

## TINGKAT PELAYANAN BUS WISATA SONAGAR BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Achmad Fauzan Iscahyono<sup>1</sup>, M. Daffa Salman Al Farisi<sup>2</sup>, Habibi Mujahidin Mukhlis Sudrajat<sup>3</sup>

Email: fauzancahyo@gmail.com<sup>1</sup>, salmandaffaa@gmail.com<sup>2</sup>, hmujahidinmukhlis@gmail.com<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan,  
Institut Teknologi Nasional Bandung

**Abstract:** Many potentials and tourist attractions in Garut Regency cause a high number of tourists visiting. To support these tourism activities, the Garut Regency Provincial Government granted two tour buses named Sonagar Tour Buses. However, passengers do not have certainty in using the Sonagar Tour Bus because of the long waiting time, unavailability of bus infrastructure, and punctuality. It is necessary to study the level of bus service. This study uses descriptive quantitative methods with the aim of determining the level of bus service based on passenger perceptions using the Service Quality (*Servqual*) and Importance Performance Analysis (*IPA*) methods. The results of the study indicate that the level of service of the Sonagar Tour Bus has not fully met passenger expectations, with the attributes of the availability of facilities and infrastructure and operational punctuality being the main priorities for improvement. Therefore, management needs to improve service quality by providing supporting facilities at stopping and departure points, arranging a more structured operational schedule, and optimizing fleet management to increase the reliability of the Sonagar Tour Bus service.

**Abstrak:** Banyaknya potensi dan objek daya tarik wisata di Kabupaten Garut menyebabkan tingginya wisatawan yang berkunjung. Untuk mendukung kegiatan pariwisata tersebut, Pemerintah Provinsi Kabupaten Garut menghibahkan dua bus wisata yang diberi nama Bus Wisata Sonagar. Namun, penumpang tidak memiliki kepastian dalam menggunakan Bus Wisata Sonagar karena lamanya waktu tunggu, ketidaktersediaan prasarana bus, dan ketepatan waktu. Maka dari itu, diperlukan kajian mengenai tingkat pelayanan Bus Wisata Sonagar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan tujuan mengetahui tingkat pelayanan bus berdasarkan persepsi penumpang dengan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan Bus Wisata Sonagar belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang, dengan atribut ketersediaan sarana dan prasarana serta ketepatan waktu operasional menjadi prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kualitas layanan melalui penyediaan fasilitas pendukung pada titik pemberhentian dan pemberangkatan, pengaturan jadwal operasional yang lebih terstruktur, serta optimalisasi pengelolaan armada guna meningkatkan keandalan layanan Bus Wisata Sonagar.

**Keywords:** importance performance analysis, service quality, sonagar tour bus

### PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia semakin berkembang pesat karena memberikan manfaat kepada banyak pihak, seperti pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Sektor pariwisata dipandang sebagai salah satu penggerak utama perekonomian dalam pembangunan suatu daerah (Lakat et al., 2025). Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan secara individu maupun berkelompok dalam jangka waktu tertentu, berpindah dari satu

lokasi ke lokasi lainnya. Tujuan perjalanan ini bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat yang dikunjungi, melainkan untuk menikmati pengalaman perjalanan, berwisata, bersantai, atau memenuhi berbagai kebutuhan rekreasi (Suryani, 2017). Adapun dari perspektif global, pertumbuhan tempat wisata membutuhkan transportasi. Dalam hal ini, pilihan untuk menggunakan kendaraan pribadi jarang dipilih. Secara alami, jaringan transportasi umum menjadi suatu pelayanan utama pada suatu

wilayah (Albalate & Bel, 2010). Transportasi memiliki peran yang sangat penting dan krusial dalam pengembangan destinasi wisata (Henderson, 2009). Ketersediaan transportasi yang baik dapat membuka akses ke daerah-daerah potensial untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata (Suardana et al., 2013). Dengan demikian, sangat penting bagi industri pariwisata memastikan bahwa layanan transportasi dapat diandalkan (Warpani, 2017). Hal tersebut dikarenakan wisatawan tidak hanya berpindah dari satu tempat asal ke suatu objek wisata, tetapi juga berpindah untuk mengunjungi objek wisata lainnya, dua atau tiga objek wisata, bahkan lebih dalam pergerakan wisatawan tersebut (Andani et al., 2020).

Untuk memastikan keberhasilan atau kinerja sistem operasi transportasi, terdapat beberapa faktor yang dapat dianalisis dan ditinjau, salah satunya dapat diukur dengan menggunakan parameter berupa tingkat pelayanan (Nasution, 2005). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan konsumen atau pengguna (Liestiandre, 2021). Hal tersebut dikarenakan ulasan negatif oleh pengguna mengenai tingkat pelayanan transportasi umum dapat menciptakan citra buruk bagi pihak pengelola secara tidak langsung (Dwi et al., 2025). Adapun dalam mengukur suatu tingkat pelayanan dapat dilakukan dengan suatu metode bernama *Servqual* atau *service quality* yang pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara umum kepada organisasi atau perusahaan yang menekankan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari perspektif pelanggan dan didasarkan pada perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan persepsi mereka terkait kinerja nyata dari suatu penyedia layanan. Fondasi adanya metode *Servqual* yaitu dengan terdapatnya perbandingan antara dua faktor utama, meliputi persepsi pengguna terhadap layanan yang para pengguna rasakan dan kualitas layanan yang sebenarnya diberikan oleh pihak penyedia layanan. Suatu layanan dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan berkualitas rendah jika tidak memenuhi harapan tersebut (Parasuraman et al., 1990). Adapun terdapat lima dimensi yang

dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990) meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, pelanggan lebih senang dengan suatu layanan jika kualitas pelayanan yang mereka dapatkan memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Pemerintah memiliki peran penting dalam pengembangan transportasi wisata, terutama dalam menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung mobilitas wisatawan. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah pengadaan bus wisata di berbagai daerah sebagai bagian dari strategi peningkatan daya tarik destinasi wisata. Menurut Ardiansyah & Maulida (2020), transportasi umum yang nyaman dan terjangkau dapat meningkatkan kunjungan wisatawan serta mempermudah mereka untuk datang ke tempat wisata tersebut. Contoh nyata dari kebijakan ini adalah Bus Bandros di Kota Bandung dan Trans Semarang dengan rute wisata. Menurut Miro (2012), transportasi tidak hanya berkaitan dengan perpindahan fisik, tetapi juga mencakup aspek alat, lokasi, dan tujuan. Apabila menilik pada contoh Bus Bandros di Kota Bandung, jenis angkutan ini difungsikan sebagai fasilitas pendukung wisata terhadap peningkatan minat berkunjung pada wisata *heritage* di Kota Bandung (Sihombing et al., 2024). Artinya, pemerintah memfasilitasi masyarakat, khususnya wisatawan, untuk menjelajahi tempat wisata di setiap daerah, terutama daerah yang memiliki banyak destinasi tersebar. Keberadaan bus wisata tidak hanya mempermudah mobilitas wisatawan, tetapi juga berkontribusi dalam memperkenalkan potensi lokal melalui konsep perjalanan yang lebih terarah. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan wisatawan lebih memilih moda transportasi umum dalam perjalanan mereka, sehingga meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan sistem transportasi wisata. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meskipun wisatawan memiliki kendaraan pribadi dan tingkat pendapatan yang tinggi, ketersediaan transportasi umum yang berkualitas tetap menjadi salah satu faktor utama yang mendorong mereka memilih suatu destinasi wisata (Guiver et al., 2013).

Kabupaten Garut adalah salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat yang menjadi daya tarik banyak wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan data yang diperoleh dari website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, kunjungan wisatawan dari mancanegara maupun nusantara ke Kabupaten Garut mencapai 2.851.809 orang yang terdiri dari 1.275 wisatawan asing dan 2.850.534 wisatawan nusantara pada tahun 2019. Tren kunjungan wisatawan pun mulai tinggi lagi semenjak berkurangnya angka kasus Covid-19. Pemerintah Provinsi Jawa Barat menghibahkan Bus Wisata kepada beberapa kota dalam rangka untuk mendukung kegiatan pariwisata, salah satunya Kabupaten Garut. Hal ini dikarenakan Kabupaten Garut memiliki potensi dan daya tarik wisata yang variatif, sehingga bus wisata yang dihibahkan kepada Pemerintah Kabupaten Garut dinamai Bus Wisata Sonagar yang bertujuan untuk menunjang kegiatan pariwisata di Kawasan Strategis Pariwisata Kabupaten (KSPK) Perkotaan Garut. Bus Wisata Sonagar merupakan kepanjangan dari Bus Wisata Pesona Garut. Bus ini dihibahkan oleh Gubernur Jawa Barat dan merupakan angkutan yang mengadopsi Bus Bandros yang terdapat di Kota Bandung. Untuk sementara, Bus Wisata Sonagar hanya melayani satu koridor perjalanan saja dengan rute: Alun-Alun Kabupaten Garut - Jln. Pramuka - Jln. Veteran - Jln. Jend. Ahmad Yani - Jln. Sudirman - Jln. Merdeka - Jln. Suherman - Jln. Otista - Jln. Cipanas Baru - Jln. Ibrahim Adjie - Jln. Raya Samarang - Jln. Patriot - Jln. Pembangunan - Jln. Jenderal Ahmad Yani - Alun-Alun Kabupaten Garut. Namun, apabila ada tambahan bus seperti yang direncanakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, rute perjalanan akan ditambah dengan melewati berbagai objek wisata terkenal seperti Cipanas dan lainnya.

Meskipun penyediaan bus wisata merupakan langkah positif, terdapat berbagai tantangan dalam pengelolaannya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jumlah armada yang tidak sebanding dengan permintaan wisatawan. Keberadaan angkutan umum yang memadai menjadi faktor krusial dalam mendukung kelancaran program pengembangan pariwisata, tetapi keterbatasan layanan transportasi publik serta jauhnya jarak menuju pusat wilayah sering

kali mendorong masyarakat untuk menggunakan kendaraan pribadi sebagai alternatif utama dalam mobilitas mereka (Sandy & Gunawan, 2022). Kondisi ini dapat berujung pada peningkatan volume lalu lintas dan berkurangnya efisiensi perjalanan wisatawan. Selain itu, infrastruktur penunjang seperti halte, sistem tiket, dan informasi jadwal yang masih belum optimal di beberapa daerah mengakibatkan wisatawan kesulitan mengakses layanan bus, juga menyebabkan kelelahan perjalanan, sehingga menurunkan potensi mereka untuk kembali ke tempat wisata tersebut (Winata et al., 2023). Faktor lain yang menjadi tantangan adalah peningkatan penyediaan transportasi publik, dalam hal ini transportasi pariwisata. Peningkatan penyediaan ini perlu memperhatikan aspek-aspek seperti pembatasan kendaraan pribadi, adanya upaya perbaikan fasilitas, serta melakukan promosi dalam jangka panjang agar terus menarik minat wisatawan (Narotama et al., 2024).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi publik telah banyak dilakukan pada berbagai moda transportasi umum perkotaan reguler. Namun, kajian yang secara khusus mengevaluasi tingkat pelayanan transportasi wisata berbasis koridor pada kawasan strategis pariwisata daerah yang sedang dalam tahap pengembangan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian mengenai tingkat pelayanan bus wisata menjadi krusial untuk memberikan rekomendasi perbaikan sebagai dasar dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan efisiensi operasional layanan transportasi pariwisata.

Tujuan pengoperasian Bus Wisata Sonagar ini adalah untuk memberikan keamanan, kenyamanan, serta kemudahan bagi para wisatawan saat mengunjungi Kawasan Strategis Pariwisata Kabupaten (KSPK) Perkotaan Garut. Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tahun 2024, penumpang tidak memiliki kepastian dalam menggunakan Bus Wisata Sonagar karena lamanya waktu tunggu yang diakibatkan oleh ketidakseimbangan jumlah armada dan tingginya minat masyarakat terhadap Bus Wisata Sonagar. Permasalahan lainnya berupa ketidaktersediaan prasarana dan ketepatan waktu bus seringkali menjadi keluhan bagi penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini

berkaitan dengan tingkat pelayanan Bus Wisata Sonagar dengan metode gabungan berupa *Service Quality* (Servqual) serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan persepsi mereka terkait kinerja nyata yang diberikan oleh pengelola Bus Wisata Sonagar.

## METODE

Bagian ini membahas tentang pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode yang memiliki fokus pada pengukuran suatu fenomena secara objektif melalui penjelasan beberapa komponen permasalahan, variabel, dan indikator (Siyoto & Sodiq, 2015). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, maupun fenomena dan objek lainnya seperti orang atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang bisa dijelaskan baik berupa angka maupun kata (Setyosari, 2010). Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan Bus Wisata Sonagar dengan menggunakan dimensi dalam *Service Quality* (Servqual) serta *Importance Performance Analysis* (IPA) yang selanjutnya akan dijelaskan dengan menggunakan deskripsi.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini yaitu wisatawan yang berada di sekitar Alun-Alun Kabupaten Garut sekaligus tempat naik turunnya penumpang Bus Wisata Sonagar dengan total 14.400 populasi. Angka tersebut diperoleh dari jumlah penumpang dalam satu tahun yang diberikan oleh pengelola Bus Wisata Sonagar yaitu Organisasi Angkutan Darat Kabupaten Garut (Organda). Jumlah sampel responden pada penelitian ini dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut (Yamane, 1967).

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{14.400}{14.400 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{14.400}{14.400 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{14.400}{145}$$

$$n = 99,31 \sim 100 \text{ responden}$$

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini cenderung menggunakan sumber data primer. Metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagaimana yang dimaksud yaitu kuesioner dan observasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui pada lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan Bu Wisata Sonagar. Teknik *sampling* ini dipilih karena populasi penumpang Bus Wisata Sonagar bersifat dinamis dan tidak memiliki kerangka sampel yang tetap. Maka dari itu, responden dalam penelitian ini merupakan penumpang Bus Wisata Sonagar yang dijumpai di titik naik dan turun penumpang di sekitar Alun-alun Kabupaten Garut. Dalam penelitian ini, kuesioner berbentuk pertanyaan terstruktur dan bertujuan untuk mengetahui karakteristik wisatawan, karakteristik perjalanan, tingkat kepuasan, dan harapan terhadap pelayanan Bus Wisata Sonagar menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) di antaranya *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dengan atribut pernyataan berupa persepsi dan harapan penumpang. Untuk menilai tingkat pelayanan, skala pengukuran yang dipakai akan menggunakan skala likert dengan bobot sebagai berikut.

Tabel 1. Interpretasi Skala Likert pada Penelitian Ini

| Skala | Kategori                                    |
|-------|---------------------------------------------|
| 1     | Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting |
| 2     | Tidak Puas atau Tidak Penting               |
| 3     | Cukup Puas atau Cukup Penting               |
| 4     | Puas atau Penting                           |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 5 | Sangat Puas atau Sangat Penting |
|---|---------------------------------|

Sumber: Penelitian, 2023

Adapun observasi dilakukan untuk meninjau secara langsung terkait kondisi Bus Wisata Sonagar untuk mencocokkan rute bus aktual dengan data hasil wawancara kepada pengelola Bus Wisata Sonagar.

### Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, terdapat beberapa tahap analisis yang akan dilakukan di antaranya:

#### 1) Analisis Persepsi dan Harapan Penumpang Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality* (*Servqual*)

Analisis ini dilakukan untuk mengukur tingkat pelayanan Bus Wisata Sonagar dengan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) serta *Importance Performance Analysis* (*IPA*) dengan menggunakan 17 atribut pertanyaan terkait harapan dan kenyataan berdasarkan persepsi penumpang Bus Wisata Sonagar. Setelah atribut pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap atribut pernyataan, perhitungan nilai gap antara persepsi dan harapan, dan perbandingan keseluruhan berdasarkan nilai gap.

#### 2) Analisis Atribut yang Menjadi Prioritas Perbaikan Untuk Peningkatan Pelayanan

Setelah mendapatkan nilai gap, analisis kemudian dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (*IPA*) untuk mengetahui posisi tiap-tiap atribut pernyataan dalam diagram kartesius dan bertujuan untuk mengetahui atribut apa yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan posisi tersebut berupa kuadran yang akan dibagi ke dalam 4 jenis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Persepsi dan Harapan Penumpang Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality* (*Servqual*)

Analisis persepsi dan harapan penumpang berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*Servqual*) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh pengelola Bus Wisata Sonagar berdasarkan persepsi penumpang. Analisis ini juga bertujuan

untuk mengetahui variabel yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan para penumpang dengan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (*IPA*), yaitu metode yang biasa digunakan dalam penelitian untuk meneliti suatu objek berdasarkan dengan harapan dan kenyataan dengan menghitung gap dari data harapan dan kenyataan tersebut. Analisis *Service Quality* (*Servqual*) merupakan metode yang seringkali digunakan dalam menilai suatu kualitas salah satunya tingkat pelayanan. Dalam analisis ini, metode *Service Quality* (*Servqual*) digunakan dengan melihat persepsi penumpang Bus Wisata Sonagar dengan melihat 5 dimensi di antaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Proses yang dilakukan dalam analisis *Service Quality* (*Servqual*) yaitu dengan melalui beberapa tahap di antaranya sebaran kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data kuesioner dan perhitungan nilai gap, dan perhitungan kualitas pelayanan. Adapun proses analisis *Service Quality* (*Servqual*) yang dilakukan pada setiap dimensi adalah sebagai berikut:

#### 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* atau bukti fisik merujuk pada tampilan fisik bus sesuai dengan persepsi penumpang seperti bentuk fisik bus yang menarik dan terawat, kebersihan ruangan bus, ketersediaan sarana dan prasarana bus seperti halte, ruang tunggu dan toilet, serta penampilan karyawan. Pada dimensi ini selanjutnya dilakukan perhitungan gap dengan rumus perhitungan berupa persepsi (p) dikurangi harapan (e) yang dapat ditinjau berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi *Tangible*

| Atribut | Pernyataan                                   | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|---------|----------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| T1      | Fisik Bus Wisata Sonagar menarik dan terawat | 3,51         | 3,65        | -0,14     |
| T2      | Kebersihan ruangan Bus                       | 3,46         | 3,62        | -0,16     |

| Atribut     | Pernyataan                                                               | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| T3          | Tersedianya sarana dan prasarana (halte, ruang tunggu penumpang, toilet) | 2,22         | 4,52        | -2,30     |
| T4          | Penampilan karyawan rapi                                                 | 3,66         | 4,13        | -0,47     |
| Rata – rata |                                                                          | 3,21         | 3,98        | -0,77     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

## 2) Reliability (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan berarti mengukur atau melihat suatu kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan terhadap penumpang di antaranya seperti ketepatan waktu pemberangkatan, ketepatan waktu kedatangan ketika kondisi jalan normal, bus menaikkan penumpang di tempat yang telah ditentukan seperti halte, agen dan *pool*, serta keahlian *tour guide* dalam memberikan informasi. Pada dimensi ini selanjutnya dilakukan perhitungan *gap* dengan rumus perhitungan berupa persepsi (p) dikurangi harapan (e) yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi *Reliability*

| Atribut | Pernyataan                                                                       | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| R5      | Ketepatan waktu pemberangkatan                                                   | 1,97         | 4,49        | -2,52     |
| R6      | Ketepatan waktu kedatangan ketika kondisi jalan normal                           | 2,31         | 4,36        | -2,05     |
| R7      | Bus menaikkan penumpang di tempat yang ditentukan (terminal, agen, <i>pool</i> ) | 3,29         | 4,16        | -0,87     |

| Atribut     | Pernyataan                                            | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|-------------|-------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| R8          | Keahlian <i>tour guide</i> dalam memberikan informasi | 4,11         | 4,38        | -0,27     |
| Rata - rata |                                                       | 2,92         | 4,35        | -1,43     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

## 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menunjukkan bagaimana daya tanggap yang diberikan pihak pengelola terhadap penumpang seperti kecepatan karyawan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan penumpang. Pada dimensi ini selanjutnya dilakukan perhitungan *gap* dengan rumus perhitungan berupa persepsi (p) dikurangi harapan (e) yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi *Responsiveness*

| Atribut     | Pernyataan                                            | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|-------------|-------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| R9          | Kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang | 3,77         | 4,08        | -0,31     |
| R10         | Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan penumpang | 4,01         | 4,24        | -0,23     |
| Rata - rata |                                                       | 3,89         | 4,16        | -0,27     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

## 4) Assurance (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan dimensi yang diharapkan dapat menghadirkan rasa aman dan nyaman terhadap penumpang Bus Wisata Sonagar dengan memperhatikan keamanan barang di dalam bus, ketersediaan kontak telepon yang mudah dihubungi, kemampuan pengemudi dalam mengendalikan bus, serta kenyamanan

penumpang di dalam bus. Pada dimensi ini selanjutnya dilakukan perhitungan *gap* dengan rumus perhitungan berupa persepsi (p) dikurangi harapan (e) yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Dimensi *Assurance*

| Atribut     | Pernyataan                                 | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|-------------|--------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| A11         | Keamanan barang di dalam Bus               | 3,36         | 4,21        | -0,85     |
| A12         | Kontak telepon yang mudah dihubungi        | 2,42         | 3,67        | -1,25     |
| A13         | Keahlian pengemudi dalam mengendalikan Bus | 4,02         | 4,34        | -0,32     |
| A14         | Kenyamanan saat berada di dalam Bus        | 3,95         | 4,48        | -0,53     |
| Rata - rata |                                            | 3,44         | 4,18        | -0,74     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

##### 5) *Empathy* (Empati)

*Empathy* atau empati merupakan bentuk perhatian dengan memposisikan sebagai individu dari penumpang atas segala hal yang dirasakan oleh penumpang. Pada dimensi ini indikator yang menjadi pertanyaan di antaranya keramahan karyawan, perlakuan khusus bagi penumpang yang membutuhkan (lansia, wanita hamil, dan disabilitas), serta komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang. Pada dimensi ini selanjutnya dilakukan perhitungan *gap* dengan rumus perhitungan berupa persepsi (p) dikurangi harapan (e) yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 6. Tingkat kepuasan Penumpang terhadap Dimensi *Empathy*

| Atribut     | Pernyataan                                                                           | Persepsi (p) | Harapan (e) | Gap (p-e) |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| E15         | Keramahan karyawan                                                                   | 4,00         | 4,53        | -0,53     |
| E16         | Perlakuan khusus bagi penumpang yang membutuhkan (lansia, wanita hamil, disabilitas) | 3,51         | 4,47        | -0,96     |
| E17         | Komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang                                    | 3,87         | 4,44        | -0,57     |
| Rata - rata |                                                                                      | 3,79         | 4,48        | -0,69     |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Setelah melakukan perhitungan *gap*, dilanjutkan dengan proses analisis kualitas pelayanan bus kepada penumpang yang mengacu pada pernyataan Wijaya (2011) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \text{Perceived Service (P)} - \text{Expected Service (E)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, jika  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik dan apabila  $Q \leq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan belum baik.

Tabel 7. Perhitungan Kualitas Pelayanan

| No        | Dimensi               | Persepsi (P) | Harapan (E) | Gap   | Q = P/E |
|-----------|-----------------------|--------------|-------------|-------|---------|
| 1         | <i>Tangibles</i>      | 3,21         | 3,98        | -0,77 | 0,807   |
| 2         | <i>Reliability</i>    | 2,92         | 4,35        | -1,43 | 0,671   |
| 3         | <i>Responsiveness</i> | 3,89         | 4,16        | -0,27 | 0,935   |
| 4         | <i>Assurance</i>      | 3,44         | 4,18        | -0,74 | 0,823   |
| 5         | <i>Empathy</i>        | 3,79         | 4,48        | -0,69 | 0,846   |
| Rata-rata |                       | 3,45         | 4,23        | -0,78 | 0,816   |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Berdasarkan hasil perhitungan kualitas pelayanan dengan menghitung *gap* seluruh dimensi, dapat diketahui bahwa kelima dimensi memiliki nilai  $Q \leq 1$ , atau berarti kualitas pelayanan dinyatakan belum baik, sehingga masih diperlukan perbaikan agar penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh pengelola Bus Wisata Sonagar.

Setelah mengetahui nilai *gap* dari seluruh dimensi, selanjutnya dilakukan pemeringkatan *gap* untuk mengetahui dimensi mana yang perlu diprioritaskan dalam melakukan perbaikan. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap* secara keseluruhan, diperoleh urutan nilai *gap* dari yang tertinggi hingga terendah, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 8. Data Pemeringkatan *Gap Service Quality*

| No. | Pernyataan Atribut                                                            | Ranking | Gap   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| 1   | Fisik Bus Wisata Sonagar menarik dan terawat                                  | 17      | -0,14 |
| 2   | Kebersihan ruangan Bus                                                        | 16      | -0,16 |
| 3   | Tersedianya sarana dan prasarana (halte, ruang tunggu penumpang, toilet)      | 2       | -2,30 |
| 4   | Penampilan karyawan rapi                                                      | 11      | -0,47 |
| 5   | Ketepatan waktu pemberangkatan                                                | 1       | -2,52 |
| 6   | Ketepatan waktu kedatangan ketika kondisi jalan normal                        | 3       | -2,05 |
| 7   | Bus menaik penumpang di tempat yang ditentukan (terminal, agen, <i>pool</i> ) | 6       | -0,87 |
| 8   | Keahlian <i>tour guide</i> dalam memberikan informasi                         | 14      | -0,27 |
| 9   | Kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang                         | 13      | -0,31 |

| No. | Pernyataan Atribut                                    | Ranking | Gap   |
|-----|-------------------------------------------------------|---------|-------|
| 10  | Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan penumpang | 15      | -0,23 |
| 11  | Keamanan barang didalam Bus                           | 7       | -0,85 |
| 12  | Kontak telepon yang mudah dihubungi                   | 4       | -1,25 |
| 13  | Keahlian pengemudi dalam mengendalikan Bus            | 12      | -0,32 |
| 14  | Kenyamanan saat berada di dalam Bus                   | 9       | -0,53 |
| 15  | Keamanan barang didalam Bus                           | 9       | -0,53 |
| 16  | Kontak telepon yang mudah dihubungi                   | 5       | -0,96 |
| 17  | Keahlian pengemudi dalam mengendalikan Bus            | 8       | -0,57 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan mengetahui nilai *gap* dari masing-masing atribut pertanyaan bagi masing-masing dimensi, dapat dilihat bahwa ketepatan waktu pemberangkatan menduduki peringkat 1 dengan nilai *gap* tertinggi yaitu -2,52, sedangkan peringkat terakhir yaitu fisik Bus Wisata Sonagar dengan nilai *gap* terkecil yaitu -0,14.

### Analisis Atribut yang Menjadi Prioritas Perbaikan

Analisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan bertujuan untuk menentukan posisi letak masing-masing atribut berdasarkan tingkat persepsi serta harapan penumpang Bus Wisata Sonagar. Analisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan ini didapatkan dari rata-rata setiap atribut tingkat kenyataan dan rata-rata atribut harapan penumpang. Sebelum menampilkan diagram kartesius atau kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*, harus diketahui tingkat harapan dan kenyataan yang didapat dari

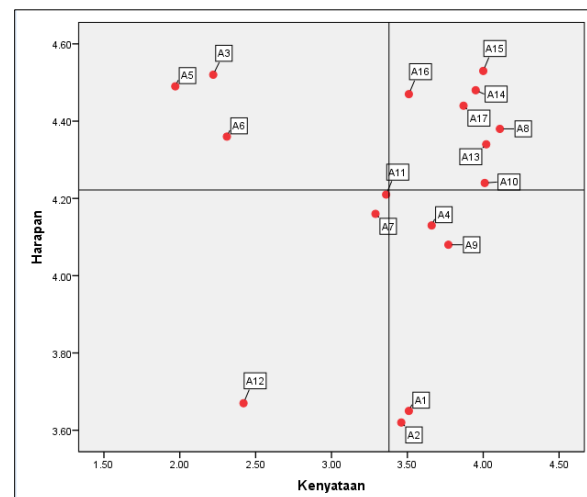
nilai rata-rata masing-masing tingkat kenyataan (x) dan rata-rata tingkat harapan (y), lalu data tersebut ditunjukkan dengan menggunakan diagram kartesius atau kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*, sehingga diketahui letak kuadran tiap dimensi atau keseluruhan. Diagram kartesius dibuat dengan membagi suatu bagan yang terbagi menjadi empat bagian yang dipisahkan oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik koordinat x dan y. Dalam hal ini, x merupakan rata-rata seluruh atribut skor tingkat kinerja/kenyataan dan y merupakan rata-rata dari seluruh atribut tingkat kepentingan/harapan. Dalam penelitian ini, diagram kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan *output* dari pengoperasian *Software SPSS 23*. Adapun kuadran keseluruhan dimensi dalam analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Data Pemeringkatan *Gap Service Quality*

| Atribut | Dimensi        | Gap   | Kuadran |
|---------|----------------|-------|---------|
| A1      | Tangibles      | -0,14 | IV      |
| A2      |                | -0,16 | IV      |
| A3      |                | -2,30 | I       |
| A4      |                | -0,47 | IV      |
| A5      | Reliability    | -2,52 | I       |
| A6      |                | -2,05 | I       |
| A7      |                | -0,87 | III     |
| A8      |                | -0,27 | II      |
| A9      | Responsiveness | -0,31 | IV      |
| A10     |                | -0,23 | II      |
| A11     | Assurance      | -0,85 | III     |
| A12     |                | -1,25 | III     |

| Atribut | Dimensi | Gap   | Kuadran |
|---------|---------|-------|---------|
| A13     | Empathy | -0,32 | II      |
| A14     |         | -0,53 | II      |
| A15     |         | -0,53 | II      |
| A16     |         | -0,96 | II      |
| A17     |         | -0,57 | II      |

Sumber: Hasil Penelitian, 2023.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*  
Sumber: Hasil Penelitian, 2023.

Diagram kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* dibentuk berdasarkan nilai rata-rata kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari seluruh atribut pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 7, diperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 3,45 yang digunakan sebagai titik potong pada sumbu X, sedangkan nilai rata-rata Tingkat kepentingan sebesar 4,23 digunakan sebagai titik potong pada sumbu Y. Nilai tersebut digunakan sebagai batas pembagian empat kuadran dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan Bu Wisata Sonagar. Adapun berdasarkan proses dan hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* yang telah dilaksanakan, dapat

diketahui posisi tiap-tiap atribut pernyataan sebagai berikut:

1) Kuadran I (*High Importance, Low Performance*)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* yang telah dilaksanakan, atribut yang termasuk ke dalam kuadran I berarti tingkat harapan penumpang terhadap atribut atau dimensi ini tinggi. Namun, tingkat kenyataan yang ditunjukkan oleh atribut tersebut masih rendah, sehingga atribut pada kuadran I ini merupakan prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan layanan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran I ini terdiri dari atribut tersedianya sarana dan prasarana seperti halte, ruang tunggu penumpang, dan toilet (A3), ketepatan waktu pemberangkatan (A5), dan ketepatan waktu kedatangan ketika kondisi jalan normal (A6).

2) Kuadran II (*High Importance High Performance*)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* yang telah dilaksanakan atribut yang termasuk ke dalam kuadran II yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha mempertahankan kinerja tersebut. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran II ini terdiri dari atribut keahlian *tour guide* dalam memberikan informasi (A8), karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan penumpang (A10), keahlian supir dalam mengendalikan bus (A13), kenyamanan saat berada di dalam bus (A14), keramahan karyawan (A15), perlakuan khusus bagi penumpang yang membutuhkan (A16), dan terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang (A17).

3) Kuadran III (*Low Importance, Low Performance*)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* yang telah dilakukan atribut yang termasuk ke dalam kuadran III yang berarti prioritas rendah.

Kuadran ini berisi indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran III ini terdiri dari atribut bus menaik penumpang di tempat yang ditentukan seperti halte, agen, *pool* (A7), keamanan barang di dalam bus (A11), dan kontak telepon yang mudah dihubungi (A12).

4) Kuadran IV (*Low Importance, High Performance*)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* yang telah dilakukan atribut yang termasuk ke dalam kuadran IV yang berarti kinerjanya berlebihan, sementara pengguna layanan menganggap tidak penting. Kuadran ini berisi indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran IV ini terdiri dari atribut fisik Bus Wisata Sonagar menarik dan terawat (A1), kebersihan ruangan bus (A2), penampilan karyawan rapi (A4), kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang (A9). Hal ini terjadi dikarenakan pengelola memberikan layanan yang berlebihan terhadap atribut tersebut.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, beberapa aspek layanan Bus Wisata Sonagar masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan pengguna. Prioritas utama peningkatan pelayanan meliputi penyediaan sarana dan prasarana seperti halte, ruang tunggu penumpang dan toilet (A3), ketepatan waktu pemberangkatan (A5), serta ketepatan waktu kedatangan dalam kondisi jalan normal (A6). Keterbatasan dalam aspek-aspek ini berdampak langsung pada kenyamanan dan kepastian layanan bagi penumpang. Adapun di sisi lain, beberapa atribut sudah memenuhi ekspektasi penumpang dan perlu dipertahankan kualitasnya. Hal ini mencakup keahlian *tour guide* dalam memberikan informasi (A8), kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan penumpang (A10), keterampilan pengemudi

dalam mengendalikan bus (A13), kenyamanan saat berada di dalam bus (A14), keramahan karyawan (A15), perhatian terhadap penumpang dengan kebutuhan khusus (A16), serta komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang (A17). Keunggulan dalam aspek-aspek ini menunjukkan bahwa Bus Wisata Sonagar memiliki standar pelayanan yang sudah diapresiasi oleh penumpangnya. Sementara itu, beberapa atribut memiliki prioritas rendah untuk peningkatan karena pengaruhnya terhadap pengalaman pengguna relatif lebih kecil. Hal ini termasuk kebijakan menaikkan penumpang di tempat yang telah ditentukan seperti halte, agen, atau *pool* (A7), keamanan barang di dalam bus (A11), serta kemudahan dalam menghubungi kontak layanan (A12). Terakhir, terdapat beberapa atribut yang dianggap memiliki kinerja yang berlebihan atau melampaui harapan penumpang, seperti tampilan fisik bus yang menarik dan terawat (A1), kebersihan ruangan bus (A2), penampilan rapi karyawan (A4), serta kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang (A9).

### Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa atribut pelayanan yang berada pada kuadran prioritas utama sehingga memerlukan perhatian khusus dari pengelola Bus Wisata Sonagar. Oleh karena itu, diperlukan beberapa Langkah perbaikan yang bersifat teknis dan dapat diimplementasikan secara langsung oleh pihak pengelola. Pertama, pengelola perlu menyediakan fasilitas pendukung, seperti titik pemberhentian yang jelas pada beberapa lokasi strategis di sepanjang rute Bu Wisata Sonagar. Fasilitas tersebut berupa halte yang sederhana sekaligus sebagai ruang tunggu penumpang yang nyaman dan terlindungi dari cuaca panas dan hujan, papan informasi rute perjalanan, serta informasi jadwal operasional bus sehingga penumpang memiliki kepastian dalam menggunakan layanan tersebut. Kedua, dalam rangka meningkatkan ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan bus, pengelola perlu menyusun jadwal operasional yang lebih terstruktur dengan menetapkan waktu keberangkatan secara berkala. Selain itu, penyampaian informasi jadwal keberangkatan

kepada Masyarakat dapat dilakukan melalui papan informasi pada titik keberangkatan utama maupun melalui media sosial resmi pemerintah daerah maupun pengelola layanan. Ketiga, untuk mengurangi waktu tunggu penumpang yang cukup lama, pengelola dapat melakukan evaluasi terhadap jumlah armada yang beroperasi, terutama pada periode kunjungan wisata yang tinggi seperti akhir pekan atau musim liburan. Upayan ini dapat dilakukan melalui penyesuaian frekuensi perjalanan atau penambahan armada secara bertahap agar pelayanan yang diberikan mampu lebih optimal. Keempat, pengelola juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, seperti pelatihan bagi pengemudi maupun petugas pendamping terkait pelayanan kepada wisatawan serta penyampaian informasi destinasi wisata di sepanjang rute perjalanan. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman perjalanan wisata bagi para penumpang Bus Wisata Sonagar.

### Referensi

- Andani, I. G. A., Rahayu, L., Iscahyono, A. F., & Desiana, R. (2020). Toll Road Development Impact on Tourism Sector: Macro and Micro Analyses. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 592, No. 1, p. 012028). IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/592/1/012028>
- Albalate, D., & Bel, G. (2010). What Shapes Local Public Transportation in Europe? Economics, Mobility, Institutions, and Geography. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 46(5), 775-790. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2009.12.010>
- Ardiansyah, I., & Maulida, R. G. (2020). Kajian atraksi, amenitas dan aksesibilitas untuk pengembangan kepariwisataan di Taman Wisata Alam Gunung Pancar kabupaten Bogor. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 707-716.
- Dwi, A. S., Dewi, N., & Darsana, I. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pembelian Gen Z di Access by Kai Surabaya. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 12(2), 245-252.
- Guiver, J. W., Weston, R., Davies, N., McGrath, P., & Pulido-ortega, A. (2013). Providing Public Transport for Tourists in Rural Areas.

- International Conference on Rural Tourism, 5th - 7th September, February 2015, 1-13.
- Henderson, J. (2009). Transport and Tourism Destination Development: An Indonesian Perspective. *Tourism and Hospitality Research*, 9(3), 199-208. <https://doi.org/10.1057/thr.2009.1>
- Lakat, J., Kumenaung, A. G., Lengkong, V. P. K., Gamaliel, H., & Mumek, L. S. (2025). Tourism Sector Performance Analysis in North Sulawesi: Challenges and Opportunities for Increased Visits. *Jurnal Kepariwisataaan*, 24(1), 41-47. <https://doi.org/10.52352/jpar.v24i1.1666>
- Liestiandre, H. K. (2021). Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Destinasi Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisataaan*, 20(1), 1-17. <https://doi.org/10.52352/jpar.v20i1.449>
- Miro, F. (2012). Pengantar Sistem Transportasi. Jakarta: Erlangga.
- Narotama, M. R., Sa'duddin, & Wihastuti, L. (2024). Pengembangan Layanan Transportasi Publik Pendukung Pariwisata Keberlanjutan di Kawasan Pantai Selatan Kabupaten Bantul. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(2), 132-143. <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i2.9149>
- Nasution, A. H. (2005). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pertanahan: Studi tentang Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada). Universitas Gadjah Mada Repository.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4).
- Sandy, B. D. A., & Gunawan, I. (2022). Akses dan Pelayanan Transportasi Menuju Destinasi Wisata Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Wisata Tanjung Gunung Kabupaten Bangka Tengah. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 6(1), 45-54. <https://doi.org/10.35334/be.v1i1.2458>
- Setyosari, P. (2010). Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta: Kencana.
- Sihombing, F. V. B., Setyaningbudi, N. A., Maghfira, S. R., & Aulia, T. F. (2024). Dampak Pemanfaatan Bandros Pada Minat Berkunjung Wisata *Heritage* di Kota Bandung. *Jurnal Dharma Agung*, 32(4), 11-17. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i4.4408>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suardana, I., Suwena, I., & Leli Kusuma Dewi, L. (2013). Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Komotra Bali di Central Park Kuta. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 1(1), 15-19.
- Suryani, A. I. (2017). Strategi Pengembangan Pariwisata Lokal. *Jurnal Spasial: Penelitian, Terapan Ilmu Geografi, dan Pendidikan Geografi*, 3(1).
- Warpani, S. P. (2017). Ekonomi Perangkutan. Yogyakarta: Kepel Press.
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT. Indeks.
- Winata, W. N., Habirun, P. A., Putriani, O., & Fauzi, I. (2023). Analisis Penerapan Transit Oriented Development Studi Kasus: Jalan Laksda Adisucipto, Jalan Janti, dan Jalan Babarsari, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 1(3), 647-656. <https://doi.org/10.19184/BERKALAFSTPT.VII.3.609>
- Yamane, T. (1967). Elementary Sampling Theory. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.