

## PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BUSWAY TRANSJAKARTA

**Catharina Badra Nawangpalupi<sup>1</sup>, Sebastianus Ryan<sup>1</sup>**

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan

Jl. Ciumbuleuit 94 Bandung 40141 Telp 022 2032700

E mail: cnawangpalupi@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan Busway Transjakarta dan member usulan perbaikan. Masih banyak masyarakat yang memilih untuk tidak menggunakan sarana transportasi ini karena kualitas layanan yang masih kurang baik. Dengan meningkatkan kualitas layanan Busway Transjakarta ini, diharapkan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan sarana transportasi umum ini sehingga tingkat kemacetan di kota Jakarta juga dapat berkurang. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Busway Transjakarta ini adalah metode Zone of Tolerance dan metode Kano. Metode Zone of Tolerance digunakan untuk mengukur performansi dari kualitas layanan saat ini dengan menggunakan atribut-atribut berdasar lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengukuran kualitas layanan saat ini dilakukan dengan melakukan perbandingan dengan kualitas layanan minimal yang masih dapat diterima pengguna, dan kualitas layanan harapan yang ingin diterima oleh pengguna. Selain itu digunakan pula metode Kano yang bertujuan untuk membagi atribut berdasar kategori yang ada yaitu attractive, one dimensional, must be, indifferent, reverse, dan questionable. Berdasar perhitungan dengan menggunakan metode Zone of Tolerance didapat 10 atribut yang memiliki nilai ZOT yang negatif yang berarti kualitas layanan untuk atribut-atribut tersebut tidak memuaskan (dissatisfaction). Selanjutnya diberikan usulan perbaikan untuk 10 atribut agar kualitas layanan saat ini untuk atribut-atribut tersebut meningkat, seperti pemberian tempat sampah di armada, mengingatkan deskripsi pekerjaan karyawan pada apel pagi hari, dan menyediakan area kosong untuk pengguna dengan kursi roda.

Kata kunci: *kualitas layanan, Zone of Tolerance, Kano, Busway Transjakarta*

### Pendahuluan

Meningkatnya kebutuhan transportasi pada kota-kota besar seperti Jakarta membuat Pemerintah Daerah DKI Jakarta mencari cara untuk mengantisipasi kemacetan di ibukota ini, salah satunya dengan menciptakan Busway Transjakarta. Busway Transjakarta memiliki jalur tersendiri dalam melintasi kota Jakarta sehingga tidak mengalami kemacetan karena tidak bersinggungan dengan kendaraan lain di jalan raya. Busway Transjakarta ini hanya berhenti pada halte-halte yang telah disediakan, sehingga untuk mencapai satu tempat ke tempat lainnya, pengguna hanya perlu mencari tahu halte terdekat dengan tempat asal dan tempat yang ingin dituju. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna, saat ini sudah ada 10 koridor Busway Transjakarta yang melintasi jalan-jalan utama di DKI Jakarta.

Namun banyak pengguna jalan masih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena kualitas layanan yang ada pada Busway Transjakarta masih kurang baik. Sebagai contoh pada berita tanggal 6 Juni 2011 oleh Tri Kurniawan diketahui bahwa masih banyak pengguna yang mengeluhkan minimnya armada Transjakarta sehingga sering terjadi penumpukan pengguna pada tiap halte khususnya pada waktu padat. Waktu operasi Busway Transjakarta adalah pukul 05:00 – 22:00 setiap harinya. Namun penumpukan sering terjadi saat mendekati waktu masuk kantor sekitar pukul 05:00 – 09:00 dan saat setelah waktu pulang kantor pukul 17:00 – 20:00. Selain itu berita pada surat kabar Kompas tanggal 22 Desember 2011 menyatakan bahwa Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) juga menilai masih banyak masalah lainnya seperti kurangnya pasokan gas, armada Transjakarta yang terbakar sampai indikasi praktik suap.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan Busway Transjakarta, dan atribut layanan apa saja yang harus ditingkatkan oleh operator Busway Transjakarta agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan

sehingga diharapkan apabila nantinya diimplementasikan akan menambah pengguna dari Busway Transjakarta dan kemacetan di kota Jakarta dapat semakin berkurang.

### **Kerangka Teoritis**

Kualitas jasa adalah ukuran pada layanan yang merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh mereka (Zeithaml, 1990; Gummesson & Gronroos, 1987) atau menyatakan bahwa kualitas jasa adalah ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis, 1983).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), kualitas jasa dalam pengukuran SERVQUAL dibagi dalam lima dimensi layanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kecepatan tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Bukti fisik menyangkut kualitas layanan yang terkait dengan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sumber daya manusia dan media komunikasi yang digunakan oleh penyedia layanan. Keandalan terkait dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa secara tepat dan akurat. Kecepatan tanggap terkait ketersediaan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan, jaminan terkait dengan pengetahuan dan kesopanan dari penyedia layanan sehingga menambah kepercayaan pelanggan. Empati terkait dengan kepedulian penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu layanan, dimana SERVQUAL (Service Quality) adalah metode yang dijadikan dasar penentuan variabel pengukuran kualitas (Seth, Nitin & Deshmukh, 2005; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Berdasarkan variabel kualitas layanan yang dikelompokkan dalam 5 dimensi layanan, dilakukan pengambilan data persepsi pengguna layanan dan dihitung kesenjangan antar persepsi dan harapan pengguna untuk seluruh variabel layanan atau yang disebut *servqual score*.

Metode Zone of Tolerance, merupakan pengembangan metode pengukuran jasa yang berbasis pada SERVQUAL. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1993), metode Zone of Tolerance adalah suatu rentang pengaruh tingkat kepuasan konsumen dalam suatu performansi layanan (Johnston, 1994). Tingkat layanan aktual dibawah lebar batas toleransi menyebabkan ketidakpuasan bagi konsumen dan membuat loyalitas konsumen berkurang. Sedangkan tingkat layanan aktual diatas lebar batas toleransi dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan meningkatkan loyalitas konsumen. Lebar batas toleransi yang sempit akan menyebabkan konsumen menjadi sangat sensitif terhadap layanan yang diterimanya. Namun apabila lebar batas toleransi lebar, maka konsumen akan cenderung acuh terhadap layanan yang diterimanya. Lebar batas toleransi ini dipengaruhi oleh variasi persepsi dan situasi konsumen terhadap suatu layanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kualitas layanan yang diukur melalui metode Zone of Tolerance ini dapat didasarkan pada level layanan minimal, layanan harapan, dan layanan aktual yang dirasakan konsumen. Kelebihan yang terdapat dalam metode Zone of Tolerance ini adalah dapat mengetahui tingkat kepuasan, ketidakpuasan konsumen dan seberapa besar rentang dari lebar batas toleransi. Menurut Kennedy & Thirkell (1988), terdapat tiga skala variabel yang dapat menggambarkan keadaan kualitas layanan dalam metode Zone of Tolerance ini yaitu *dissatisfaction* (hasil dari kualitas layanan yang rendah), *delight* (hasil dari kualitas layanan yang tinggi), dan *satisfaction* (hasil dari kualitas layanan yang memadai).

Metode Kano selanjutnya digunakan untuk membantu pengukuran kualitas layanan saat ini (Wu, Tang & Shyu, 2010). Metode Kano mengklasifikasikan kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen menjadi lima kategori yaitu *attractive*, *one dimensional*, *must be*, *indifferent* dan *reverse* (Wu, Tang & Shyu, 2010). Selain kelima kategori tersebut terdapat kategori *questionable* apabila kategori tidak dapat diperoleh. Kategori Kano ditentukan berdasar kuesioner Kano dengan menggunakan pertanyaan positif dan juga negatif untuk kemudian digunakan untuk mengumpulkan data kepada konsumen.

### **Pengukuran Layanan Jasa Busway Transjakarta**

Langkah awal dalam melakukan penelitian adalah untuk menentukan atribut-atribut apa saja yang dapat digunakan. Atribut-atribut ini nantinya akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan Busway Transjakarta yang ada saat ini. Penentuan atribut dilakukan dengan observasi dan

wawancara. Didapatkan 33 atribut dari hasil observasi dan wawancara ini yang didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan menurut SERVQUAL.

Atribut tersebut kemudian diukur tingkat kepentingannya melalui kuesioner pendahuluan. Setelah itu dilakukan pengujian dengan menggunakan Uji Cochran untuk menentukan atribut-atribut yang nantinya dapat digunakan sebagai atribut penelitian (Durianto, 2001). Setelah melalui Uji Cochran dilakukan penyisihan 11 atribut sehingga didapat 23 atribut yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Tabel 1 menunjukkan atribut yang diukur dalam kualitas layanan Busway Transjakarta.

**Tabel 1. Atribut Kuesioner Penelitian**

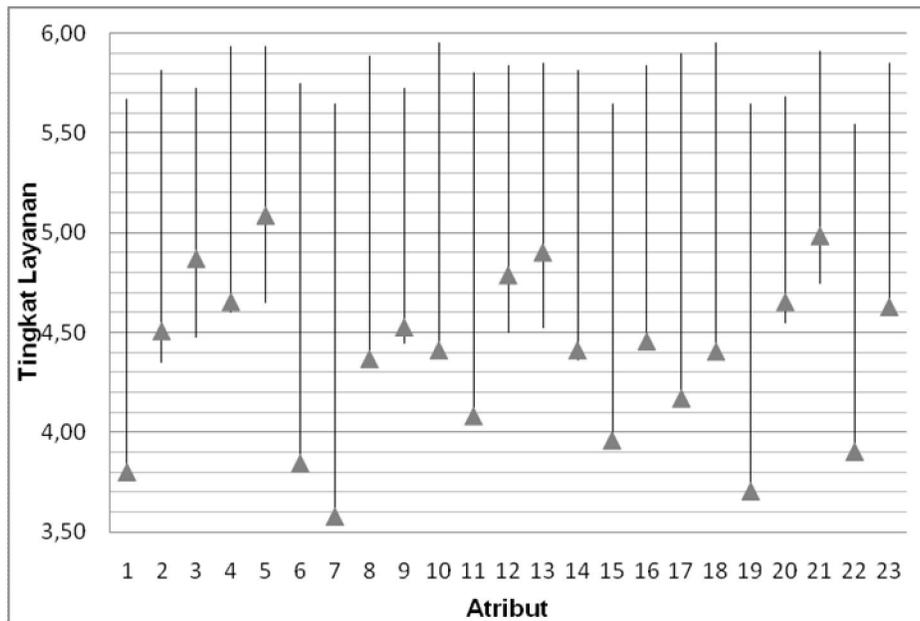
No	Atribut-atribut untuk mengukur kualitas layanan Busway Transjakarta
1	Halte Busway Transjakarta memiliki AC yang baik.
2	Halte Busway Transjakarta menyediakan informasi yang lengkap mengenai rute perjalanan yang akan ditempuh.
3	Busway Transjakarta memiliki karyawan yang berpakaian rapih.
4	Halte Busway Transjakarta berada pada lokasi yang mudah dijangkau.
5	Busway Transjakarta memiliki peralatan pemecah kaca untuk saat darurat selama perjalanan.
6	Busway Transjakarta memiliki armada yang bersih.
7	Halte Busway Transjakarta memiliki fasilitas untuk kebutuhan populasi khusus (jalur untuk kursi roda, penunjuk arah untuk para tuna netra).
8	Karyawan Busway Transjakarta menunjukkan keinginan mereka untuk membantu pengguna terkait dengan rute perjalanan.
9	Busway Transjakarta memberikan kualitas layanan yang relatif sama pada tiap penggunaan layanannya.
10	Karyawan Busway Transjakarta menunjukkan keinginan mereka untuk membantu orang tua, ibu hamil, anak-anak dan populasi khusus dalam mencari tempat duduk selama perjalanan.
11	Karyawan Busway Transjakarta cepat tanggap dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan.
12	Karyawan Busway Transjakarta memberikan layanan yang cepat dalam melakukan transaksi pembelian karcis di loket.
13	Karyawan Busway Transjakarta memberikan layanan yang tepat dalam melakukan transaksi pembelian karcis di loket.
14	Karyawan Busway Transjakarta selalu siap sedia dalam membantu penumpang yang membutuhkan.
15	Karyawan Busway Transjakarta selalu berusaha untuk menjaga kebersihan armada (bus).
16	Karyawan Busway Transjakarta bersikap sopan dalam memberikan bantuan pada penumpang.
17	Supir Busway Transjakarta memberikan rasa aman dalam mengemudikan bus sampai ke tempat tujuan.
18	Busway Transjakarta aman bagi pengguna dalam perjalanannya sampai ke tempat tujuan.
19	Busway Transjakarta aman bagi pengguna saat menunggu kedatangan bus selanjutnya.
20	Busway Transjakarta memiliki transaksi pembelian tiket yang aman.
21	Karyawan Busway Transjakarta memiliki pengetahuan rute perjalanan yang baik untuk membantu kebutuhan penumpang.
22	Busway Transjakarta memberikan kemudahan pada konsumen dalam memberikan kritik dan saran.
23	Karyawan Busway Transjakarta selalu berusaha dalam membantu penumpangnya dalam menentukan rute perjalanan yang akan dituju.

Atribut yang termasuk *tangible* mencakupi fasilitas yang dimiliki oleh halte seperti AC yang baik, informasi rute perjalanan yang lengkap, dan letak halte yang mudah dijangkau. Selain halte, kebersihan armada dan kerapian dari pakaian karyawan juga termasuk dalam atribut *tangible*. Sedangkan atribut yang termasuk *reliability* ditunjukkan oleh keinginan karyawan untuk membantu pengguna dan kualitas layanan Busway Transjakarta yang relatif sama untuk tiap kali pelayanan. Atribut yang termasuk dalam *responsiveness* adalah karyawan yang cepat tanggap dan selalu sedia untuk membantu penumpang, karyawan loket yang memberikan layanan secara cepat dan tepat, serta karyawan dalam menjaga kebersihan armada. Atribut yang termasuk *assurance* adalah keamanan yang diperoleh pengguna dalam membeli tiket, menunggu kedatangan bus, dan dalam perjalanan. Kesopanan karyawan dan kesabaran dari supir yang bertugas juga termasuk dalam atribut dengan dimensi *assurance*. Atribut tersisa seperti pengetahuan karyawan akan rute perjalanan yang baik, kemudahan konsumen dalam memberikan kritik dan saran, serta karyawan

yang selalu berusaha dalam menentukan rute perjalanan termasuk dalam dimensi terakhir yaitu *empathy*.

Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan mulai dari tanggal 26 Maret 2012 sampai 6 April 2012. Penyebaran dilakukan secara berkala setiap harinya kepada responden pada tanggal-tanggal tersebut dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Dari penyebaran kuesioner penelitian, didapat jumlah 157 responden untuk kuesioner dengan metode Zone of Tolerance dan 110 responden untuk kuesioner dengan metode Kano.

Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah data yang diperoleh telah valid dan reliabel, maka dilakukan pengukuran kualitas layanan Busway Transjakarta dengan menggunakan metode Zone of Tolerance. Berdasar tingkat kualitas layanan Busway Transjakarta saat ini dengan menggunakan pengukuran metode Zone of Tolerance, dapat dilihat bahwa masih ada atribut dengan kualitas layanan yang tidak memuaskan (*dissatisfaction*) atau memiliki nilai ZOT yang negatif. Gambar 1 menunjukkan nilai Zone of Tolerance dari masing-masing atribut, sesuai urutan variabel pada tabel 1. Atribut-atribut tersebut adalah atribut ke-1 (AC halte), ke-6 (armada bersih), ke-7 (fasilitas populasi khusus), ke-10 (karyawan bantu populasi khusus), ke-11 (karyawan cepat tanggap), ke-15 (karyawan jaga kebersihan armada), ke-17 (supir yang aman), ke-18 (perjalanan aman), ke-19 (antrian aman), dan ke-22 (kritik saran). Atribut lainnya tidak membutuhkan perbaikan lebih lanjut karena memiliki nilai ZOT yang positif yang berarti kualitas layanan saat ini untuk atribut tersebut sudah memadai (*delight*).



**Gambar 1 Grafik Nilai Zone of Tolerance**

Untuk membantu penentuan prioritas usulan perbaikan yang diberikan dapat dibantu dengan menggunakan metode Kano. Sehingga didapat kategori atribut kualitas layanan Busway Transjakarta saat ini berdasar metode Kano untuk atribut-atribut yang ada adalah 15 atribut dengan kategori Kano *must be*, 7 atribut dengan kategori Kano *one dimensional*, dan 1 atribut dengan kategori Kano *indifferent*. Tidak ada atribut dengan kategori Kano *attractive*, *reverse*, ataupun *questionable*. Sedangkan untuk kesepuluh atribut yang tidak memuaskan (*dissatisfaction*) didapat 8 atribut diantaranya termasuk dalam kategori Kano *must be*, 1 atribut termasuk dalam kategori Kano *one dimensional*, dan 1 atribut sisanya termasuk dalam kategori Kano *indifferent*. Tabel 2 menunjukkan pengelompokan atribut ke dalam kategori Kano, yang disusun dengan formula Blauth (Berger et al., 1993).

**Tabel 2. Rekapitulasi Kategori Kano**

Atribut	Jumlah Kategori Kano						Jumlah A,O,M	Jumlah I,R,Q	Kategori Kano
	A	O	M	R	I	Q			
1 (AC halte)	6	23	43	10	23	5	72	38	M
2 (informasi halte)	8	22	32	2	45	1	62	48	M
3 (karyawan rapih)	13	27	16	1	50	3	56	54	O
4 (lokasi halte)	8	24	28	9	40	1	60	50	M
5 (pemecah kaca)	6	48	20	1	33	2	74	36	O
6 (armada bersih)	3	32	33	4	35	3	68	42	M
7 (fasilitas populasi khusus)	3	21	33	5	47	1	57	53	M
8 (karyawan ingin bantu)	2	29	48	3	27	1	79	31	M
9 (layanan sama)	9	15	44	1	39	2	68	42	M
10 (karyawan bantu populasi khusus)	2	38	34	2	33	1	74	36	O
11 (karyawan cepat tanggap)	4	17	47	3	38	1	68	42	M
12 (layanan loket cepat)	10	43	26	2	28	1	79	31	O
13 (layanan loket tepat)	8	37	31	1	32	1	76	34	O
14 (karyawan siap sedia)	5	24	37	1	41	2	66	44	M
15 (karyawan jaga kebersihan armada)	5	22	31	2	50	0	58	52	M
16 (karyawan sopan)	6	23	38	2	40	1	67	43	M
17 (supir yang aman)	6	26	32	6	38	2	64	46	M
18 (perjalanan aman)	7	22	49	3	27	2	78	32	M
19 (antrian aman)	6	19	49	5	25	6	74	36	M
20 (beli tiket aman)	6	34	33	2	32	3	73	37	O
21 (karyawan paham rute jalan)	10	26	24	1	47	2	60	50	O
22 (kritik saran)	5	13	33	3	50	6	51	59	I
23 (karyawan usaha bantu penumpang)	4	20	42	1	42	1	66	44	M

**Usulan Perbaikan Layanan Jasa Busway Transjakarta**

Usulan perbaikan yang dapat diberikan didasarkan pada kondisi yang sebenarnya terjadi. Kondisi aktual didapat dari hasil observasi langsung. Berdasar observasi langsung ini didapat 13 usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk memperbaiki 10 atribut kualitas layanan yang ada. Usulan perbaikan yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 3. Usulan perbaikan didasarkan pada atribut yang diperbaiki dan jangka waktu untuk melaksanakan usulan perbaikan tersebut. Penentuan usulan didasarkan pada hasil pengukuran yang disesuaikan dengan kondisi Busway Transjakarta saat ini (Kurniawan, 201; Ninik, 2011).

**Tabel 3. Rekapitulasi Usulan Perbaikan**

No	Usulan Perbaikan	Atribut yang Diperbaiki	Jangka Waktu
1	Karyawan memberikan peringatan kepada pengguna dalam melakukan antrian dengan baik saat menunggu armada selanjutnya datang	19, 1	Pendek
2	Pemberian tanda peringatan antrian pengguna di halte <i>Busway</i> Transjakarta	19	Pendek
3	Pemberian CCTV di halte <i>Busway</i> Transjakarta	19	Menengah
4	Pemberian tanda dan jalur khusus untuk populasi khusus dalam melakukan antrian di halte <i>Busway</i> Transjakarta	7	Panjang
5	Pemberian kursi prioritas dan tempat kosong untuk pengguna dengan kursi roda di armada <i>Busway</i> Transjakarta	7	Panjang
6	Memberikan peringatan dan pengarahan deskripsi pekerjaan setiap apel pagi atau sebelum karyawan melakukan pekerjaannya	17, 15, 11, 10, 22	Pendek

**Tabel 3. Rekapitulasi Usulan Perbaikan**

No	Usulan Perbaikan	Atribut yang Diperbaiki	Jangka Waktu
7	Pemilihan supir yang baik saat melakukan seleksi untuk supir baru	17	Menengah
8	Pemberian tempat sampah di armada <i>Busway</i> Transjakarta	6	Menengah
9	Pemberian tanda peringatan untuk menjaga kebersihan di armada <i>Busway</i> Transjakarta	6	Pendek
10	Karyawan memberikan peringatan kepada pengguna dalam mengisi bagian armada yang kosong terlebih dahulu apabila tidak mendapatkan tempat duduk	18	Pendek
11	Pemberian tanda peringatan berkendara di armada <i>Busway</i> Transjakarta	18	Pendek
12	Pemberian AC di halte <i>Busway</i> Transjakarta	1	Menengah
13	Pemberian fasilitas agar pengguna dapat memberikan kritik dan saran yang baik di halte <i>Busway</i> Transjakarta	22	Pendek

### Kesimpulan

Dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan Busway Transjakarta dan terdapat 23 atribut yang menggambarkan kualitas layanan Busway Transjakarta. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan Zone of Tolerance. Kualitas layanan Busway Transjakarta saat ini masih ada memiliki beberapa nilai yang tidak tidak memuaskan (*dissatisfaction*) atau memiliki nilai ZOT yang negatif. Atribut-atribut tersebut adalah kondisi AC halte kebersihan armada, fasilitas populasi khusus, ketersediaan karyawan bantu populasi khusus, kecepatan tanggal dari karyawan, kemauan karyawan untuk menjaga kebersihan armada, cara mengemudi supir yang aman, perjalanan yang aman, antrian yang aman, dan ketersediaan kotak kritik saran. Atribut lainnya tidak membutuhkan perbaikan lebih lanjut karena memiliki nilai ZOT yang positif yang berarti kualitas layanan saat ini untuk atribut tersebut sudah memadai (*delight*). Selanjutnya, berdasarkan kategori atribut kualitas layanan Busway Transjakarta dengan metode Kano, kesepuluh atribut yang tidak memuaskan di atas masuk dalam kategori Kano *must be* (8 atribut), *one dimensional* (1 atribut), dan *indifferent* (1 atribut).

Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada Busway Transjakarta dapat dikategorikan berdasar atribut yang diperbaiki dan jangka waktu. Usulan perbaikan yang termasuk dalam kategori jangka waktu pendek antara lain karyawan memberikan peringatan kepada pengguna dalam melakukan antrian dengan baik saat menunggu armada selanjutnya datang, pemberian tanda peringatan antrian pengguna di halte Busway Transjakarta, memberikan peringatan dan pengarahan deskripsi pekerjaan setiap apel pagi atau sebelum karyawan melakukan pekerjaannya, pemberian tanda peringatan untuk menjaga kebersihan di armada Busway Transjakarta, karyawan memberikan peringatan kepada pengguna dalam mengisi bagian armada yang kosong terlebih dahulu apabila tidak mendapatkan tempat duduk, pemberian tanda peringatan berkendara di armada Busway Transjakarta, dan pemberian fasilitas agar pengguna dapat memberikan kritik dan saran yang baik di halte Busway Transjakarta. Yang termasuk dalam kategori usulan perbaikan dengan jangka waktu menengah antara lain pemberian CCTV di halte Busway Transjakarta, pemilihan supir yang baik saat melakukan seleksi untuk supir baru, pemberian tempat sampah di armada Busway Transjakarta, dan pemberian AC di halte Busway Transjakarta. Sedangkan yang termasuk dalam kategori usulan perbaikan dengan jangka waktu panjang adalah pemberian tanda dan jalur khusus untuk populasi khusus dalam melakukan antrian di halte Busway Transjakarta dan pemberian kursi prioritas dan tempat kosong untuk pengguna dengan kursi roda di armada Busway Transjakarta.

### Daftar Pustaka

- Berger, C, Blauth, R, Boger, D, Bolster, C, Burchill, G, DuMouchel, W, Pouliot, F, Richter, R, Rubinoff, A, Shen, D, Timko, M and Walden, D. 1993. Kano's method for understanding customer-defined quality, Center for Quality of Management Journal Vol 2 No 4 pp 3-35.
- Durianto, D. 2001. Strategi Menaklukan Pasar. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

- Gummeson, E., dan Gronroos, C. 1987. *Quality of Products and Services - A Tentative Synthesis Between Two Models*. Chicago: American Marketing Association.
- Johnston, Robert. 1994. *The Zone of Tolerance: Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service*. *International Journal of Service Industry Management*, vol. 6, no. 2, h. 46-61.
- Kennedy, J.R., dan Thirkell, P.C. 1988. *An Extended Perspective on the Antecedents of Satisfaction*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, vol. 1, h. 2-9.
- Kurniawan, Tri. 2011. *Warga Keluhkan Minimnya Armada TransJakarta*. Diakses dari <http://news.okezone.com/read/2011/06/06/338/464796/warga-keluhkan-minimnya-armada-transjakarta> [2012, 25 Januari]
- Lewis, R.C., dan Booms, B.H. 1983. *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing.
- Ninik, Fransisca Romana. 2011. *Kualitas Layanan Transjakarta Minim*. Diakses dari <http://megapolitan.kompas.com/read/2011/12/22/02312816/Kualitas.Layanan.Transjakarta.Minim> [2012, 25 Januari]
- Seth, Nitin, dan Deshmukh, S. G. 2005. *Service Quality Models: A Review*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 22, no.9.
- Wu, H.H., Tang, Y. T., dan Shyu, J.W. 2010. *An integrated Approach of Kano's Model and Importance-Performance Analysis in Identifying Key Success Factors*. *African Journal of Business Management*, vol. 4, no. 15, h. 3238-3250.
- Zeithaml, V.A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. 1993. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. *Journal of the Academy of Marketing Service*, vol. 21, no. 1, h. 1-12.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*. New York: John Wiley and Sons.