

PERSEPSI TENTANG PENGALAMAN NEGATIF PENGGUNA ANGKUTAN PUBLIK PERKOTAAN

Dita Rachmatia

Mahasiswa
Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik

Universitas Katolik Parahyangan
Jl. Ciumbuleuit 94 Bandung, Indonesia, 40141
Telp: (022)2033691 Fax: (022)2033692
dita_rachmatia@yahoo.com

Tri Basuki Joewono

Staf Pengajar
Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik

Universitas Katolik Parahyangan
Jl. Ciumbuleuit 94 Bandung, Indonesia, 40141
Telp: (022)2033691
Fax: (022)2033692
vftribas@home.unpar.ac.id

Abstract

The service quality of public transportation in several cities in Indonesia has not fulfilled the expectation yet. There are many negative experiences that have been experienced by the user of public transportation. The purposes of this study are to analyze the perception regarding negative experience experienced by the users of the public transportation in Jakarta, Bandung, Yogyakarta and to compare the perception of negative experience in those three cities. The data employed in this study are secondary data. Analysis in this study applies the non-parametric statistic method, i.e. k-independent sample and chi-square. The results show that there is significant different between perception of the users of public transportation and the negative experience in making use of public transportation. Frequencies for each negative experience in those three cities are also significantly different.

Keywords: public transportation, quality of service, and perception of negative experience.

PENDAHULUAN

Tantangan yang dihadapi dalam pengoperasian angkutan publik pada saat ini adalah upaya untuk mempertahankan penumpang yang sudah ada dan menarik penumpang baru. Hal tersebut berarti bahwa operator angkutan publik harus mempertahankan kualitas pelayanan yang dimilikinya (Joewono and Kubota, 2007). Pengukuran kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kepuasan pengguna. Salah satu aspek yang diukur dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah kesenjangan yang terjadi antara harapan tingkat kualitas pelayanan dan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dari suatu operator (Handayani, 2007).

Para pengguna memilih angkutan publik berdasarkan persepsi yang dimilikinya terhadap angkutan publik tersebut dan alternatif pilihan angkutan publik yang tersedia (Joewono and Kubota, 2007). Persepsi tersebut dibangun berdasarkan pengalaman pada saat menggunakan angkutan publik. Pengalaman menggunakan angkutan publik, selain berpengaruh terhadap persepsi pengguna dapat juga berpengaruh terhadap tingkat harapan pengguna (Zeithaml et al., 1990).

Suatu pelayanan dapat memberikan dampak positif dan dampak negatif, sehingga pengguna akan mengalami pengalaman positif dan negatif. Pada umumnya pengguna mengekspresikan pengalaman negatifnya sebagai sebuah pengaduan (TRB, 1999). Pengaduan tersebut seharusnya tidak hanya dilihat sebagai sebuah refleksi negatif dari sebuah pelayanan, melainkan sebagai sebuah indikator untuk meningkatkan pelayanan dari angkutan umum tersebut (Silkunas, 1993).

Studi di Swedia menjelaskan bahwa pengalaman negatif dapat memberikan dampak yang paling tinggi pada tingkat kepuasan pengguna. Friman and Garling (2001) mengatakan bahwa menghindari ketidakpuasan merupakan salah satu tujuan pengguna dalam menggunakan angkutan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman negatif sangat berhubungan dengan kepuasan pengguna serta menjelaskan perlunya mendalami pengalaman negatif dalam pengoperasian angkutan publik di Indonesia. Salah satu hal yang perlu dianalisis adalah perbandingan pengalaman negatif saat menggunakan angkutan publik di kota-kota di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi tentang pengalaman negatif pengguna angkutan publik di Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta saat menggunakan angkutan publik. Selain itu, studi ini juga membandingkan persepsi tentang pengalaman negatif pengguna di ketiga kota tersebut saat menggunakan angkutan publik. Data yang dipergunakan berasal dari studi Santosa et al (2008).

TINJAUAN PUSTAKA

Kehandalan transportasi sebagai pelayanan publik perlu ditinjau pula dari aspek keadilan sosial. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus berfokus pada pengembangan angkutan publik yang nyaman, aman, dan murah agar dapat mengoptimalkan aksesibilitas masyarakat, terutama masyarakat kelas bawah, dalam melakukan perjalanan. Upaya tersebut termasuk pengembangan angkutan publik yang terintegrasi, baik antara sesama moda maupun dengan moda yang lainnya (Rahmah, 2004).

Beberapa hal yang dapat dilakukan agar dapat mencapai keandalan transportasi sebagai pelayanan publik adalah (Damantoro, 2004):

1. Penetapan standar lalu lintas (*highway code*) sebagai acuan pengemudi yang merupakan persyaratan mutlak untuk memulai pendidikan berlalu lintas masyarakat.
2. Pembentukan Dewan Keselamatan Jalan Nasional yang sudah sangat mendesak yang memerlukan koordinasi yang terpadu terhadap upaya-upaya perbaikan kondisi keselamatan jalan yang melibatkan multisektor.
3. Penelitian di bidang keselamatan juga harus terus didorong sebagai dasar perbaikan kondisi keselamatan jalan.

Setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan harus memenuhi beberapa faktor untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, yaitu memiliki strategi pelayanan yang baik, memiliki staf yang berorientasi pada pelanggan atau konsumen, dan memiliki sistem pelayanan yang ramah (Albrecht and Zemke, 2002). Selain faktor-faktor tersebut, organisasi yang bergerak di bidang pelayanan harus memiliki suatu standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut (Basuki dan Malkamah, 2008):

- a. Prosedur Pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan; termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk Pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas layanan secara langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang akhirnya menentukan penggunaan pelanggan dan keberlanjutan finansial jangka panjang (Wright, 2002). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator angkutan publik rendah, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan berkurang. Namun, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tinggi, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menurunkan pengalaman negatif yang terjadi (Friman, 2004).

Pengalaman negatif lain yang biasa dialami oleh pengguna angkutan publik adalah pengguna harus menunggu angkutan publik bukan di tempat yang seharusnya atau pengguna harus mengganti satu moda dengan moda yang lain di setiap persimpangan. Selain itu kurangnya informasi yang tersedia dapat mempersulit pengguna baru untuk mendapatkan dan menggunakan pelayanan yang diberikan (Joewono and Kubota, 2007). Tingkat kenyamanan dan juga tingkat kriminalitas yang terjadi dalam angkutan publik dapat menyebabkan bertambahnya pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna.

Pelayanan angkutan publik yang buruk juga dapat dilihat dari (Amina, 2007):

1. Tingkat pelayanan rendah; yang meliputi waktu tunggu yang tinggi, lamanya waktu perjalanan, ketidaknyamanan dan keamanan di dalam angkutan umum.
2. Tingkat aksesibilitas yang rendah; dapat dilihat dari masih banyaknya bagian dari kawasan perkotaan yang belum dilayani oleh angkutan umum, dan rasio antara panjang jalan di perkotaan rata-rata masih di bawah 70%. Rasio tersebut bahkan ada yang kurang daripada 15%, terutama di kota metropolitan dan di kota sedang atau kota menengah.
3. Biaya tinggi; terjadi akibat rendahnya aksesibilitas dan kurang baiknya jaringan pelayanan angkutan umum yang mengakibatkan masyarakat harus melakukan beberapa kali pindah angkutan dari titik asal sampai tujuan, belum adanya keterpaduan sistem tiket, dan kurangnya keterpaduan moda.

DESKRIPSI DATA

Jakarta mengalami masalah yang sangat rumit terkait dengan sistem transportasinya. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor (baik kendaraan bermotor roda dua maupun kendaraan bermotor roda empat maupun lebih) di DKI Jakarta selama 10 tahun terakhir adalah 6% per tahun. Jumlah kendaraan bermotor yang bergerak di Jakarta setiap harinya mencapai 4,95 juta (kendaraan roda dua 53%, mobil pribadi 30%, bis 7%, dan truk 10%). Kondisi ini diperburuk oleh tambahan jutaan kendaraan luar Jakarta yang bergerak di Jakarta. Besarnya laju pertumbuhan kendaraan pribadi ini tidak terlepas dari tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi, karena tidak ada pilihan alat angkutan lain yang dianggap dapat lebih menjamin kenyamanan dan efektivitas perjalanan (Soejachman, 2004). Data Polda Metro Jaya menunjukkan bahwa setiap hari penambahan mobil baru di Jakarta rata-rata 250 unit dan sepeda motor 1.250 unit. Pada

tahun 2007, jumlah kendaraan yang melaju di Jakarta mencapai 4 juta unit per hari yang beroperasi di jalan yang panjangnya hanya 5.621,5 kilometer (Triana, 2007).

Saat ini, peranan angkutan kota mampu memberikan pelayanan 7,13% dari total perjalanan penumpang. Hal ini menunjukkan kecilnya peran angkutan kota dalam menjalankan fungsi pelayanan angkutan publik di kota Bandung. Permasalahan yang dihadapi oleh angkutan kota di kota Bandung diantaranya terjadinya penurunan jumlah penumpang, naiknya biaya operasional kendaraan, dan kesenjangan perolehan penumpang antar rute. Penurunan jumlah penumpang diakibatkan oleh semakin tingginya kepemilikan kendaraan pribadi. Biaya operasional kendaraan naik seiring dengan kenaikan bahan bakar minyak secara berkala. Sementara kesenjangan perolehan penumpang disebabkan perbedaan sebaran aktivitas guna lahan di sekitar rute yang dilalui angkutan kota. Permasalahan tersebut membawa dampak pada semakin menurunnya kinerja pelayanan angkutan kota. Sampai tahun 2005 jumlah armada angkutan kota yang beroperasi menurun dari 5.521 unit menjadi 4.695 unit (Solihin, 2007).

Jumlah sepeda motor yang turun ke jalan di Yogyakarta setiap harinya tidak kurang dari 60 ribu unit. Angka itu baru jumlah sepeda motor yang STNKnya terdaftar di Kota Yogyakarta. Jumlah tersebut belum termasuk sepeda motor dari pendatang yang kuliah dan belajar di kota ini. Jumlah kendaraan tersebut masih ditambah dengan mobil yang semakin meningkat jumlahnya dan berlalulalang berebut jalan dengan motor, becak, serta angkutan umum. Jumlah kendaraan bermotor di DI Yogyakarta meningkat dengan tingkat pertumbuhan di atas 10 persen selama tiga tahun terakhir. Penambahan kendaraan bermotor per tahun selama lima tahun terakhir di DI Yogyakarta rata-rata mencapai 83.761 unit. Jumlah tersebut terbagi dalam kendaraan roda dua sebanyak 75.907 unit dan kendaraan roda empat atau lebih sebanyak 7.853 unit. Jumlah kendaraan bermotor di DIY pada tahun 2005 mencapai 976.137 unit, dengan dominasi sepeda motor sebanyak 843.077 (Wismadi, 2006).

Studi ini mempergunakan data yang berasal dari studi terdahulu, yang dilakukan oleh Santosa et al (2008). Studi tersebut mendalami pengalaman, preferensi, dan kebiasaan pengguna angkutan publik di tiga kota, yaitu Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta.

Data karakteristik responden di ketiga kota ditunjukkan dalam Tabel 1. Pengguna angkutan umum yang paling dominan berusia antara 18 hingga 29 tahun dengan persentase sebesar 59,5 untuk kota Bandung, 70,1 untuk kota Jakarta, dan 48,8 untuk kota Yogyakarta. Dilihat dari jenis kelamin, pengguna angkutan umum di ketiga kota didominasi oleh pengguna yang berjenis kelamin wanita dengan persentase tertinggi terdapat di kota Yogyakarta, yaitu sebesar 61,65, sedangkan di kota Jakarta dan Bandung sebesar 55,5 dan 53,6. Mayoritas responden memiliki status belum atau pernah menikah sebanyak 76,8%, 78,7%, dan 78,1% untuk kota Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta, secara berurutan.

Pendidikan terakhir dari sebagian besar responden di ketiga kota adalah SMA atau setingkat, yaitu sebesar 52,7% untuk kota Jakarta, 58,5% untuk kota Bandung, dan kota Yogyakarta 47%. Persentase tertinggi menurut pekerjaan adalah sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 49,5 untuk kota Jakarta, 66,6 untuk kota Bandung, dan 68,5 untuk kota Yogyakarta. Dari segi penghasilan pengguna angkutan umum di kota Jakarta dan Yogyakarta lebih didominasi oleh pengguna yang berpenghasilan kurang dari Rp. 500.000,- yaitu sebanyak 29,46% untuk kota Bandung dan 58,23% untuk kota Yogyakarta. Penghasilan pengguna angkutan umum yang terbanyak di kota Jakarta adalah berkisar

antara Rp. 500.001,- hingga Rp. 1.000.000,- dengan persentase sebesar 37,85. Penjelasan dan analisis lebih rinci dapat ditemukan dalam Rachmatia (2009).

DATA DAN ANALISIS

Perbandingan persepsi tentang frekuensi pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna di ketiga kota dilakukan dengan menggunakan metode *k-independent sample*. Metode ini dipilih untuk mengetahui apakah terdapat persamaan persepsi tentang pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna di ketiga kota. Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H_0 : Kedua distribusi populasi identik

H_1 : Kedua distribusi populasi tidak identik

Dalam pengujian ini digunakan α sebesar 5%. Hasil analisis dengan menggunakan metode *k-independent sample* untuk pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna di kota Bandung dan Jakarta disajikan pada Tabel 2. Hasil analisis memperlihatkan bahwa pengalaman keterlambatan, kecelakaan, dan kesulitan penggunaan angkutan publik di kota Bandung dan Jakarta adalah tidak berbeda. Adapun jumlah pengalaman lainnya dipersepsikan secara berbeda di antara kedua kota tersebut.

Tabel 1 Data Karakteristik Sosio Demografi Responden (Santosa et al., 2008)

Karakteristik Pengguna		Proporsi (%)		
		Jakarta	Bandung	Yogyakarta
Jenis Kelamin	Pria	43,89	46,15	38,35
	Wanita	55,51	53,64	61,65
Usia Responden	Kurang dari 17 tahun	20,24	9,22	30,5
	18 - 29 tahun	59,51	70,14	48,80
	30 - 39 tahun	8,70	10,62	9,04
	40 - 49 tahun	5,47	8,22	5,02
	50 - 65 tahun	5,47	1,80	4,82
	Lebih dari 65 tahun	0,61	-	0,80
Status Pernikahan	Belum/Pernah menikah	76,8	78,7	78,1
	Menikah	23,0	20,9	21,7
Pendidikan Terakhir	Tidak sekolah atau SD	3,0	3,0	7,0
	SMP (setingkat)	8,2	15,4	25,7
	SMA (setingkat)	52,7	58,5	47,0
	Diploma	8,6	9,3	5,2
	S1	25,7	13,6	13,7
	S2/S3	1,8	0,2	1,4
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	49,5	66,6	68,5
	Pegawai negeri/ABRI	2,2	3,2	6,4
	Pegawai Swasta	35,9	16,6	12,7
	Wiraswasta	9,2	5,7	9
	Ibu rumah tangga	2,6	6,9	2,6
	Pensiunan/Tidak bekerja	0,6	1	0,8
Penhasilan per bulan	Kurang dari Rp. 500.000	27,1	29,46	58,23
	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	37,85	29,26	24,30
	Rp. 1.000.001 - Rp. 2.500.000	27,13	26,85	11,65
	Rp. 2.500.001 - Rp. 5.000.000	6,88	10,42	4,82
	Rp. 5.000.001 - Rp. 7.500.000	0,40	2,40	0,40
	Rp. 7.500.001 - Rp. 10.000.000	0,40	0,80	0,40
	Rp. 10.000.001 - Rp. 12.500.000	0,20	0,80	0,20

Tabel 2 Hasil Analisis Perbandingan Persepsi Responden di Kota Bandung dan Jakarta dengan Metode *k-independent sample*

Pengalaman Negatif	W	d.f	x^2 tabel	H_0 ditolak
Menunggu	31,432	1	3,481	Ya
Terlambat	1,729	1	3,481	Tidak
Kecelakaan	0,257	1	3,481	Tidak
Kehilangan	4,223	1	3,481	Ya
Masalah Pembayaran	8,128	1	3,481	Ya
Informasi	10,660	1	3,481	Ya
Kesulitan	0,438	1	3,481	Tidak

Hasil analisis perbandingan persepsi pengguna di kota Bandung dan Yogyakarta disajikan pada Tabel 3. Analisis ini juga menggunakan α sebesar 5%. Pada tabel ini dapat dilihat bahwa hanya frekuensi pengalaman tentang informasi yang sama di kota Bandung dan Yogyakarta. Seluruh pengalaman lainnya terjadi dengan frekuensi yang berbeda.

Tabel 3 Hasil Analisis Perbandingan Persepsi Responden di Kota Bandung dan Yogyakarta dengan Metode *k-independent sample*

Pengalaman Negatif	W	d.f	x^2 tabel	H_0 ditolak
Menunggu	27,197	1	3,481	Ya
Terlambat	19,349	1	3,481	Ya
Kecelakaan	13,778	1	3,481	Ya
Kehilangan	9,452	1	3,481	Ya
Masalah Pembayaran	48,731	1	3,481	Ya
Informasi	1,241	1	3,481	Tidak
Kesulitan	68,677	1	3,481	Ya

Hasil analisis, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4, menunjukkan hanya satu H_0 ditolak, yaitu pengalaman negatif tentang menunggu. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pengguna tentang frekuensi pengalaman negatif menunggu di kota Jakarta dan Yogyakarta adalah sama. Seluruh pengalaman lain adalah berbeda dalam hal frekuensi. Analisis ini juga menggunakan α sebesar 5%.

Tabel 4 Hasil Analisis Perbandingan Persepsi Responden di Kota Jakarta dan Yogyakarta dengan Metode *k-independent sample*

Pengalaman Negatif	W	d.f	x^2 tabel	H_0 ditolak
Menunggu	0,020	1	3,481	Tidak
Terlambat	11,532	1	3,481	Ya
Kecelakaan	10,316	1	3,481	Ya
Kehilangan	25,758	1	3,481	Ya
Masalah Pembayaran	18,062	1	3,481	Ya
Informasi	20,250	1	3,481	Ya
Kesulitan	55,371	1	3,481	Ya

Metode dengan menggunakan metode *chi-square* digunakan untuk mengetahui keseragaman jumlah pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna angkutan publik di masing-masing kota. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui apakah frekuensi pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna di masing-masing kota adalah seragam. Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat perbedaan frekuensi jawaban untuk setiap kategori.

H_1 : Terdapat perbedaan frekuensi jawaban untuk setiap kategori.

Hasil analisis mengenai perbandingan frekuensi pengalaman negatif di tiga kota disajikan pada Tabel 5. Besarnya α yang dipergunakan adalah 5%. Tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan frekuensi untuk setiap atribut tentang pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna angkutan publik di ketiga kota. Hasil analisis menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa frekuensi untuk setiap pengalaman negatif yang dialami oleh responden di masing-masing kota memiliki perbedaan atau tidak seragam.

Tabel 5 Hasil Analisis dengan Metode *Chi-square*

Pengalaman Negatif	χ^2			χ^2 tabel	H_0 ditolak
	Jakarta	Bandung	Yogyakarta		
Menunggu	471,972	258,113	150,000	9,48773	Ya
Terlambat	348,763	263,328	218,643	7,81473	Ya
Kecelakaan	744,166	709,352	582,157	7,81473	Ya
Kehilangan	516,575	327,709	767,060	7,81473	Ya
Masalah Pembayaran	317,585	280,381	382,659	7,81473	Ya
Informasi	286,855	303,587	360,843	7,81473	Ya
Kesulitan	409,224	480,105	416,859	7,81473	Ya

KESIMPULAN

Hasil analisis pada studi ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi pengguna tentang frekuensi pengalaman negatif pada beberapa pengalaman. Perbedaan persepsi tersebut terjadi untuk pengalaman menunggu, keterlambatan, kecelakaan, perolehan informasi, dan kesulitan dalam hal perubahan rute.

Hasil studi memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan frekuensi yang signifikan untuk setiap pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna angkutan publik di masing-masing kota. Hal ini berarti bahwa pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna angkutan publik di masing-masing kota dialami dalam jumlah yang berbeda-beda.

Studi mengenai pengalaman negatif pengguna angkutan publik adalah suatu hal yang baru di negara berkembang, khususnya Indonesia. Studi lebih lanjut mengenai hal ini perlu karena pengguna angkutan publik di masa datang memiliki tuntutan kebutuhan yang semakin hari semakin tinggi. Pendalaman tentang pengalaman pengguna akan bermanfaat untuk menyediakan pelayanan yang memberikan utilitas yang semakin hari semakin baik. Studi lebih dalam mengenai pengalaman negatif yang dikaitkan dengan preferensi penggunaan angkutan publik adalah diperlukan. Hal ini berguna untuk memprediksi penggunaan angkutan publik di masa datang. Studi terhadap standar pelayanan angkutan publik dan survei berkala mengenai frekuensi pengalaman negatif yang dialami oleh

pengguna angkutan publik juga perlu dilakukan di masa datang, sehingga pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna angkutan publik semakin berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albercht, K., and Zemke, R. 2002. *Service America In The New Economy*. McGraw-Hill Companies, Inc. New York.
- Amina, S. 2007. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. (<http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, diakses 18 Mei 2009).
- Basuki, I., dan Malkhamah, S. 2008. *Standar Pelayanan Angkutan Perkotaan Indonesia*. Prosiding Simposium XI FSTPT (Forum Studi Transportasi Perguruan Tinggi), Universitas Diponegoro, Semarang.
- BPS (Badan Pusat Statistik), (2008). *Bandung Dalam Angka 2007/2008*. Bandung.
- Damantoro, T. 2004. *Perlu Paradigma Baru untuk Menjadikan Transportasi sebagai Pelayanan Publik yang Handal*. (<http://www.pelangi.or.id/press.php?persid=64>, diakses 12 Maret 2009).
- Friman, M., and Gärling, T. 2001. *Satisfaction with Public Transport Related to Service Performance*. In Henser, D., (ed.). *Travel Behavior Research: the Leading Edge*. International Association for Travel Behavior Research, Pergamon, Elsevier Science, Ltd., Oxford, pp 845-854.
- Friman, M. 2004. *The Structure of Affective Reactions To Critical Incidents*. *Journal of Economics Psychology*. Vol. 25, pp 331-53.
- Handayani, Q. H. 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Pelayanan di Argowisata Taman Wisata Mekarsari Bogor*. (<http://elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php>, diakses 5 Desember 2008).
- Joewono, T. B and Kubota, H. 2007. *Exploring Negative Experience and User Loyalty in Paratransit*. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*. No. 2034, pp 134-142.
- Rachmatia, D. 2009. *Persepsi tentang Pengalaman Negatif Saat Menggunakan Angkutan Publik di Bandung, Jakarta, dan Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Katolik Parahyangan. Bandung.
- Rahmah, A. 2004. *Perlu Paradigma Baru untuk Menjadikan Transportasi sebagai Pelayanan Publik yang Handal*. (<http://www.pelangi.or.id/press.php?persid=64>, diakses 12 Maret 2009).
- Santosa, S., Joewono, T. B., dan Susilo, Y. O. 2008. *Studi Pengembangan Kebijakan Transportasi Berbasis Perilaku Perjalanan Untuk Meningkatkan Penggunaan Angkutan Umum di Indonesia*. Laporan Akhir Tahun Pertama Riset Insentif Terapan, Kementrian Negara Riset dan Teknologi (tidak dipublikasikan). Jakarta.
- Silkunas, S. 1993. *Customer Satisfaction: The Next Frontier*. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*. No. 1395, TRB, National Research Council, pp 176-181.
- Soejachman, M. H. 2004. *Jakarta memerlukan Sistem Transportasi yang Berkelanjutan*. (<http://www.pelangi.or.id/news.php?hid=46>, diakses 17 April 2009).

- Transportation Research Board. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Transit Cooperative Research Program (TCRP). Report 47. National Research Council, Washington, D.C.
- Triana, N. 2008. *Kusutnya Transportasi Jakarta*. Dikutip dari: <http://jawabali.com/ada/neli-triana> diakses 17 April 2009.
- Wismadi, A. 2008. *Jumlah Motor Mengkhawatirkan, Perlu ada Pembatasan Penggunaan*. (<http://pustral-ugm-org/awm/?tag=angkutan-umum>, diakses 17 April 2009).
- Wright, L. 2002. *Bus Rapid Transit*. Sustainable Transport: A Sourcebook for Policy-makers in Developing Cities. Module 3b, Division 44, Environment and Infrastructure, Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH, Eschborn.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press, New York.

