

Kualitas Pelayanan Trans Metro Pekanbaru Sebagai Angkutan Komuter Mahasiswa (Studi Kasus: Kelompok Mahasiswa Komuter Fakultas Teknik Universitas Islam Riau)

Muchammad Zaenal Muttaqin

Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam Riau

muchzaenalmuttaqin@gmail.com

Abstrak

Dalam upaya menciptakan suatu system transportasi yang berkelanjutan, keberadaan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi utama di kota Pekanbaru perlu dikembangkan secara konsisten dan menerus. Salah satu evaluasi dalam kualitas pelayanan adalah menggunakan sudut pandang konsumen yang merupakan pengguna dari pelayanan tersebut. Perspektif dari konsumen menjadi hal utama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah menjadi salah satu pedoman dalam perbaikan kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru sebagai suatu system transportasi yang berkelanjutan. Analisis factor dan IPA (*Importance-Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru sehingga memudahkan dalam penentuan prioritas bagi Trans Metro dalam melakukan peningkatan pelayanannya. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 98 mahasiswa fakultas teknik Universitas Islam Riau yang termasuk kelompok mahasiswa komuter aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga kelompok pelayanan Trans Metro Pekanbaru, yakni faktor teknis sebagai faktor pertama, waktu pelayanan sebagai faktor kedua dan pelayanan petugas sebagai faktor terakhir. Dari ketiga kelompok tersebut, factor waktu pelayanan menjadi factor yang paling krusial karena amat mempengaruhi kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Sehingga, strategi peningkatan kualitas dari segi waktu pelayanan menjadi perhatian serius bagi Trans Metro Pekanbaru untuk mencapai sebuah system transportasi yang berkelanjutan di kota Pekanbaru.

Kata kunci: analisis faktor, *importance-performance analysis*, kualitas pelayanan, persepsi Trans Metro Pekanbaru

Abstract

Trans Metro as one of primary public transportation in Pekanbaru should be consistently developed. Evaluation for measure service quality will be used by perspective of passengers who are users of these services. Passengers's perspective become important thing to create better service. The purpose of this research is making one of the guidelines about improvement of service quality for Trans Metro Pekanbaru as a sustainable transport system in Pekanbaru. Factorial Analysis and Importance-Performance Analysis is used to determine service quality of Trans Metro Pekanbaru so that can make easier to determine priorities for Trans Metro operator to upgrade these services. Sample of this research are about 98 engineering students of Islamic University of Riau who include as active commuter students. The results showed that there are three groups of services for Trans Metro Pekanbaru, which named as technical factors as the first factor, service time factor as second factors and officer services factors as the third factor. From all groups, service time factor becomes the most crucial factor because it makes greatly affects for service quality of Trans Metro Pekanbaru. Thus, strategies to improve service time factor become important thing for Trans Metro Pekanbaru to achieve sustainable transport system in Pekanbaru city.

Keywords: *factorial analysis, importance-performance analysis, service quality, perception, Trans Metro Pekanbaru*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi bukanlah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, namun sebagai turunan dari kebutuhan utama yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada saat ini, orang banyak menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan kegiatan transportasi. Hal ini terjadi karena tingkat fleksibilitas oleh kendaraan pribadi jika dibandingkan dengan angkutan yang lainnya. dari transportasi umum karena fleksibilitas yang tinggi. Di sisi lain, kendaraan pribadi membuat dampak yang negatif bagi kehidupan, seperti polusi, kemacetan, kebisingan dll. Hal ini juga diperkuat oleh banyak peneliti, seperti Steg (2001), Eriksson (2011) dan Litman (2010).

Sistem transportasi yang berkelanjutan merupakan salah satu solusi dalam permasalahan transportasi pada saat ini. Kenworthy (2014) dan Gerike et al (2013) memiliki pendapat yang sama bahwa transportasi yang berkelanjutan dapat diwujudkan salah satunya dengan pengembangan suatu system angkutan umum yang yang berkelanjutan dan mampu menunjang pembangunan di sebuah wilayah. Angkutan umum sendiri berperan dengan menyediakan sarana mobilitas yang efektif serta efisien bagi masyarakat.

Kegiatan komuter adalah salah satu aktivitas perjalanan sehari-hari terutama dalam kasus ini adalah mahasiswa dalam kehidupan mereka. Transportasi yang berkelanjutan untuk aktivitas komuter pada mahasiswa dapat dicapai dengan pengembangan dari transportasi umum. Evaluasi terhadap tingkat harapan dan persepsi penumpang angkutan umum yang diperoleh mampu menarik lebih banyak penumpang. Munawar (2006) menyatakan bahwa angkutan umum akan membuat suatu moda transportasi

alternative untuk transportasi dan kualitas dari pelayanannya terkait dengan harapan dari para pengguna angkutan umum. Peningkatan kualitas pelayanan dari transportasi umum dapat membuat masyarakat, terutama mahasiswa cenderung memilih angkutan umum sebagai moda transportasi untuk aktivitas komuter.

Permasalahan

Albaete dan G. Bell (2010) memiliki penjelasan bahwa transportasi sebagai suatu alat koneksi antara dua atau lebih tempat yang berbeda akan memerankan posisi yang penting terutama terhadap mobilitas. Hal ini akan mempengaruhi terhadap lingkungan perkotaan itu sendiri. Oleh karena itu, pengembangan transportasi yang berkelanjutan, seperti sistem angkutan umum berhak untuk selalu dijadikan prioritas utama dalam kebijakan transportasi kota.

Sebagai salah satu kota yang berkembang menuju kota metropolitan di Indonesia, kota Pekanbaru masih memiliki permasalahan terutama mengenai perkembangan system transportasi umum yang masih kalah dengan perkembangan kendaraan pribadi. Panjaitan (2003), menjelaskan permasalahan ini dengan munculnya titik kemacetan yang semakin berkembang terutama di jalan besar di kota Pekanbaru pada saat jam sibuk (pagi saat berangkat kerja dan sore saat pulang kerja). Sistem transportasi publik yang utama di Pekanbaru adalah melalui angkutan umum bus, yakni angkutan umum Trans Metro Pekanbaru. Sistem ini berlaku untuk seluruh komponen, baik rute utama, stasiun bus, halte transit serta rute transitnya. Kepuasan masyarakat dalam menggunakan system ini dapat berpengaruh terhadap kekonsistenan dan pengambilan keputusan berikutnya saat memilih moda transportasi

yang akan digunakan untuk melakukan aktivitasnya.

Permasalahan yang terjadi saat ini ialah masyarakat masih enggan menggunakan angkutan umum ini. Susanto (2013) menjelaskan bahwa pengguna Trans Metro masih jauh dari harapan Fakta yang tersedia menunjukkan bahwa rerata pengguna Trans Metro pada tahun 2013 hanya sejumlah 4000 penumpang per hari, jauh dari target yang diberikan, yakni 18000 hingga 20000 penumpang per hari. Pada sisi yang lain, kapasitas jalan yang ada di Pekanbaru semakin lama semakin menunjukkan kejenuhan. Saputra (2011) menunjukkan bahwa level pelayanan (*Level of Service*) ruas jalan utama di Pekanbaru mendekati antara 0.75 – 1.00 yang menunjukkan telah mendekati jenuh dan membuat berbagai kemacetan yang ada pada ruas jalan tersebut.

Hingga saat ini, masih amat sedikit peneliti yang meneliti mengenai pandangan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari Trans Metro Pekanbaru. Salah satu peneliti, yakni Wati (2013) memberikan pendapat bahwa Trans Metro Pekanbaru masih memiliki masalah kepuasan pelanggan dari beberapa sisi, seperti halte transit yang kotor dan tidak nyaman, perilaku karyawan yang kurang baik, serta tingkat kenyamanan yang rendah saat menaiki bus. Di sisi yang lain, pengetahuan mengenai pandangan konsumen terhadap pelayanan ini diharapkan akan mampu memberikan berbagai pertimbangan yang tepat bagi seluruh pihak yang berkepentingan dengan Trans Metro Pekanbaru dalam peningkatan kualitas angkutan umum yang berkelanjutan di kota Pekanbaru.

Kajian Pustaka

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan terutama untuk

pelayanan jasa transportasi. Penelitian yang ada membahas mengenai beberapa bab, seperti Budiono dan Malkhamah (2009) yang membahas terkait kepuasan penumpang mengenai pelayanan bus di Indonesia secara umum. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa masyarakat Indonesia secara umum masih merasa belum puas terhadap angkutan bus yang mereka gunakan sebagai sarana transportasi sehari-hari. Selain itu, Choocharukul & Sriroongvikrai (2013) juga melakukan penelitian mengenai angkutan umum di Bangkok (*Bangkok's Mass Rapid Transit*) dan menggunakan analisis multivariate dalam metodanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam evaluasi pelayanan transportasi publik, persepsi konsumen menjadi salah satu indikator yang paling mendekati level pelayanan transportasi publik. Kualitas pelayanan transportasi umum yang baik akan terlihat melalui persepsi pengguna yang bernilai positif.

Landasan Teori

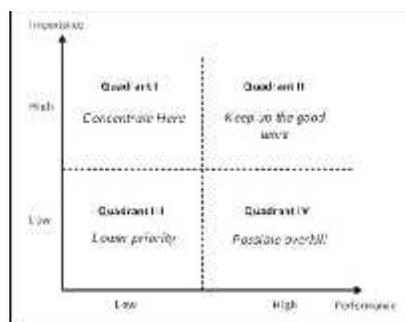
Kualitas pelayanan telah didefinisikan sebagai nilai yang diterima oleh pelanggan (konsumen) dari produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia jasa (*provider*). L.A. Guedesa (1998) yang disadur oleh Sultana and Rana (2010) menjelaskan bahwa jasa merupakan suatu proses negosiasi antara konsumen sebagai penilai jasa dan penyedia jasa sebagai sumber jasa dimana sumber daya dan manajemen telah dilakukan dengan seimbang antara persepsi kualitas jasa (produk) dan kepuasan kerja para karyawannya. Parasuraman, et al (1990) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada bagaimana pelayanan dari operator yang mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Persepsi dari konsumen menentukan bagaimana kinerja dari pelayanan jasa tersebut. Persepsi merupakan salah satu komponen dalam

suatu pengalaman pengguna jasa yang berperan di dalam kepuasan dan membangun kualitas pelayanan dari jasa tersebut. Oliver (1997) yang disadur oleh Pedersen et al (2011) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu penilaian dari pandangan konsumen bagaimana jasa tersebut mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Joewono dan Kubota (2007) menyatakan bahwa kinerja menjadi salah satu aspek penting untuk mengevaluasi operator angkutan umum, bukan hanya tentang profitabilitas. Kinerja membuat efek kepuasan dari pelanggan. Loyalitas dan ketertarikan konsumen dalam penggunaan pelayanan jasa menjadi tujuan akhir dari kepuasan konsumen yang didapat.

Analisis multivariat merupakan salah satu jenis statistik yang digunakan untuk data yang banyak. Hair et al (2010) menjelaskan bahwa analisis ini merepresentasikan data pengukuran yang banyak dan didapat dari waktu yang sama, salah satunya adalah analisis faktor. Analisis faktor merupakan sebuah analisis yang digunakan untuk menyederhanakan variabel pengukuran dengan menggunakan hubungan antar variabel yang terkait. Baglin (2014) menjelaskan bahwa analisis ini mampu diandalkan untuk menilai variabel di dalam skala pengukuran dan membuat sebuah kelompok yang memiliki hubungan yang tinggi antar variabel di dalamnya. Hal ini digunakan untuk menyederhanakan variabel yang sangat banyak menjadi hanya beberapa kelompok variabel yang lebih kecil, sehingga memudahkan untuk dilakukan suatu keputusan dan melakukan suatu konfirmasi melalui replikasi data yang ada. Costello & Osborne (2005) disadur oleh Baglin (2014) menyatakan bahwa hasil analisis faktor yang terdiri dari *appropriate extraction method*, jumlah faktor yang dibuat dan hasil rotasi faktor serta skor

masing-masing factor dapat digunakan pada analisis yang lebih mendalam.

Importance-Performance analysis (IPA) adalah suatu analisis statistik yang menunjukkan hubungan antara performa dari suatu jasa pelayanan dan nilai kepentingan dari pelanggan (dalam kasus ini adalah penumpang) yang berguna untuk mengetahui tingkat prioritas guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ada. Analisis ini sangat sederhana, namun mampu menunjukkan suatu identifikasi parameter yang perlu ditingkatkan, diperbaiki, atau justru ditiadakan di masa depan. Analisis ini ditemukan oleh Martilla and James pada tahun 1977, dimana melalui suatu penggambaran grafik untuk memudahkan penggambaran parameter performa dan kepentingan yang kemudian dihubungkan satu sama lain. Grafik tersebut tergambar dalam gambar di bawah ini,



Gambar 1. 1. Grafik analisis IPA
(Sumber: Martilla dan James,1977)

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan Analisis Faktor dan Analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*) untuk mencapai target yang diharapkan. Analisis Faktor digunakan untuk menyederhanakan keseluruhan variabel kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Analisis IPA digunakan untuk membuat parameter prioritas guna

meningkatkan pelayanan bus menjadi lebih baik. Penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan system pengambilan sampel secara *random sampling*. Objek penelitian yang diambil adalah mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Islam Riau yang merupakan mahasiswa komuter aktif, yakni menggunakan sarana transportasi umum, terutama menggunakan bus sebagai moda utama dalam aktivitas komuter (bolak balik kampus). Berdasarkan hasil *pilot survey*, pertanyaan dalam kuesioner telah dicek validitas dan reliabilitas sebelumnya dan menghasilkan angka keandalan sebesar 0.909 dimana seluruh pertanyaan layak untuk dilakukan dan dianalisis berikutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Trans Metro Pekanbaru

Trans Metro adalah suatu sistem transportasi umum baru di kota Pekanbaru yang diadopsi dari transportasi massal di kota lain, seperti Jakarta dan Yogyakarta. Angkutan ini mulai beroperasi pada tahun 2009 dan dimulai dari dua rute kemudian berkembang hingga saat ini menjadi tujuh rute berdasarkan permintaan dan tingkat aksesibilitas di kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru memiliki kapasitas sebanyak 83 orang dan terjadwal mulai pukul 06.00 WIB hingga pukul 10 malam setiap hari. Trans Metro Pekanbaru dioperasikan melalui perusahaan konsorsium pengusaha angkutan umum di kota Pekanbaru dan dikontrol oleh Kementerian perhubungan kota Pekanbaru (Hafis et al, 2014).

Hasil analisis dan pembahasan

Penelitian ini menggunakan data dari kuesioner dengan sampel awal sebanyak 548 orang mahasiswa. Berdasarkan dari sampel, 82% (450 orang) mahasiswa merupakan komuter pasif, yakni menggunakan

kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi dari dan menuju kampus, sedangkan hanya 18% (98 orang) mahasiswa yang tergolong komuter aktif. Berdasarkan Irawan dan Sumi (2011) serta Devi (2015), dominasi kendaraan bermotor masih tergolong sangat besar di Indonesia, sehingga pengembangan angkutan umum masih sangat dibutuhkan guna menekan pertumbuhan kendaraan bermotor dan mencapai *sustainability* di dalam sektor transportasi kota.

Dalam analisis selanjutnya, hanya digunakan 98 buah sampel yang memenuhi kriteria, yakni mahasiswa komuter aktif. Jumlah ini telah memenuhi dari segi statistic, dimana untuk analisis faktor, sampel minimal yang dibutuhkan minimal enam kali dari parameter yang diteliti. Dalam penelitian, digunakan 15 buah parameter yang mewakili persepsi pengguna Trans Metro Pekanbaru, antara lain terlihat dalam tabel 3.1.

Tabel 3. 1. Identifikasi parameter

No.	Parameter
1.	Aksesibilitas
2.	Kenyamanan halte transit
3.	Kemudahan pembelian tiket
4.	Keamanan halte transit
5.	Informasi
6.	Harga
7.	Ketepatan waktu
8.	Waktu tunggu
9.	Waktu perjalanan
10.	Perilaku karyawan
11.	Perilaku supir kendaraan
12.	Jaminan tempat duduk
13.	Kebersihan dalam bus
14.	Keamanan di dalam bus
15.	Kenyamanan di dalam bus

Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa dari 15 parameter yang ada, dapat disederhanakan hingga hanya menjadi tiga kelompok parameter (lihat tabel 3.2).

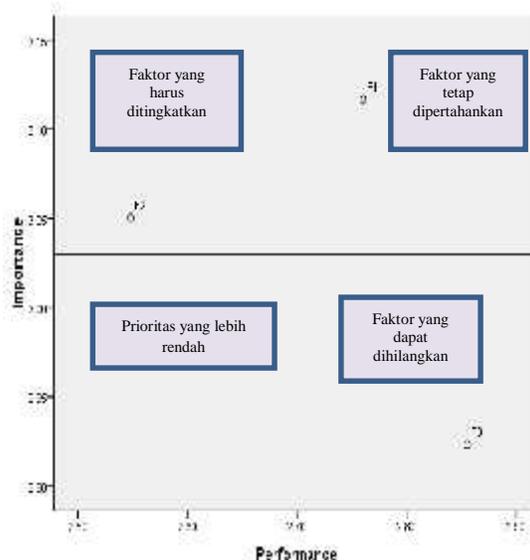
Kelompok pertama merupakan parameter faktor pelayanan teknis, kelompok kedua merupakan factor pelayanan berdasar waktu, serta kelompok ketiga merupakan factor pelayanan karyawan. Semua kelompok yang dihasilkan oleh analisis factor digunakan seluruhnya untuk dilakukan analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Tabel 3. 2. Hasil analisis faktor

Parameter	Component		
	Faktor teknis	Faktor pelayanan waktu	Faktor pelayanan karyawan
Keamanan di dalam bus	.898		
Kebersihan di dalam bus	.887		
Kemudahan beli tiket	.841		
Harga	.795		
Aksesibilitas	.756		
Ketersediaan Informasi	.716		
Jaminan tempat duduk	.706		
Keamanan halte transit	.596		
Ketepatan waktu		.880	
Waktu tunggu		.745	
Waktu perjalanan		.737	
Kebersihan di halte transit		.722	
Cara berkendara supir		.564	
Perilaku karyawan			.791
Kenyamanan di bus			.737

Gambar 3.1. merupakan hasil dari analisis IPA yang digunakan untuk memberikan prioritas parameter mana yang memiliki prioritas tertinggi hingga terendah. Analisis IPA menunjukkan bahwa factor pelayanan

waktu merupakan parameter dengan prioritas tertinggi dalam pelayanan Trans Metro Pekanbaru di mata konsumen. Dalam hal ini, seluruh parameter yang termasuk dalam factor pelayanan waktu harus segera diberikan suatu perhatian yang serius, seperti masih lamanya waktu tunggu di dalam halte, dan bus juga masih sering tidak



tepat waktu dengan jadwal yang telah tersedia. Di lain pihak, menurut persepsi mahasiswa, keberadaan faktor ini amat mempengaruhi di dalam keinginan mereka untuk menggunakan Trans Metro dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Keterangan: f1 = Faktor teknis, f2 = faktor pelayanan waktu, dan f3 = faktor pelayanan karyawan

Gambar 3. 1. Hasil analisis IPA

Di samping faktor pelayanan waktu, menurut pandangan mahasiswa, kualitas pelayanan Trans Metro turut serta dipengaruhi oleh faktor teknis. Kualitas pelayanan dari segi teknis telah dinilai baik oleh penumpang. Hal ini terlihat bahwasanya pelayanan Trans Metro dapat memenuhi kebutuhan penumpang. Secara detail, factor keamanan, kebersihan serta kemudahan dalam membeli tiket menjadi

parameter yang paling mempengaruhi dalam factor teknis pelayanan Trans Metro dalam pandangan mahasiswa. Berdasarkan tinjauan di lapangan, semua bus telah dilengkapi dengan system CCTV untuk meningkatkan keamanan di dalam bus, sehingga mahasiswa merasa nyaman ketika berada di dalam bus. Dari segi pembelian tiket, Trans Metro masih menggunakan sistem manual dengan cara pembelian tiket di atas bus melalui pramugari dari bus tersebut.

Namun, hal ini masih dianggap tidak memiliki masalah dari pandangan mahasiswa. Dari keseluruhan faktor yang terdapat dalam segi teknis, mahasiswa masih menganggap bahwa faktor ini masih perlu ditingkatkan, setidaknya untuk jangka menengah. Hal ini bertujuan agar Trans Metro tidak terkesan monoton dalam melayani penumpang, serta penumpang tetap memiliki ketertarikan dalam memilih Trans Metro saat melakukan aktivitas transportasi komuter. Peningkatan ini dapat dilakukan seperti peningkatan pembelian tiket melalui implementasi *smart card*, system online dan lainnya. implementation of smart card, online system etc. Selain kedua kelompok faktor di atas, faktor pelayanan karyawan juga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Trans Metro.

Menurut pandangan konsumen, pelayanan karyawan telah berjalan sangat baik dan telah melebihi kebutuhan dari konsumen. Dari segi kelompok mahasiswa, karyawan Trans Metro telah melakukan pelayanan yang baik seperti dalam melayani kebutuhan penumpang di dalam bus hingga tempat tujuan mereka, dan melakukan manajemen komplain ketika terdapat masalah terkait pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Penumpang merasa nyaman dan aman ketika melakukan interaksi dengan karyawan di dalam bus Trans Metro. Kesimpulan yang dapat diambil adalah

kelompok faktor pelayanan karyawan tidak begitu menjadi suatu faktor yang penting dalam kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru. Para penumpang terutama kelompok mahasiswa komuter menganggap faktor utama dalam kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru yang mempengaruhi persepsi dari penumpang tersebut bukanlah mengenai performa dari Trans Metro bukanlah mengenai pelayanan dari karyawan. Namun, hal ini harus dievaluasi kembali pada waktu serta kelompok yang berbeda agar mampu menyusun suatu kesimpulan yang lebih umum mengenai faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari Trans Metro Pekanbaru.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Suatu pengetahuan mengenai persepsi penumpang dalam penentuan kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru adalah sesuatu yang penting dalam pencapaian system transportasi yang berkelanjutan terutama dalam wilayah perkotaan. Dari segi teori, kualitas pelayanan suatu jasa mampu menghasilkan suatu profitabilitas secara tidak langsung akibat kepuasan konsumen serta kesetiiaannya dalam penggunaan jasa tersebut. Dari segi angkutan umum, kinerja adalah suatu hal yang penting untuk mengevaluasi operator angkutan umum, bukan hanya tentang profitabilitas, namun juga loyalitas serta ketertarikan penumpang dalam menggunakan angkutan umum tersebut di masa kini serta masa yang akan datang.

Di dalam kasus Trans Metro Pekanbaru dalam kelompok mahasiswa komuter, kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi penumpang dengan menggunakan tiga faktor. Faktor pelayanan waktu menjadi faktor pelayanan yang harus segera dievaluasi oleh pihak Trans Metro karena

performanya yang masih rendah dari ekspektasi atau kebutuhan dari penumpang.

Selain itu, faktor teknis pelayanan Trans Metro Pekanbaru dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan konsumen, namun di masa yang akan datang hal ini masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan performanya. Di satu sisi, dari segi pelayanan karyawan, kebutuhan penumpang dari segi kelompok mahasiswa telah mampu dipenuhi oleh pihak Trans Metro dengan sangat baik, sehingga parameter ini dapat diabaikan untuk salah satu penentu kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru, namun untuk masa yang akan datang masih diperlukan evaluasi kembali karena pelayanan jasa bersifat terus menerus dan menghasilkan sesuatu yang berbeda dengan pelayanan suatu produk yang cenderung monoton.

Saran

Secara umum, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apa saja dampak peningkatan kinerja untuk kesediaan masyarakat menggunakan suatu layanan dari perusahaan. Pembatasan penelitian ini berisi kelompok mahasiswa sebagai salah satu segmen pasar Trans Metro dan aktivitas komuter sebagai suatu jenis aktivitas dari pelanggan. Di tingkat global, dalam penentuan kualitas pelayanan jasa harus dilakukan di semua segmen pasar. Kami menyarankan bahwa penelitian lebih lanjut akan menjadi lebih difokuskan terhadap segmen pasar yang berbeda, dan diperlukan parameter lain yang diperlukan seperti ekspektasi konsumen, dan harapan konsumen di masa kini dan masa yang akan datang terkait pelayanan jasa Trans Metro Pekanbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Pendidikan Tinggi (Dikti) Republik Indonesia, Universitas Gadjah Mada serta Universitas Islam Riau untuk seluruh dukungan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albalade, D. and G. Bel. (2010). “*What shapes local public transportation in Europe? Economics, mobility, Institutions and Geography*”. Transport Res.Part E,46: 775-790.
- Baglin, J. (2014). *Improving your exploratory factor analysis for ordinal data: a demonstration using FACTOR. Practical Assessment, Research & Evaluation*,19(5), 2.
- Budiono, O. A., & Malkhamah, I. S. (2009). *Customer satisfaction in public bus transport: A study of travellers perception in Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Choocharukul, K., & Sriroongvikrai, K. 2013. *Multivariate analysis of customer satisfaction: a case study of Bangkok’s mass rapid transit (MRT) passengers*. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, 10(0), 1258-1269.
- Devi, Mutiasari Kurnia. 2015. “*Active Commuting to the University (Case Study: Students of Gadjah Mada University)*”. Magister Thesis, Magister Program of Gadjah Mada University.
- Eriksson, Lars. (2011). *Car Users’ Switching to Public Transport for the Work Commute*, Dissertation at Faculty of Economic Sciences, Communication and IT Psychology, Karlstad University

- Gerike, Regine., Hulsmann, Friederike., Roller, Katrin. 2013. " *Strategies for Sustainable Mobilities: Opportunities and Challenges*". Farnham, U.K. and Burlington, Vermont: Ashgate Publishing.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Santoso Haryono, B. (2014). *Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru)*. WACANA, Jurnal Sosial dan Humaniora, 16(4), 171-178.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (2010). " *Multivariate Data Analysis, (7th Edition)*". Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Irawan, M. Z., & Sumi, T. (2011). *Promoting active transport in students' travel behaviour: a case from Yogyakarta (Indonesia)*. Journal of Sustainable Development, 4(1), 45.
- Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). *User satisfaction with paratransit in competition with motorization in indonesia: anticipation of future implications*. Transportation, 34(3), 337-354.
- Kenworthy, Jeffrey. (2014). " *Sustainable Transport for Sustainable Cities: An International Perspective and Selected Trends*". Presented to: Transportation Transformation: Do we have to choose between environment and economy? European Parliament, Brussels. 12 February, 2014
- Litman, Todd. (2010). " *Evaluating Public Transportation Health Benefits*". <http://www.apta.com/resources/reportsandpublications/Documents/APTA_Health_Benefits_Litman.pdf> Retrieved 31.01.2016
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-performance analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 77-79.
- Munawar, A. (2006). *Public transport reform in indonesia, a case study in the city of Yogyakarta*. International Journal of Social Sciences, 1(3).
- Panjaitan, A. M. (2013). *Kajian Sistem Jaringan Jalan di Wilayah Kota Pekanbaru*. Jurnal Teknik Sipil USU, 2(1)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Pedersen, T., Friman, M., & Kristensson, P. (2011). *Affective Forecasting: Predicting and Experiencing Satisfaction with Public Transportation*. Journal of Applied Social Psychology, 41(8), 1926-1946.
- Saputra, Parada Afkiki Eko. (2011). *Evaluasi Kinerja Simpang Tiga Bersinyal Jalan Sudirman-Jalan Tuanku Tambusai Pekanbaru*. S1 Thesis. Atma Jaya University, Yogyakarta.
- Steg, L., Geurs, K., & Ras, M. (2001). *The effects of motivational factors on car use: a multidisciplinary modelling approach*. Transportation Research Part A, 35, 789-806.
- Sultana, S., & Rana, S. (2010). " ". Master Thesis in Business Administration. Master International Management of Gotland University.
- Susanto, H. (2013). *Sepi, jumlah penumpang Bus TMP seperempat dari target. Riau Terkini [online]*. Available at: <http://www.riauterkini.com/usaha.php?arr=64660> [Accessed 5 Mar. 2016]
- Wati. (2013). *Pelayanan Trans Metro dikeluhkan*. Tribun Pekanbaru [online]. Available at: <http://pekanbaru.tribunnews.com/2013/01/09/pelayanan-trans-metro-dikeluhkan> [Accessed 5 Mar. 2016]