

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KERETA *COMMUTER LINE* DI STASIUN KALIDERES**

Nur Cholis¹, Robby Irvawan, S.SOS, M.SI.²

1

Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

2

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

Abstract.

This study aims to determine the influence of service quality to customer satisfaction of Commuter Line at Kalideres station. Population of this study is some customers deemed to represent the entire population as respondent acquired from data of about 1,000 customers depart from and arrive at Kalideres station in March 2021. 136 respondents are used as sample based on slovin formula because the sample of study is accidental sampling. Data is collected by questionnaire using likert scale. This study is analyzed by data quality test (validity and reliability tests), classical assumption test, linear regression analysis, hypothetical test (T and F tests), moment product correlation, and coefficient of determination using SPSS 25. Collected data shows that service quality affects significantly to customer satisfaction of Commuter Line at Kalideres station as shown by R square value by 0.316 which means that service quality can indicate customer satisfaction variable of Commuter Line at Kalideres station by 31.6% while the remaining 68.4% is indicated by another variable which is not explained in this study by the writer. The conclusion of this study is the better service quality provided to customers, the effect will be on customer satisfaction in using Commuter Line. It is recommended that the provider of transportation considers safe, comfortable access to station for customers in addition to service quality inside the station.

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction*

Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).

©2020 *Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

Profile and corresponding author : Nur Cholis adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* nurcholis0208@gmail.com.

How to cite this article : Cholis, N., Irvawan, R., (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Commuter Line di Stasiun Kalideres (Nur Cholis)", 2(2), pp. 246–276. Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>.

PENDAHULUAN

Pelayanan dewasa ini telah memainkan peranan vital dalam pembentukan rasa nyaman terhadap penumpang. Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut (Kotler, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada umumnya kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan.

Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Dalam pelayanan publik terdapat poin yang perlu diperhatikan seperti kualitas pelayanan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus menempatkan fokus kualitas pelayanan sebagai suatu cara untuk mendapatkan keunggulan kompetitif karena konsumen merupakan pondasi bisnis yang membuat bisnis tetap ada. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan diatas maka penelitian ini akan diberi judul. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta *Commuter Line* di Stasiun Kalideres”**.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka akan dikaji dalam penelitian ini yakni seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta *Commuter Line* di Stasiun Kalideres. Adapun dalam penelitian yang diwujudkan dalam penulisan ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta *Commuter Line* di Stasiun Kalideres

LITERATUR REVIUW

A. Kajian Pustaka

1. Administrasi

Administrasi adalah aktivitas yang dilakukan secara teratur dan berulang untuk membantu, memenuhi atau melayani orang-orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan. (Supriyono dalam Ikke Trisnawati:2017)

2. Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis merupakan subsistem dari sistem administrasi organisasi yang bekerja sama dengan sub sistem lain membentuk suatu tujuan. (Apiaty Kamaludin : 2017).

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan/service quality sebagai acuan jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Denny Erica dan Harum Al Rasyid : 2018).

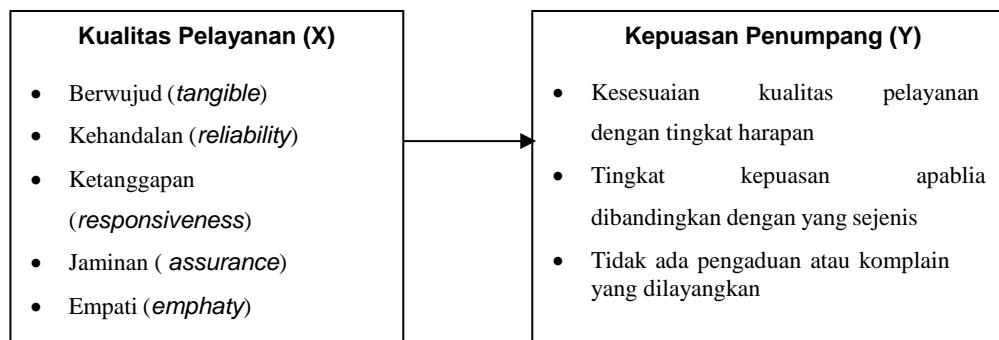
4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat produk pada suatu secara fisik. (Sinambela dalam Harbani Pasolong : 2018).

5. Kepuasan Penumpang

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. (Philip Khotler dalam Ade Syarif Maulana : 2016).

B. Kerangka Teori



Gambar II.1 Kerangka Teori

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Ditinjau dalam pendekatan skripsi ini penulis akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam hal ini, data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket.

C. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Stasiun kereta *Commuter Line* khususnya di Stasiun Kalideres, yang beralamat di Jl.Gaga Semanan Raya, Semanan, Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat. Proses pelaksanaan penelitian berlangsung selama 1 bulan.

D. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data digunakan uji validitas, uji rehabilitas, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien kolerasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

E. Sampel

sampel dalam penelitian ini berjumlah 136 responden penumpang kereta *Commuter Line* khususnya di Stasiun Kalideres.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner penelitian. Untuk mengetahui apakah butir-butir soal kuesioner masing-masing variabel valid atau tidak valid. Dalam distribusi nilai r tabel product moment untuk df 134 pada signifikansi 8 % maka nilai r tabel yakni :0,168 Selanjutnya hasil dari uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Indikator		Skor Total
X.1	Pearson Correlation	,598**
X.2	Pearson Correlation	,678**
X.3	Pearson Correlation	,511**
X.4	Pearson Correlation	,716**
X.5	Pearson Correlation	,729**
X.6	Pearson Correlation	,689**
X.7	Pearson Correlation	,638**
X.8	Pearson Correlation	,681**
X.9	Pearson Correlation	,673**
X.10	Pearson Correlation	,700**
X.11	Pearson Correlation	,712**
X.12	Pearson Correlation	,614**
X.13	Pearson Correlation	,734**
X.14	Pearson Correlation	,682**
X.15	Pearson Correlation	,763**
X.16	Pearson Correlation	,775**
X.17	Pearson Correlation	,772**
X.18	Pearson Correlation	,631**
X.19	Pearson Correlation	,651**
X.20	Pearson Correlation	,653**
X.21	Pearson Correlation	,674**

** . Correlation is Significant at the 0,01 level (2-tailed)

* . Correlation is Significant at the 0,08 level (2-tailed)

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel YKepuasan Penumpang

Indikator		Skor
Y.1	Pearson Correlation	,704**
Y.2	Pearson Correlation	,653**
Y.3	Pearson Correlation	,580**
Y.4	Pearson Correlation	,698**

** . Correlation is Significant at the 0,01 level (2-tailed)

*. Correlation is Significant at the 0,08 level (2-tailed)

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel. Butir pertanyaan dalam variabel dikatakan reliabel atau terpercaya apabila jawaban responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel IV.3 Uji Reliabilitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of items
,854	21

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Tabel IV.4 Uji Reliabilitas Variabel Y Kepuasan Penumpang

Cronbach's Alpha	N of items
,880	4

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabelantara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang, ternyata diperoleh *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Dengan demikian, maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

B. Uji Persyaratan Analisis (Asumsi Klasik)

1. Uji Normalitas

Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		136
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,49553478
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,076
	Negative	-,072
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,151 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat signifikan adalah $0,151 > 0,08$ dan dari gambar IV.1 diatas dapat dilihat bahwa data terdistribusi normal karena sebaran data berada di sekitar diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel IV.6 Hasil Uji Multikolinearitas

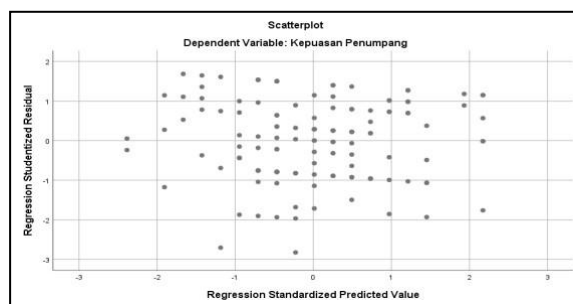
Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	,747	1,339

Dependent variabel :Kepuasan Penumpang

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut maka model regresi tidak terjadi multikolinearitas atau korelasi yang ditunjukkan antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, karena nilai VIF 1,339 yang mana lebih kecil (<) dari 10 dan nilai *tolerance* sebesar 0,747 yang mana lebih besar (>) dari 0,1.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar IV.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Seperti gambar diatas dapat terlihat titik-titik yang menyebar secaraacak, tidak menunjukkan bentuk suatu pola tertentu, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka 0 (nol) pada sumbu X, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Data Responden

Dari data hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai profil dan krakteristik responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan dari para responden. Berdasarkan usia responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan umur 20 – 30 tahun. Dan berdasarkan jenis kelaminresponden di dominasi oleh jenis kelamin perempuan. Sedangkan berdasarkan pada pendidikan dan pekerjaan yakni di dominasi oleh responden denga pendidikan D4/S1 dan umumnya berprofesi sebagai karyawan BUMN/BUMD/ Swasta

D. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil dari kuesioner dengan nilai rata-rata tertinggi yang didapatkan pada variabel X yakni sebesar 4,21 yang terdapat pada dimensi *Emphaty* (empati). Hal tersebut menunjukkan bahwa penumpang puas dan nyaman dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata terendah yang didapatkan pada variabel X yakni sebesar 3,88 yaitu tentang *Responsivenes* (ketanggapan).Hal tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan dari pelayanan belum sesuaidengan kebutuhan penumpang.

Secara keseluruhan tanggapan 136 responden terhadap kualitas pelayanan petugas yang diberikan petugas Stasiun Kalideres bisa dikatakansudah baik, karena rata-rata dari seluruh pernyataan dilihat dari tabel IV.22 adalah 4,2 yang termasuk

dalam interval kriteria penilaian 3,41 – 4,20 yang menunjukkan nilai baik.

Sedangkan nilai rata-rata tertinggi yang didapatkan pada variabel Y yakni sebesar 4,17 yang terdapat pada dimensi tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan sangat baik sehingga harapan dari penumpang dapat terpenuhi dan tidak ada komplain yang ditujukan kepada penyelenggara. Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata terendah yang didapatkan pada variabel Y yakni sebesar 4,1 yaitu tentang dimensi tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dari penumpang akan memunculkan rasa loyalitas dan setia kepada angkutan kereta *Commuter Line* dan penumpang akan cenderung merekomendasikan kepada teman maupun kerabat-kerabatnya.

Secara keseluruhan tanggapan 136 responden terhadap pengaruh kualitas pelayanan diberikan petugas Stasiun Kalideres terhadap kepuasan penumpang bisa dikatakan sudah baik, karena rata-rata dari seluruh pernyataan dilihat dari tabel IV.39 adalah 4,14 yang termasuk dalam interval kriteria penilaian 3,41 – 4,20 yang menunjukkan nilai baik.

E. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) dengan dibantu program SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel IV.7 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,699	2,857		2,345	,020
Kualitas Pelayanan	,184	,102	,206	1,807	,073
a. Dependent Variable: Perilaku Penumpang					

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi linier adalah :

$$Y = a + b1x1$$

$$Y = 6,699 + 0,184x1$$

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas dapat diketahui bahwa :

- a. Nilai a : 6,699 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan penumpang belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan petugas sebagai X. Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan penumpang tidak mengalami perubahan
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,184 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0,184 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

F. Pengujian Hipotesis (Uji T dan Uji F)

Uji T digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) secara parsial dengan nilai t tabel : 1,98.

Tabel IV.8 Ringkasan Hasil Nilai Uji T Variabel Kualitas Pelayanan

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	10,779	2,691		
Kualitas Pelayanan	,453	,067	,506	6,798	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang					

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas yaitu hasil uji T (parsial) menunjukkan nilai

signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) yaitu $0,000 < 0,08$ dan nilai t hitung $6,798 >$ dari t tabel yakni 1,98. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

Dalam melakukan uji F, parameter yang digunakan adalah dengan membandingkan F hitung dengan F tabel.

Tabel IV.9 Ringkasan Hasil Nilai Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	712,671	2	356,336	30,674	0,000
Residual	1545,064	133	11,617		
Total	225,735	135			

a. Dependent variabel : kepuasan penumpang

b. Predictor : (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 30,674 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Sementara nilai F tabel sebesar 3,087, dengan demikian nilai F hitung $30,674 >$ F tabel 3,087 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa kualitas pelayanan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

G. Korelasi *Product Moment* dan Koefisien Determinasi

Korelasi *Product Moment* sebagai suatu teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Tabel IV.10 Model Summary Korelasi Hubungan Antara Variabel X dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,562	,316	,305	3,40838

a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Output Perhitungan SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,562 yang berarti hubungan di antar keduanya yakni di posisi sedang.

Nilai koefisien determinasi atau R^2 bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat yakni kepuasan penumpang. Dengan tabel diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien

determinasi ditunjukkan oleh nilai R square yaitu sebesar 0,316 (31,6%) yang artinya bahwa variabel bebas kualitas pelayanan dapat menerangkan variabel kepuasan penumpang sebesar 31,6%, sedangkan sisanya sebesar 68,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penulis dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari penelitian dapat dilihat kualitas pelayanan khususnya pada dimensi empati memiliki kontribusi lebih dari dimensi lain dalam memenuhi kepuasan penumpang.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan penumpang pada angkutan kereta *Commuter Line* dengan ditunjukkan oleh nilai R square yakni sebesar sebesar 0,316 yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 31,6% terhadap kepuasan penumpang (Y), sedangkan sisanya 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan penulis dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Diharapkan untuk kualitas sumber daya manusia nya lebih ditingkatkan lagi seperti pelayanan yang lebih tepat, cepat dan tanggap.
2. Ketepatan waktu pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Fery (Persero) Cabang Sibolga** [Jurnal] / pengar. Muhammad Isa, Aswadi Lubis dan Marlina Chaniago // Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. -2019.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Palanggan PT.TOI** [Jurnal] / pengar. Ade Syarif Maulana // Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul. - 2016.
- Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Merek Konsumen Kereta Api** [Jurnal] / pengar. Variano Vito // Jurnal Agora. - 2017.
- Pengaruh Faktor kepercayaan, Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api** [Jurnal] / pengar. Wahyuni Desi Susanti dan Dewi U // Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. - 2017.
- Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta** [Jurnal] / pengar. Rasyid Denny Erica dan Harun Al // Jurnal Perspektif. - 2018.
- Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert** [Jurnal] / pengar. Viktor Handrianus Pranatawijaya Widiaty, Ressa Priskilla dan Putu Bagus Adidyana Anugrah Putra // Jurnal Sains dan Informatika. - 2019.
- Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik** [Buku] / pengar. Satsipi Taufiqurokhman dan Evi. - Tangerang : UMJ PRESS 2018, 2018.
- www.spssindonesia.com** [Online] // www.spssindonesia.com. - Sahid Raharjo, November 2017. - Maret 2021. - <https://www.spssindonesia.com/search?q=Uji+reliabilitas>.
- Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Angkutan Umum Transjakarta** [Jurnal] // Pengar. Sony Sulaksono, Widyarini, dan Siti Rahma, // jurnal Transportasi, April 2018.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung** [Jurnal] / pengar. Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati // Jurnal Manajemen. – 2016.
- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** [Jurnal] / pengar. Marwa // Jurnal Ecodemica. – 2018.