

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PADA PT ANAS NASIONAL SEJAHTERA (PO ANS)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**AZMI HAMDY UTAMA
2019-19134017**

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

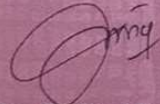
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PADA PT ANAS NASIONAL SEJAHTERA (PO ANS)**

Nama : Azmi Hamdi Utama
BP/NIM : 2019/19134017
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2022

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Chichi Andriani, S.E., M.M.
NIP. 19840107 200912 2 003

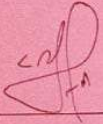

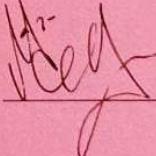
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PADA PT ANAS NASIONAL SEJAHTERA (PO ANS)

Nama : Azmi Hamdi Utama
NIM : 19134017
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2022

No.	Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Chichi Andriani, SE, MM	(Ketua)	
2	Yuki Fitria, SE, MM	(Anggota)	
3	Mega Asri Zona, SE, MSc	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azmi Hamdi Utama
Thn. Masuk/NIM : 2019/19134017
Tempat/Tgl. Lahir : Bekasi/14 Juli 2001
Program Studi : D3 Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Perum Mustika Karsat. EC.7 NO.9, Tambun Utara, Bekasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa
Pada PT Anas Nasional Sejahtera(PO ANS)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2022

Yang menyatakan,



Azmi Hamdi Utama
NIM. 19134017

ABSTRAK

Azmi Hamdi Utama : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada PT Anas Nasional Sejahtera (PO ANS)

Nim/Tahun : 19134017/2019

Pembimbing : Chichi Andriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PO ANS. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan memperoleh data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini yakni dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden dengan pengguna jasa PO ANS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan : (1) Dimensi Keandalan mendapatkan skor 86,25% (2) Dimensi Responsivitas mendapatkan skor 82,40% (3) Dimensi Jaminan mendapatkan skor 86,35% (4) Dimensi Empati mendapatkan skor 81,20% (5) Dimensi Wujud mendapatkan skor 84,12%. Artinya Dimensi Empati mendapat skor terendah dengan kategori sangat puas. Disarankan kepada PO ANS untuk meningkatkan kesigapan dalam memahami kebutuhan maupun keluhan pelanggannya agar pelanggan puas dalam menggunakan layanan PO ANS.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa, Bus

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada PT Anas Nasional Sejahtera (PO ANS).”** Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugrahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk Orang tua dan saudara penulis yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan baik secara moral maupun materi.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan tugas akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
6. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku dosen penguji tugas akhir
7. Ibu Mega Asri Zona, SE, M.Sc selaku dosen penguji tugas akhir.
8. Bapak Dr. Syahrizal, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Pengajar dan Karyawan program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama diperkuliahan.

10. Keluarga besar penulis dimanapun berada.
11. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2019 yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
12. Teman-teman GIBEI FE UNP dan HIMAJA UNP yang sudah memberikan banyak dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
13. Teman-teman lainnya di dalam wilayah kampus UNP yang selalu memberikan semangat selama penulis mengerjakan tugas akhir
14. Teman-teman lainnya di luar wilayah kampus UNP yang selalu memberikan semangat selama penulis mengerjakan tugas akhir.
15. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan moral yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa. Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir di masa mendatang.

Padang, Agustus 2022

Azmi Hamdi Utama

19134017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
A. Jasa	8
B. Kepuasan Pelanggan	11
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Bentuk Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Rancangan Penelitian.....	19
D. Sampel.....	21
E. Instrumen Penelitian.....	21
F. Teknik Analisis	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Profil PO ANS	27
B. Hasil Pembahasan	31
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tarif Tiket Bus	4
Tabel 2. Daftar Skor Skala Jawaban	22
Tabel 3. Item Pertanyaan Kuesioner.....	23
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	34
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Naik Bus ANS	34
Tabel 9. Data Rata-rata Dimensi Kepuasan Konsumen	35
Tabel 10. Distribusi Dimensi Keandalan	36
Tabel 11. Distribusi Dimensi Responsivitas.....	38
Tabel 12. Distribusi Dimensi Jaminan	40
Tabel 13. Distribusi Dimensi Empati	42
Tabel 14. Distribusi Dimensi Wujud	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PO ANS	29
Gambar 2. Bus ANS berbodi Patriot.....	29
Gambar 3. Bus ANS berbodi Grand Turismo	30
Gambar 4. Bus ANS berbodi Ventura	30
Gambar 5. Interior Bus PO ANS.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	55
Lampiran 3. Tingkat Capaian Responden	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa saat ini, transportasi merupakan sarana pendukung yang penting dalam kehidupan manusia. Menurut Miro (2012) transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau pergerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu juga. Semakin banyak dan beraneka ragam jenis transportasi membawa dampak penting yaitu layanan yang diberikan. Sekarang ini semakin banyak perusahaan berkembang, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang diperhatikan dan diprioritaskan adalah kepuasan, supaya pelanggan dapat bertahan sehingga mendapatkan kesetiaan pelanggan.

Transportasi bus pada masa sekarang ini sudah sangat digandrungi masyarakat. Perusahaan-perusahaan otobus berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggannya seperti menghadirkan armada bus yang baru dan mumpuni, waktu keberangkatan yang cepat dan efisien, fasilitas yang mewah dan nyaman serta pilihan keberangkatan yang bervariasi. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama dalam melayani pelanggan. Perilaku pelanggan setelah melakukan pembelian produk atau pemakaian jasa ditentukan oleh kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk atau jasa sebagai akhir dari proses penjualan. Apabila pelanggan puas maka akan

kembali menggunakan produk atau jasa pada masa mendatang sedangkan apabila tidak puas, maka pelanggan beralih ke produk atau jasa yang lainnya.

Kepuasan merupakan sesuatu yang muncul dengan sendirinya. Kepuasan pelanggan menurut Kotler et al. (dalam Tjiptono, 2008: 169) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park (dalam Hasan, 2009: 57) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Berdasarkan beberapa definisi oleh beberapa ahli dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau jasa dari sebuah perusahaan. Perasaan ini timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan.

Saat ini sudah banyak perusahaan otobus di masa sekarang ini yang tersebar di seluruh Indonesia dengan terbanyak di Pulau Jawa disusul Pulau Sumatera. Perusahaan otobus adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan alat transportasi dan layanan jasa.

Semenjak Pandemi *Covid-19* merebak, ternyata permintaan transportasi darat menggunakan bus semakin meningkat dan bermunculan perusahaan-perusahaan otobus baru. Berdasarkan riset yang dilakukan penulis secara mandiri, saat ini ada sekitar 10 perusahaan otobus yang terdapat rute Jabodetabek dengan tujuan akhir Sumatera Barat yang secara aktif melayani masyarakat. Ini belum

termasuk perusahaan otobus baru yang nantinya hadir maupun perusahaan otobus yang sudah ada namun “*off*” sementara. Salah satu perusahaan otobus yang aktif pelayanan hingga sekarang adalah PO ANS dengan PT Anas Nasional Sejahtera.

PO ANS didirikan pada tahun 1960an oleh Bapak Anas Sutan Jamaris yang berasal dari Agam Sumatera Barat. Berawal dari berdagang asongan kemudian jualan rokok hingga memutuskan membeli armada truk untuk distribusi rokok. Seiring berjalannya waktu membuka Perusahaan Otobus yang akhirnya menjadi saat ini. Dengan slogan Aman, Nyaman Sampai Tujuan.

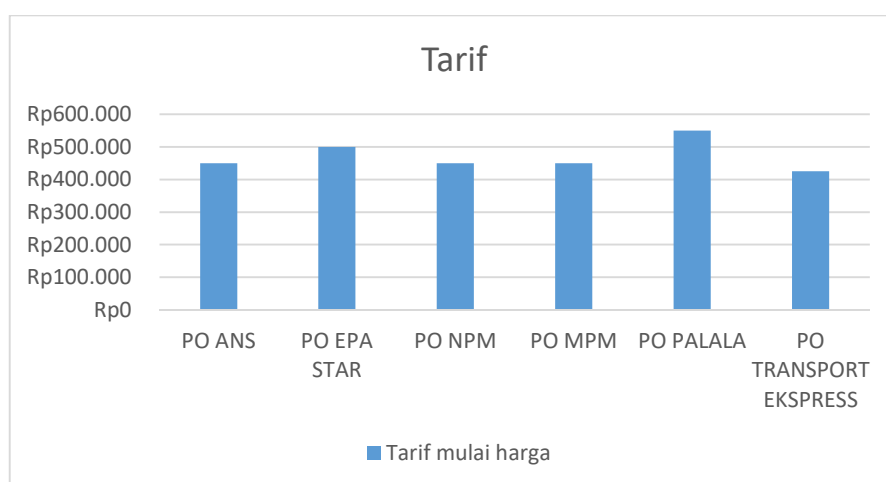
Saat ini, Armada PO ANS yang aktif berjumlah 39 unit dan telah memiliki agen penjual tiket di berbagai lokasi seperti Bukittinggi, Padang, Solok hingga Bandung. Armada yang digunakan yakni bus bermesin Mercedes Benz dengan bodi bus buatan karoseri Morodadi Prima dengan pilihan layanan kelas yakni *Executive Class* berkapasitas 34 seat penumpang dan *Royal Executive Class* berkapasitas 30 seat penumpang. PO ANS memberikan fasilitas pelayanan langsung kepada penumpang yaitu *seat* konfigurasi 2-2 dengan *legrest*, TV, bantal, selimut, *charger hp*, toilet dan *smoking area* serta alat keselamatan perjalanan. Sedangkan pelayanan tidak langsung seperti jadwal keberangkatan unit berikut nomor polisi yang dimana disertakan “*nickname*” dan nomor bodi setiap unitnya. Penggunaan “*nickname*” dan nomor bodi ini dilakukan untuk memudahkan pelanggan mengetahui bus mana yang dinaiki selain dengan mengetahui nomor polisi bus.

Pelayanan yang baik bagi PO ANS dianggap sangat penting karena bisa meningkatkan kepercayaan diri konsumen saat menggunakan jasanya dan ingin

selalu menggunakannya. Kepuasan Pelanggan dapat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. Hal ini bisa menjadi positif maupun menjadi negatif tergantung persepsi konsumen yang telah menggunakan jasanya. Hal ini juga mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat loyalitas konsumen pada perusahaan.

Saat ini perusahaan otobus yang aktif dengan tujuan Sumatera Barat dari Jabodetabek maupun sebaliknya selain PO ANS antara lain PO NPM, PO MPM, PO Palala, PO Pangeran, PO Epa Star, PO Sembodo, PO Transport Express dan PO Family Raya Ceria. Mereka berlomba-lomba menawarkan jasa se-terbaik mungkin seperti menggunakan armada terbaru, memberikan diskon harga tiket, fasilitas *legrest, free service* makan, waktu tempuh yang lebih cepat bahkan ada yang menawarkan fasilitas AVOD (*Audio Video On Demand*). Selain itu perbandingan tarif tiket antara beberapa PO juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut adalah data tentang tarif tiket bus beberapa perusahaan otobus tujuan Sumatera Barat dari Jabodetabek maupun sebaliknya:



Tabel 1. Tarif Tiket Bus

Sumber : Data sekunder diolah per Agustus 2022

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pesaing PO ANS memiliki harga yang bervariasi dari mulai harga Rp 425.000 dengan fasilitas yang didapat tergantung kelas yang ada, sementara harga dari PO ANS mulai harga Rp 450.000. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan yang terjadi semakin ketat. Karena banyaknya perusahaan otobus berikut fasilitas-fasilitas dan harga yang ditawarkan, maka mempengaruhi konsumen dalam memilih bus apa yang akan dijadikan mitra perjalanan yang apabila konsumen mendapatkan kepuasan, maka terciptalah loyalitas konsumen pada suatu jasa tersebut. Namun apabila tidak mendapatkan kepuasan selama pelayanan, maka akan menyebabkan kerugian yang dialami oleh perusahaan otobus itu sendiri.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan penulis secara mandiri dengan melakukan wawancara pada beberapa penumpang bus ANS masih ditemukan adanya keluhan dan ketidakpuasan seperti unit mengalami keterlambatan perjalanan, agen bus yang kurang ramah, sebagian fasilitas armada tidak berfungsi semestinya hingga unit *trouble*. Faktor eksternal juga mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti ancaman berupa lempar batu terhadap armada bus di beberapa titik rawan yang dilewati.

Selain bersaing dengan perusahaan otobus lain, saingan lainnya adalah pesawat terbang. Hal ini karena banyaknya pilihan keberangkatan pesawat dan maskapai serta pesawat terbang itu waktu tempuhnya jauh lebih cepat daripada bus. Walau begitu, sebagian pengguna jasa transportasi tetap menjadikan bus sebagai mitra perjalanannya dengan alasan seperti harga tiket bus lebih murah dan bisa

menikmati perjalanan darat dengan nyaman yang didukung fasilitas bus yang mumpuni.

Berdasarkan uraian dan observasi diatas dan dengan banyaknya persaingan pada PO ANS maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa bus PT Anas Nasional Sejahtera(PO ANS).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut masalah yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada PT Anas Nasional Sejahtera (PO ANS).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap PT Anas Nasional Sejahtera (PO ANS).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Akademik

Sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan bidang pemasaran, khususnya bagi Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dan menambah pengetahuan tentang manajemen, terutama mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa.

c. Pembaca

Sebagai bahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan cara berpikir, bertindak, dan bersikap sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

d. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dipergunakan sebagai masukan kepada pihak perusahaan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa pada PO ANS, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan jawaban responden pada Dimensi Keandalan diperoleh skor total sebesar 431,25 *mean* 4,313 dengan tingkat capaian responden 86,25% dalam kategori sangat puas.
2. Berdasarkan jawaban responden pada Dimensi Responsivitas diperoleh skor total 412 *mean* 4,12 dengan tingkat capaian responden 82,4% dalam kategori sangat puas.
3. Berdasarkan jawaban responden pada Dimensi Jaminan diperoleh skor total 431,75 *mean* 4,318 dengan tingkat capaian responden 86,35% dalam kategori sangat puas.
4. Berdasarkan jawaban responden pada Dimensi Empati diperoleh skor total 406 *mean* 4,06 dengan tingkat capaian responden 81,2% dalam kategori sangat puas.
5. Berdasarkan jawaban responden pada Dimensi Wujud diperoleh skor total 420,6 *mean* 4,206 dengan tingkat capaian responden 84.12% dalam kategori sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa pada PO ANS, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada dimensi keandalan, PO ANS diharapkan agar memaksimalkan keberangkatan dan kedatangan bus ANS agar tetap dipercayakan oleh pelanggan.
2. Pada dimensi responsivitas, PO ANS diharapkan mempertimbangkan untuk memaksimalkan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus ANS. Karena salah satu hal yang dikeluhkan pelanggan adalah waktu.
3. Pada dimensi jaminan, kru PO ANS yang bertugas diharapkan meningkatkan rasa nyaman terhadap pelanggan selama pelayanan, seperti pembawaan armada bus yang enak dan keramah-tamahan kru.
4. Pada dimensi empati, PO ANS diharapkan meningkatkan kesigapan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan keluhan pelanggan, seperti keluhan pelanggan mengenai pintu sekat bus.
5. Pada dimensi wujud, PO ANS diharapkan untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas pada setiap agen bus ANS.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2009). *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M., & Dr. Sopiah, M. M. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Erza, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada VespaBox Kota Malang)* [Skripsi]. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- FITRI, M. A. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online (Gojek) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang* [Tugas Akhir]. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Hair, et al, (2014). *Multivariate Data Analysis. New International Edition*. New Jersey : Pearson.
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid ke Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Edisi ketiga). Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Nofero, Hardian & Najmi. (2022). *Perusahaan Bus A.N.S (1970-2020) 1,2. 1(1), 1–16*.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan(Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, Y. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Driver Taxi Online Indriver di Kota Padang* [Tugas Akhir]. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Swasdika, G. (2010). *Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Terhadap Merek PT. Air Mancur Karanganyar* [Tugas Akhir]. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.