berbagai tujuan meskipun itu berbeda rute yang mengharuskan pengguna untuk melakukan transit. Ruang untuk peningkatan mutu pelayanan tentunya masih terbuka lebar agar mendapatkan lebih banyak kepuasan positif dari pengguna layanan dan menjadi pilihan utama masyarakat Jabodetabek untuk melakukan mobilitas..

## **DAFTAR REFERENSI**

- Sahara, S., & Silitonga, R. J. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *LOGISTIK*, 15(02), 120-134. <https://doi.org/10.21009/logistik.v15i02.26382>
- Karim, M. al, Utomo, G. J., & Fauziah, B. (2019). Kualitas Hidup Dan Pertumbuhan Ekonomi, Studi Kasus Dki Jakarta Dan Daerah Penyangganya. *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, 15(3). <https://doi.org/10.14710/pwk.v15i3.22287>
- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *LOGISTIK*, 14 (1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S. (2021). EVALUASI PROGRAM PRAKTIK KERJA LAPANGAN KOMPETENSI KEAHLIAN TEKNIK PENDINGIN DAN TATA UDARA SE-KOTA BEKASI. *Jurnal Pendidikan Teknik Dan Vokasional*, 4(2). <https://doi.org/10.21009/jptv.4.2.64>
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan Dan Keamanan Pengguna. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 112-119. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Habel, R. H., Romadhon, M. A., Putri, M. A., & Sahara, S. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.665>

- Sahara, S., & Pradana, A. R. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *LOGISTIK*, 14(1), 01-10. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3).
- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188-197. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1346>
- Rozi, I. A., & Khuzaini. (2021). Pengaruh Harga Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manaemen*, 10.
- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297-314. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Appliansyach, M. F., Sugiyo, Q. N., Maulana, D. B., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online (Gojek) Melalui Instrumen Layanan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 140-147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Muharrir, K. al, Shafwan, N., Saputra, T. A., & Sahara, S. (2023). STRATEGI PENINGKATAN MUTU DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI DARAT. *Jurnal Salome : Multidisipliner Keilmuan*, 1(3).
- Abadi, M. S. (2022). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science*, 13(1). <https://doi.org/10.52657/jiem.v13i1.1730>
- Khoo, K. L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2). <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>