

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN BUS PO SUMBER ALAM**

**Ning Arofah\***

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial,  
Universitas Jenderal Achmad Yani, Yogyakarta  
\*Surel Koresponden: [ningarofah16@gmail.com](mailto:ningarofah16@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at PO Sumber Alam Bus Company. This study uses a quantitative approach with an explanatory research method. Data was collected through the distribution of questionnaires to 151 respondents who are customers of PO Sumber Alam Bus Company. The sampling technique used purposive sampling, with the criterion that respondents had used the service more than once. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results of this study indicate that service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings suggest that improving service quality and facilities can enhance customer satisfaction with PO Sumber Alam Bus Company.*

**Keywords: Service Quality, Facilities, Customer.**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Bus PO Sumber Alam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 151 responden yang merupakan pelanggan bus PO Sumber Alam. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria responden yang pernah menggunakan layanan lebih dari satu kali. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bus PO Sumber Alam.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.**

## PENDAHULUAN

Transportasi umum memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, baik untuk jarak dekat maupun jarak jauh. Salah satu moda transportasi darat yang banyak dipilih adalah bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), yang menjadi penghubung penting antardaerah. Persaingan di industri jasa transportasi bus sangat ketat, dengan banyaknya perusahaan otobus (PO) yang menawarkan beragam layanan dan kelas perjalanan. Hal ini menuntut setiap PO untuk menjaga kualitas layanan dan fasilitas demi mempertahankan kepuasan pelanggan.

PO Sumber Alam merupakan salah satu penyedia jasa transportasi bus AKAP yang berbasis di Kutoarjo, Purworejo, Jawa Tengah. Berdiri sejak tahun 1975, PO Sumber Alam melayani berbagai rute di Pulau Jawa, seperti Yogyakarta–Jakarta, Yogyakarta–Tangerang, Purwokerto–Semarang, Magelang–Bekasi, dan rute lainnya. Adapun tabel jumlah pelanggan bus PO Sumber Alam selama 1 tahun terakhir mulai Januari 2024 - Desember 2024.

**Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Bus PO Sumber Alam  
Periode Januari-Desember 2024**

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	15,497
2	Februari	14,231
3	Maret	11,536
4	April	28,583
5	Mei	14,931
6	Juni	20,428
7	Juli	19,325
8	Agustus	14,733
9	September	16,205
10	Oktober	13,801
11	November	12,283
12	Desember	19,861
	Total	201,414

Sumber : Manajemen PO Sumber Alam (2025)

Berdasarkan data internal, jumlah penumpang tahun 2024 mencapai 201.414 orang, dengan puncak pada April sebanyak 28.583 penumpang dan terendah pada Maret dengan 11.536 penumpang. Fluktuasi ini dipengaruhi faktor musiman seperti libur sekolah dan hari raya. Meskipun memiliki rating rata-rata 4,2 dari 2.160 ulasan *Google Review*, PO Sumber Alam masih menghadapi berbagai keluhan, diantaranya kualitas layanan yang kurang informatif dan tidak solutif, ketidaksesuaian fasilitas dengan deskripsi tiket, keterlambatan jadwal keberangkatan/kedatangan, dan lemahnya manajemen armada dan komunikasi internal. Keluhan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelanggan, yang berpotensi menurunkan

kepuasan dan loyalitas. Menurut *Perceived Value Theory* (Zeithaml, 1988), kepuasan pelanggan terbentuk jika manfaat yang diterima melebihi pengorbanan yang dikeluarkan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat mutu layanan yang dinilai pelanggan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima (Widyaningrum, 2020). Lima dimensi kualitas layanan menurut Fakhruddin (2021) adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Fasilitas mencakup sarana fisik dan nonfisik yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pelanggan (Kotler, 2015). Indikator fasilitas meliputi perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, serta tata cahaya dan warna. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk/jasa dengan harapan (Tjiptono, 2012). Indikator kepuasan mencakup kepuasan keseluruhan, dimensi kepuasan, konfirmasi harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini hipotesis yang ditetapkan peneliti adalah sebagai berikut.

H1 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PO Sumber Alam, sedangkan sampel berjumlah 151 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: (1) pernah menggunakan layanan PO Sumber Alam lebih dari satu kali, (2) mengetahui fasilitas yang disediakan, (3) berusia 17–60 tahun.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5. Variabel independen terdiri dari kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS, dilengkapi uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini terdapat 151 responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (75,5%), berusia dominan 22 tahun (20,6%), berdomisili di Pulau Jawa (96,7%), bekerja sebagai pegawai swasta (49,7%), berpendidikan SMA/Sederajat (64,9%), dan berpenghasilan Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 (38,4%). Seluruh responden (100%) pernah menggunakan Bus PO Sumber Alam, dengan frekuensi penggunaan terbanyak 2–4 kali (73,5%). Secara umum, tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata >3,50.

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah kesesuaian pada data yang diperoleh dengan keadaan nyata dari objek penelitian (Sugiyono, 2023). Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan pada instrument yang digunakan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian tersebut valid. Suatu instrumen penelitian dapat dianggap valid jika hasil pengujian memperlihatkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05.

Berdasarkan hasil uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel ( $n = 151$ ,  $\alpha = 0,05$ ) diketahui  $r$ -tabel sebesar 0,159. Hasil menunjukkan seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan memiliki  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel sehingga dinyatakan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah karakteristik dari instrumen pengukuran yang mengindikasikan kesesuaian hasil data apabila digunakan berulang kali. Menurut Sugiyono (2023) alat ukur dapat dikatakan reliabel jika mampu menghasilkan data yang konsisten pada saat diaplikasikan beberapa kali pada objek pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan pada pernyataan yang ada dalam kuisisioner dan telah dinyatakan valid. Instrumen dikatakan reliabel jika butir kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,7.

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, seluruh item pertanyaan dari 2 variabel independen dan 1 variabel dependen diketahui memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,951  $>$  0,7, maka seluruh item pertanyaan reliabel dan layak digunakan.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2021). Untuk pengujian terhadap distribusi normalitas dilakukan melalui uji *Kolmogorov Smirnov*. Hal ini data dapat dikatakan memiliki distribusi normal apabila nilai signifikan  $>$  0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai *Asymp. Sig.* 0,074 dan nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* 0,080, yang mana kedua hasil tersebut  $>$  0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

### b. Uji Multikoleniaritas

Pengujian multikoleniaritas bertujuan untuk mendeteksi terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel-variabel independen pada model regresi, serta untuk mengidentifikasi apakah memiliki korelasi tinggi antara variabel independent yang digunakan dalam analisis karena pada uji multikoleniaritas memiliki variabel yang banyak pada sampel (Ghozali, 2021). Jika tidak terjadi hubungan antara variabel independen maka model regresi dikatakan baik. Adanya multikoleniaritas atau tidak dapat dilihat dari nilai VIF  $>$  10 dan nilai tolerance  $<$  0,1 yang artinya terjadi

multikoleniaritas, tetapi apabila  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0.1$  maka tidak terjadi multikoleniaritas.

Berdasarkan hasil uji multikoleniaritas kedua variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing sebesar 0.364 ( $> 0.1$ ) dan nilai VIF sebesar 2.745 ( $< 10$ ). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat gejala multikoleniaritas pada variabel-variabel independen pada penelitian ini.

### c. Uji Heteroskedastisitas

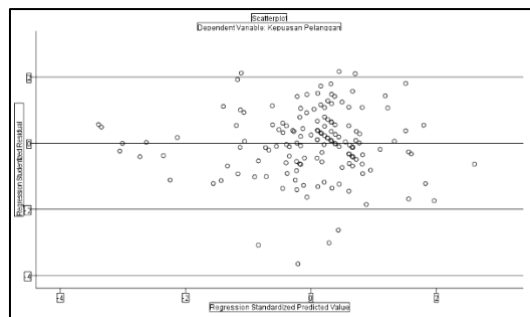
Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian residual antar observasi dalam model regresi (Ghozali, 2021). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan grafik *scatterplot*, maka model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

**Tabel 2. Uji Glejser**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Sig.
1	(Constant)	.901
	Kualitas Layanan	.338
	Fasilitas	.639

Sumber: Data diolah (2025)

Pada hasil uji *Glejser* pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0.338  $> 0,05$  dan variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi 0.639  $> 0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga memnuhi asumsi klasik regresi linear terkait kesamaan varian residual.



**Gambar 1. Uji Scatterplot Heteroskedastisitas**

Sumber: Data diolah (2025)

Selain itu, berdasarkan uji *scatterplot* pada gambar 1 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara random tanpa ada bentuk pola yang spesifik dan terdistribusi merata di atas maupun di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.359	3.826		1.140	.256		
	Kualitas Layanan	.269	.076	.277	3.529	<.001	.364	2.745
	Fasilitas	.569	.077	.580	7.388	<.001	.364	2.745

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil koefisien regresi pada tabel 3, maka bentuk model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 4.359 + 0.269X_1 + 0.569X_2 + \epsilon$$

Model regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,269 satuan, dan setiap peningkatan satu satuan pada fasilitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,569 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

No	Hipotesis	$\beta$ (Beta)	Uji t	Sig.	Keputusan
1	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.269	3.529	<.001	Diterima
2	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.569	7.388	<.001	Diterima

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4, hasil yang diperoleh uji hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memperoleh t hitung 3.529 > t tabel 1.976 dan signifikansi 0,000 < 0,05, menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima).
2. Fasilitas memperoleh t hitung 7.388 > t tabel 1.976 dan signifikansi 0,000 < 0,05, menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H2 diterima).

6. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen kepada variabel dependen. Acuan penilaian dalam pengujian koefisien determinasi dapat dilihat berdasarkan nilai *R Square*.

Tabel 5. Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>	
Model	R Square
1	.688

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2025)

Pada tabel 5, nilai *R Square* mencapai 0,688. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas secara parsial mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 68,8%, sementara 31,2% sisanya dijelaskan oleh faktor diluar yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam**

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3.529 > 1.976$ ). Diperoleh nilai signifikansi  $< 0,001$  yang berada di bawah ambang batas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Dalam konteks teori yang dikemukakan oleh Zeithmal (1988) yaitu *perceived value* bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi nilai pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuni, *et al.* (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi bus.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam**

Berdasarkan pengujian hipotesis terbukti bahwa fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian menunjukkan  $t$  hitung ( $7.388$ )  $> t$  tabel ( $1.976$ ) dengan tingkat signifikansi  $< 0,001$  yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), sehingga H2 dinyatakan diterima.

Penelitian ini konsisten dengan hasil studi terdahulu oleh Syafa, *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Prasetya, *et al.* (2021) dan Primasanti, *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian bahwa fasilitas menjadi peran yang sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi perusahaan bus PO Sumber Alam.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus PO Sumber Alam, dimana peningkatan pada kedua aspek tersebut mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, akurat, serta fasilitas yang memadai dan nyaman menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Secara praktis, disarankan kepada pihak manajemen PO Sumber Alam untuk terus menjaga konsistensi kualitas layanan dengan meningkatkan keterampilan dan sikap ramah petugas, serta melakukan evaluasi berkala terhadap fasilitas yang tersedia agar tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, inovasi pada layanan dan fasilitas, seperti pemesanan tiket yang lebih fleksibel, peningkatan kenyamanan armada, serta penyediaan informasi perjalanan yang akurat dan mudah diakses, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri transportasi yang semakin ketat.

#### REFERENSI

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen kereta api commuter line (Studi kasus commuter line arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus trans metro deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60–70. <https://doi.org/10.56910/jvm.v9i1.256>
- Anisa, S. T., Mustofa, M. T. L., Umar, A. U. A. A., Fitria, D., Pradani, Y. S., & Inawati, Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan go-jek millennial Salatiga. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 9-16.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di bandar udara notohadi negoro Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>
- Fuadi, N. (2021). Analisis kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa bus po harapan jaya. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri*, 6(1), 1339–1344.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi *analisis multivariate* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (Eight Edit). Annabel Ainscow: <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4> (21.45).
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Fajriah Istiqamah, N., Diah, T., Pratiwi, A. P., & Kas, R. (2023). Sosialisasi dan pengenalan aplikasi pengolahan data spss pada mahasiswa administrasi kesehatan fakultas ilmu keolahragaan dan kesehatan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 24–32. <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>
- Kinanthi, G. E., & Sisilia, K. (2024). Pengaruh customer expectations dan perceived value terhadap customer satisfaction pada user aplikasi dinotis. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 853–870. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55094>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management*. NJ: Pearson Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=QiTOHgAACAAJ>
- Kotler, P. (2010). *Manajemen pemasaran* (Edisi tiga belas). Jakarta: Erlangga.
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di upt puskesmas kutorejo Mojokerto. *Ekonomi Manajemen*, 1211600218, 1– 26.
- Pamungkas, N. C., Prasetyo, G., Elsandi, R., Diah Faridayanti, A., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas dan pelayanan berkualitas: Fondasi kepuasan pelanggan pt. kramat djati asri sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 224–236.

<https://doi.org/10.36985/2w7rtz06>

- Prasetya, S. A. P., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2021). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus sudiro tungga jaya rute Ponorogo-Tangerang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 6(1), 623–628.
- Primasanti, Y., Sulistyadi, K., & Sebriana, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan brt trans Jateng. *Prosiding Seminar Nasional UNIBA Surakarta, XX(Xx)*, 416–428.
- Rizky R, H., & Daud, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan bus po. gumarang jaya. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(2), 54–65. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5704>.
- Safitri, A. A., Tilaar, S., Jonkers, P., Franklin, C., Studi, P., Wilayah, P., Sam, U., & Manado, R. (2022). Preferensi masyarakat terhadap kualitas pelayanan moda transportasi perkotaan kota Palopo. *Spasial: Perencanaan Wilayah dan Kota*, 9(2), 209–218.
- Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction of pt multicom persada international Jakarta. *Dinasti International Journal of Management Science*, 5(3), 475–485. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 89–96. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i2.33>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, N. M. (2015). Kepuasan pelanggan restoran indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Syafa, N. T., Zunaida, D., & Krisdianto, D. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada konsumen po al mubarak). *JIAGABI*, 14(3), 32–37.
- Syahputra, M. R., Hariani, M. L., Sugiyanto, M. A., Farhan, O., & Novriani, S. (2023). Analisis kinerja operasional dan pelayanan bus akap (Studi kasus po. haryanto kelas executive trayek Jepara–Jakarta). *Jurnal Civil Engineering Study*, 3(02), 23–35. <https://doi.org/10.34001/ces.v3i02.726>
- Tjiptono. (2012). *Service management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utomo, N. A., & Rianawati, T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada pt. kereta api indonesia daop iv Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 135–147. <https://doi.org/10.56910/jvm.v7i2.165>.
- Widyaningrum, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan hotel luminor Manga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf).
- Yuni, K., Gumalag, M., Astuti, W., & Krisnanda, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan crew terhadap kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa transportasi bus pariwisata juragan 99 trans. *Jurnal Tesla: Perhotelan-Destinasai Wisata-Perjalanan Wisata*, 3(2), 65–69.
- Zeithmal, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2–22.