

Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Mikrotrans JakLingko Trayek Jak 34 Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimal dan Kepuasan Pelanggan di Wilayah Jakarta Timur

Sulthon Makruf Zashika¹

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia Email:

¹smakrufz@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini bermaksud untuk mengubah stigma yang ada pada masyarakat bahwa kinerja pelayanan pada angkutan umum bus kecil tidak selalu sama. JakLingko memiliki regulasi mengenai pelayanan minimal yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dan Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil dari Analisis Linear Berganda menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara variabel SPM (Standar Pelayanan Minimal) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan angkutan umum Mikrotrans JakLingko. Hasil dari Analisis IPA pelanggan menilai bahwa unit angkutan Mikrotrans JakLingko selalu dalam keadaan bersih dan rapi. Selain itu, hasil penilaian pelanggan menunjukkan bahwa pengoperasian Mikrotrans JakLingko sesuai dengan trayek dan unit angkutan tidak mengalami mogok selama melakukan perjalanan. Dengan adanya Mikrotrans JakLingko sistem transportasi angkutan umum di Jakarta menjadi lebih mencakup wilayah yang tidak tercapai oleh angkutan yang sudah ada.

Kata kunci: JakLingko, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi, *Importance Performance Analysis*.

Abstract. The purpose of this study is to change the stigma that exists in the community that service performance on small bus public transportation is not always the same. JakLingko has regulations regarding the minimum service provided to customers. This research uses Multiple Linear Regression Analysis and Importance Performance Analysis (IPA) analysis. The results of the Multiple Linear Analysis show that there is a positive influence between the variables of SPM (Minimum Service Standards) and Customer Satisfaction on the Performance of JakLingko Microtrans public transportation services. The results of the customer's IPA analysis assessed that the JakLingko Microtrans transportation unit was always clean and tidy. In addition, the results of customer assessments show that the operation of the JakLingko Mikrotrans is in accordance with the route and the transportation unit did not broke down during the trip. With Jak Lingko Mikrotrans, the public transportation system in Jakarta has become more inclusive of areas that are not reached by existing public transportation.

Keywords: JakLingko, Service Performance, Customer Satisfaction, Regression Analysis, *Importance Performance Analysis*.

1. PENDAHULUAN

Jak Lingko adalah layanan sistem transportasi publik terintegrasi yang menyediakan kendaraan umum berupa bus kecil, bus sedang, dan bus besar di Jakarta. Jak Lingko merupakan suatu sistem transportasi publik yang berbasis digital yang menyediakan layanan perjalanan dan pembayaran antar moda yang terintegrasi. Mulai dari sistem pembayaran sampai pengelolaan yang berbasis digital yang dimulai dari sektor transportasi di Jabodetabek dan akan berkembang terus ke sektor dan wilayah yang lain.

Tidak terlepas dari itu, tentu saja pelayanan harus mencapai kriteria minimal dalam standar pemenuhan kepuasan pelanggan jasa transportasi umum. Setiap pelanggan harus merasakan bahwa pelayanan yang didapat sudah cukup atau sudah bagus. Dengan adanya Standar

Pelayanan Minimal (SPM) yang dijadikan pedoman dan acuan penilaian pelayanan, JakLingko dapat memastikan apakah pelayanan sudah memenuhi indikator kinerja yang sudah ditentukan pada Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 13 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.

Oleh karena itu, alasan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengubah stigma yang ada pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh jasa layanan angkutan umum bus kecil dan menganalisis dan mengidentifikasi kinerja pelayanan yang ditinjau dari pemenuhan Standar Pelayanan Minimal dan kepuasan pelanggan Mikrotrans JakLingko Jak 34.

2. LANDASAN TEORI

Transportasi

Menurut (Ritonga et al., 2015) transportasi adalah perpindahan suatu barang dan atau penumpang yang memiliki asal dan tujuan yang akan ditempuh dengan bantuan kendaraan bermotor atau tidak bermotor untuk memenuhi maksud dan tujuan masing-masing. Adapun unsur-unsur transportasi menurut (Ramahdanyah & LCA Robin Jonathan, 2014):

1. Ada muatan yang diangkut.
2. Ada kendaraan/modal transportasinya sebagai alat pengangkut.
3. Ada jalan/sarana prasarana yang dapat di lalui dengan aman.
4. Adanya terminal awal/asal dan terminal tujuan.
5. Adanya sumber daya manusia dan organisasi yang menggerakkan kegiatan.
6. Adanya perpindahan sebagai proses pemindahan.

Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan (Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta, 2019), Standar Pelayanan Minimal adalah tolak ukur dan acuan penilaian yang dijadikan pedoman untuk menilai kualitas penyelenggaraan Layanan Angkutan Umum Transjakarta sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur. Di mana di dalamnya ada beberapa indikator yang menjadi penilaian, yaitu; Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesenjangan, dan Keteraturan.

Standar Pelayanan Minimal ini mencakup layanan sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) Transjakarta, layanan angkutan pengumpan atau *feeder* bus besar & bus sedang, layanan angkutan pengumpan atau *feeder* bus kecil, dan layanan angkutan Transjakarta *Cares*. Untuk penelitian ini, penulis akan meneliti layanan angkutan pengumpan atau *feeder* bus kecil JakLingko trayek Jak 34 jurusan Terminal Rawamangun – Klender.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009:38) dalam (Sari, 2019) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai rasa yang terpenuhi atau yang tidak terpenuhi dari hasil perbandingan kinerja layanan yang diberikan dengan ekspektasi dari pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan. Dari penjelasan tersebut kepuasan pelanggan adalah persepsi dari layanan yang diberikan dengan ekspektasi dari pelanggan. Jika layanan yang diberikan lebih rendah daripada ekspektasi pelanggan, maka kepuasan pelanggan rendah (kecewa). Tetapi jika layanan yang diberikan sesuai atau lebih tinggi dari ekspektasi pelanggan, maka kepuasan pelanggan tinggi atau terpenuhi (puas).

3. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Terminal Rawamangun, Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. Tempat ini menjadi tempat penelitian karena penulis ingin meneliti kinerja layanan unit angkutan umum Mikrotrans JakLingko yang berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Waktu penelitian ini berjalan selama 1 bulan yaitu pada bulan Mei 2022. Objek dari penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) terhadap kinerja pelayanan Mikrotrans JakLingko (Y).

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah unit angkutan umum Mikrotrans JakLingko trayek Jak 34 rute Terminal Rawamangun – Klender.

Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang ada pada suatu populasi. Sampel pada penelitian ini adalah Angkutan Umum Mikrotrans JakLingko rute Jak 34 dan penumpangnya, yang nanti akan dijadikan responden pada kuesioner penelitian ini. Adapun rumus untuk menentukan banyaknya suatu sampel adalah sebagai berikut:

$$n = 1 \frac{N}{N + Ne} \quad (1)$$

Keterangan: n = Jumlah sampel dari populasi

N = Populasi

e = tingkat *error* (10%)

Teknik Pengumpulan Data

- Kuesioner atau Angket

Teknik kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membuat pertanyaan yang berupa pernyataan yang nantinya akan dijawab oleh responden. Kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada responden adalah mengenai Kinerja pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum Mikrotrans JakLingko trayek Jak 34. Dengan kuesioner yang diberikan, responden dapat memberikan penilaian untuk masing-masing pernyataan. Penilaian dari pernyataan-pernyataan ini menggunakan Skala *Likert*. Tabel 1: Tabel skala likert

Pendapat	Bobot Nilai
Sangat Setuju	1

Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

- Dokumentasi
Metode ini dilakukan dengan cara pengambilan data dari perusahaan yang terkait dengan penelitian ini.
- Studi Pustaka
Metode ini dilakukan dengan mempelajari buku atau penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik atau permasalahan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

- Analisis Regresi Linear Berganda Menurut (Ghozali, 2018) dalam (Meiryani, 2021) regresi linear berganda adalah model regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Persamaan untuk analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 \quad (2)$$

- Koefisien Korelasi Berganda
Koefisien regresi berganda adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel X1 dan X2 dengan variabel Y. Rumus dari koefisien korelasi berganda adalah sebagai berikut:

$$R_{x_1x_2y} = \sqrt{\frac{r^2_{x_1y} + r^2_{x_2y} + 2r_{x_1y}r_{x_2y}}{1 - r^2_{x_1x_2}}} \quad (3)$$

- Koefisien Determinasi
Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Rumus dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2_{xy} \times 100\%$$

- Uji (4) i

T Parsial

Uji t Parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) mempengaruhi secara parsial (sendiri) terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah rumus untuk Uji t Parsial:

$$U_{ji} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} T \quad r$$

F Simultan

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersamaan) dari variabel independen yang lebih dari satu (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah rumus untuk Uji F Simultan:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad (6)$$

- Analisis IPA

IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah metode analisis data yang bertujuan untuk mengetahui seberapa penting suatu kinerja menurut pendapat dari pelanggan. Metode analisis IPA membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dari suatu kinerja tersebut (Arifin & Widyaningsih, 2021). Hasil dari analisis data, digambarkan dalam diagram *kartesian* untuk memudahkan penjelasan dari hasil analisis.

4. CONTOH NUMERIK

Tabel 2: Tabel hasil perhitungan *coefficients*

Model		Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-0.694	1.823
	Pemenuhan SPM	0.233	0.063
	Kepuasan Pelanggan	0.914	0.144

Tabel 3: Tabel hasil perhitungan *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.808a	0.653	0.645	2.24882	1.944

Tabel 4: Tabel hasil perhitungan *Anova*

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	875.221	2	437.611	86.532	.000b
	Residual	465.263	92	5.057		
	Total	1340.484	94			

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil persamaan regresi pada tabel 2 dapat dijelaskan. Walaupun hasil konstanta negatif, namun dengan adanya pengaruh dari Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) dapat menghasilkan nilai Kinerja Pelayanan (Y) yang positif. Ini dikarenakan, variabel Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) memberikan hasil yang positif terhadap variabel Kinerja Pelayanan (Y). Maka hasil dari variabel Kinerja Pelayanan (Y) adalah positif.

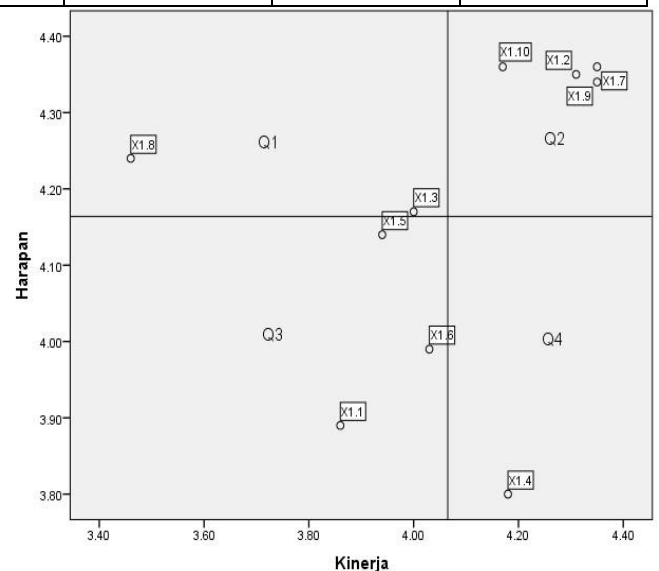
Koefisien Korelasi Berganda

Dari hasil tabel 3 dapat diketahui hasil dari perhitungan koefisien korelasi berganda sebesar 0,808. Angka ini menyatakan bahwa, menurut Tabel 3.14, variabel Pemenuhan SPM dan Kepuasan Pelanggan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Mikrotrans JakLingko.

Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan pada tabel 3, didapatkan koefisien determinasi sebesar 0,653. Ini berarti variabel Penerapan SPM dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Pelayanan dengan persentase sebesar 65,3%. Sedangkan untuk persentase sisa sebesar 34,7% dipengaruhi oleh factor lain.

Analisis IPA (Importance Performance Analysis)



Gambar 1: Diagram Kartesius

Kuadran pertama (Q1) adalah kuadran di mana harapan penumpang yang tinggi dan kinerja yang rendah. Pada kuadran ini ada variabel X1.3 dengan pernyataan “Penumpang mendapatkan ruang yang cukup di dalam kendaraan” dan variabel X1.8 dengan pernyataan “Perbedaan waktu antar Mikrotrans yang satu dengan yang lain (*headway*) 5 menit di jam sibuk dan 10 menit di jam tidak sibuk.”

Kuadran kedua (Q2) adalah kuadran di mana harapan penumpang yang tinggi dan kinerja yang tinggi juga. Pada kuadran ini ada variabel X1.2 dengan pernyataan “Kendaraan dalam keadaan bersih dan rapi,” variabel X1.7 dengan pernyataan “Kendaraan beroperasi sesuai trayek,” variabel X1.9 dengan pernyataan “Selama perjalanan kendaraan tidak mogok,” dan variabel X1.10 dengan pernyataan “Sistem *E-Ticketing* berfungsi.”

Kuadran ketiga (Q3) adalah kuadran di mana harapan penumpang yang rendah dan kinerja yang rendah juga. Pada kuadran ini ada variabel X1.1 dengan pernyataan “Barang bawaan penumpang tidak mengganggu penumpang lain dan tidak

diletakkan di luar kendaraan,” variabel X1.5 dengan pernyataan “Waktu berhenti minimal 20 detik dan menyesuaikan naik turun penumpang,” dan variabel X1.6 dengan pernyataan “Kecepatan maksimal 50 Km/jam (Non Tol) dan 30 Km/jam (Pemukiman).”

Kuadran keempat (Q4) adalah kuadran di mana harapan penumpang yang rendah dan kinerja yang tinggi. Pada kuadran ini ada variabel X1.4 dengan pernyataan “Adanya kursi prioritas yang ditandai dengan stiker.”

Uji T Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan dari Tabel 2, nilai t hitung untuk variabel Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) masing-masing adalah 3,718 dan 6,356, sedangkan untuk nilai distribusi tabel t adalah 1,989. Dari hasil perbandingan t hitung dengan t tabel, dapat diketahui bahwa variabel Pemenuhan SPM (X1) mempengaruhi positif variabel Kinerja Pelayanan (Y) dan Kepuasan Pelanggan (X2) juga mempengaruhi positif variabel Kinerja Pelayanan (Y). Nilai dari signifikansi variabel Pemenuhan SPM (X1) adalah 0, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel Pemenuhan SPM (X1) signifikan terhadap Kinerja Pelayanan (Y). Nilai dari signifikansi variabel Kepuasan Pelanggan (X2) adalah 0, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel Kepuasan Pelanggan (X2) signifikan terhadap Kinerja Pelayanan (Y).

Uji F Simultan

Berdasarkan hasil dari Tabel 4, untuk mengambil simpulan bahwa variabel Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) secara simultan mempengaruhi variabel Kinerja Pelayanan (Y) nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05. Pada Tabel 4.14 diketahui nilai signifikansi adalah 0. Berarti variabel Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) mempengaruhi secara simultan terhadap variabel Kinerja Pelayanan (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Arifin, & Widyaningsih, N. (2021). Moda Transportasi Mikrotrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Universitas Mercu Buana*, 1(Mei), 410–418.
- Ayuwardani, R. P., & Isroah, I. (2018). PENGARUH INFORMASI KEUANGAN DAN NON KEUANGAN TERHADAP UNDERPRICING HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN YANG MELAKUKAN INITIAL PUBLIC OFFERING (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19781>

6. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dengan variabel Pemenuhan SPM (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap variabel Kinerja Pelayanan (Y) angkutan umum Mikrotrans JakLingko Jak 34 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan angkutan umum Mikrotrans JakLingko Jak 34.
2. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan angkutan umum Mikrotrans JakLingko Jak 34.
3. Berdasarkan hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) penumpang Mikrotrans JakLingko Jak 34 merasa sudah puas dengan keadaan dan pengoperasian Mikrotrans JakLingko. Pelanggan menilai bahwa keadaan Mikrotrans bersih dan rapih. Selain itu, pengoperasian Mikrotrans JakLingko sudah sesuai trayek dan kendaraan tidak mengalami mogok selama perjalanan.

- Devi, M. K., Safitri, R., & Fanani, F. (2021). Peran Kebijakan dalam Peningkatan Performa Layanan BRT Transjakarta. *SPECTA Journal of Technology*, 5(3), 287–297. <https://doi.org/10.35718/specta.v5i3.373>
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Performance Analisis dalam study Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhineka.com. *Kalbiscientia, Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(1).
- Fauzan, M. R. (2021). *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Darat Dalam Pola Pergerakan Barang Rute MedanBanda Aceh*. 1, 1–58.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- HUMAS UNM. (2016). *Analisis Korelasi Berganda*. Penalaran.Unm.Org. <https://penalaran-unm.org/analisis-korelasi-ganda/>

- Maelani, S., & Silaningsih, E. (2018). PENINGKATAN LOYALITAS PENUMPANG MELALUI STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA KERETA API PANGRANGO JALUR BOGOR -SUKABUMI. *Program Management Studies Faculty of Economics, University of Djuanda Bogor*, 4, 38–53.
- Meiryani, M. (2021). *Memahami Analisis Regresi Linier Berganda*. Universitas BINUS. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahamianalisis-regresi-linear-berganda/>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, (2019).
- Najid, N. (2017). Analisis Standar Pelayanan Minimum Transjakarta Berdasarkan Observasi dan Persepsi Penumpang. *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi Ke-20 Universitas Hasanuddin*, 3(November), 103–111.
- Priatama, A. N., Lafitri, D., P, S. I., & Basuki, A. (2018). SURVEI INDEKS TINGKAT PELAYANAN TRASPORTASI ANGKUTAN UMUM KONVENSIONAL DAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TARUNA/I POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN. *Prosiding Simposium Forum Transportasi Antar Perguruan Tinggi Ke-21 Universitas Brawijaya*, 19–20.
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta, (2019).
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Ramahdansyah, F., & LCA Robin Jonathan, S. (2014). Dampak Perubahan Harga BBM Terhadap Biaya Operasional Supir Truck Antar Kota dan Provinsi. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Ritonga, D., Timboeleng, J. A., & Kaseke, O. H. (2015). Analisis Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas. *Jurnal Sipil Statik*, 3(1), 58–67. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/6797>
- Safe, Y. T., Udiana, I. M., & Bella, R. A. (2015). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang Pp Dan Terminal Kupang - Terminal Noelbaki PP. *Jurnal Teknik Sipil Nusa Cendana*, 4(1), 65–78.
- Sari, P. E. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Kereta Api Dengan Angkutan Umum. *Manajemen, STIE TRICOM*, 12(2), 85–93.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Subastian, D., Christin, G. N., & Subarto, S. (2021). Karakteristik Pemilihan Moda Angkutan Perkotaan. *Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD Kementerian Perhubungan*, 12(2), 11–24.
- Triyanto, E., Sismoro, H., & Laksito, A. D. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.36341/rabit.v4i2.666>
- Wedagama, D. M. ., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). ANALISIS KINERJA LAYANAN ANGKUTAN UMUM MASSAL BUS TRANS SARBAGITA BERDASARKAN PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor Ii: Batubulan-Nusa Dua). *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.