

KAJIAN KINERJA PELAYANAN DAN TARIF KERETA API EKSEKUTIF JURUSAN MALANG – JAKARTA (Studi Kasus Kereta Api Eksekutif Bima)

Ahmad Afif Afiyat, Bietrix Rosalina, M. Zainul Arifin, Achmad Wicaksono
Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya
Email: ahmadafif1711@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan transportasi di Indonesia berkembang dengan pesat selaras dengan berkembangnya teknologi dan perekonomian masyarakat yang semakin meningkat. PT. KAI sebagai satu-satunya pengelola perkeretaapian di Indonesia berperan penting dalam kepuasan konsumen, kepuasan tersebut meliputi pelayanan terhadap sarana dan prasarana serta kebijakan tarif yang ditetapkan untuk menggunakan transportasi kereta api. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan metode IPA serta mengetahui kesesuaian tarif berdasarkan daya beli penumpang dengan analisis ATP dan WTP. Hasil kajian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut pelayanan KA Eksekutif Bima yang perlu ditingkatkan. Ketiga atribut tersebut antara lain: (1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan, (2) Kondisi toilet di stasiun dan di kereta, (3) Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable*. Berdasarkan analisis ATP, diketahui korelasi antara ATP dan pendapatan didapatkan persamaan regresi $Y = 0,0058X + 30453$ dengan X adalah pendapatan rata-rata responden yaitu Rp. 14.250.000,- sehingga diperoleh rata-rata ATP regresi sebesar Rp. 113.103,-. Sedangkan untuk analisis WTP didapatkan persamaan regresi $Y = 0,0014X + 38743$ dengan X adalah pendapatan rata-rata responden yaitu Rp. 14.250.000,-, sehingga diperoleh rata-rata WTP regresi sebesar Rp. 407.293,-. Selanjutnya, dari hasil yang diperoleh dari PT. KAI didapatkan tarif BOKA adalah sebesar Rp.412.500,-. Sedangkan tarif rata-rata yang berlaku saat ini adalah sebesar Rp. 485.000,-. Dengan demikian selisih antara kedua tarif ini bisa digunakan atau dialokasikan untuk meningkatkan jasa kualitas pelayanan yang dianggap kurang pada KA Eksekutif Bima.

Kata kunci: Pelayanan, Tarif, BOKA, IPA, ATP, WTP, Jurusan Malang-Jakarta.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Meningkatnya kebutuhan dan kegiatan perekonomian masyarakat mendorong tingginya keinginan seseorang untuk melakukan kegiatan transportasi seperti untuk urusan bisnis, keperluan keluarga, kegiatan pendidikan, maupun untuk tujuan berlibur/wisata. Untuk itu diperlukan adanya transportasi yang memadai agar aktifitas dapat dilakukan

dengan lancar, banyak pilihan moda transportasi, tak terkecuali kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya pengelola perkeretaapian di Indonesia memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas demi mengoptimalkan keunggulan-keunggulan dari kereta api seperti daya angkut yang besar, cepat, aman, hemat energi, dan ramah terhadap lingkungan. Mempertahankan serta

mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan merupakan salah satu langkah terbaik yang dapat diterapkan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan dari konsumen.

Penentuan besaran tarif membutuhkan penanganan yang arif dan bijaksana, kurangnya minat dan daya beli masyarakat seringkali disebabkan oleh tingginya tarif yang berlaku serta ketidaksesuaian antara apa yang dibayarkan dengan apa yang didapatkan oleh konsumen/penumpang.

Tujuan Kajian

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan metode IPA, untuk mengetahui kesesuaian tarif berdasarkan kemampuan dan kemauan membayar (ATP dan WTP), serta untuk menentukan kesesuaian antara pelayanan dan tarif yang berlaku.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu barang atau jasa.

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan terhadap kinerja penyedia barang atau jasa, digunakan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

Kemudian memetakan hasil tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang telah diperoleh kedalam diagram kartesius, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan, dengan rumus berikut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

x : Skor rata-rata tingkat kinerja

y : Skor rata-rata tingkat

kepentingan/harapan

n : Jumlah responden

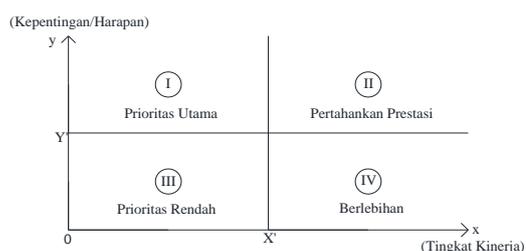
Dalam diagram kartesius terdapat empat bagian yang dibatasi oleh dua bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana X adalah rerata dari nilai pada tiap indikator tingkat kinerja, sedangkan Y adalah rerata dari tingkat kepentingan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, nilai dari garis X dan Y diperoleh dari rumus berikut:

$$X' = \frac{\sum x}{k} \text{ dan } Y' = \frac{\sum y}{k}$$

Dimana:

k = Jumlah Indikator

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kuadran kedalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Ability To Pay

Ability To Pay (ATP) adalah kemampuan seseorang untuk membayar jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal. Dengan kata lain ATP adalah kemampuan masyarakat dalam membayar ongkos perjalanan yang dilakukan.

Dengan menggunakan pendekatan *household budget*, dapat dicari nilai ATP dengan rumus berikut :

$$ATP_r = I_x \cdot P_p \cdot P_t / T_r$$

Dimana:

ATP_r = ATP keluarga (Rp/kilometer)

I_x = Pendapatan responden per bulan (Rp/bulan)

P_p = Prosentase budget untuk transportasi per bulan dari total penghasilan

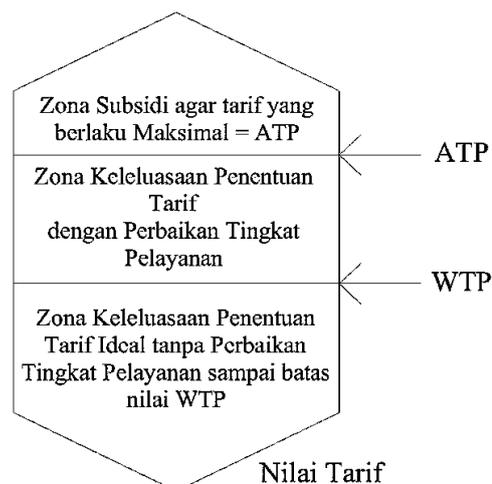
P_t = Prosentase alokasi biaya transport yang digunakan untuk kereta

T_r = Total panjang perjalanan responden per bulan (km/bulan)

Willingnes To Pay

Willingnes To Pay (WTP) didefinisikan sebagai besaran harga yang mau dibayarkan oleh masyarakat sebagai pembayaran suatu pelayanan yang dinikmati. Dengan kata lain WTP adalah kesediaan membayar oleh pengguna jasa atas imbalan terhadap suatu barang atau jasa yang dinikmati. Pendekatan yang digunakan dalam WTP didasarkan atas persepsi masyarakat terhadap tarif jasa transportasi.

Hubungan ATP dan WTP dengan Tarif

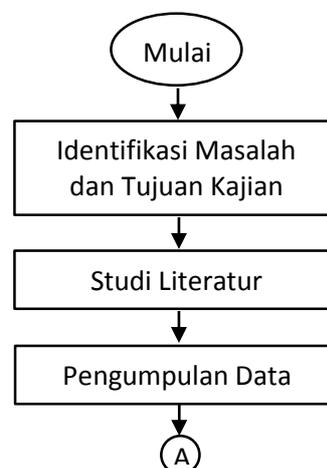


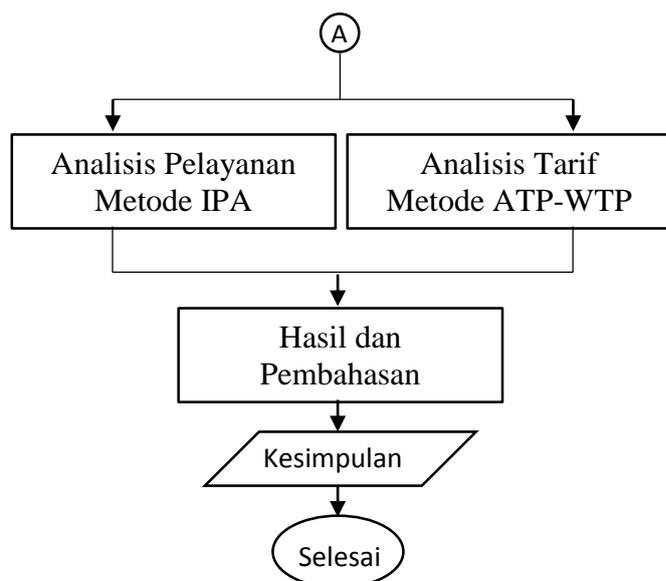
Gambar 2. Ilustrasi Keleluasaan Penentuan Tarif Berdasarkan ATP-WTP

Penentuan atau penyesuaian tarif tersebut dianjurkan sebagai berikut :

1. Tidak melebihi ATP.
2. Berada diantara nilai ATP dan WTP, terdapat penyesuaian tingkat pelayanan.
3. Bila tarif yang diajukan berada dibawah perhitungan tarif, namun berada diatas ATP maka selisih tersebut merupakan tanggungan pemerintah.
4. Bila perhitungan tarif berada jauh dibawah ATP dan WTP maka terdapat keleluasaan dalam penetapan tarif, yang kemudian digunakan untuk penggunaan subsidi silang.

3. METODE KAJIAN





Gambar 3. Diagram Alir Pelaksanaan Kajian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian validitas diperoleh dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total, dimana skor total merupakan penjumlahan dari keseluruhan item-item. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila koefisien korelasi hitung lebih dari nilai r tabel korelasi produk momen. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua item pernyataan pelayanan dalam tingkat kepentingan dan kinerja pada KA Eksekutif Bima mempunyai nilai korelasi (R) hitung lebih besar dari (R) tabel yaitu 0,155. Sehingga data kajian ini dianggap valid dan dapat digunakan untuk kajian.

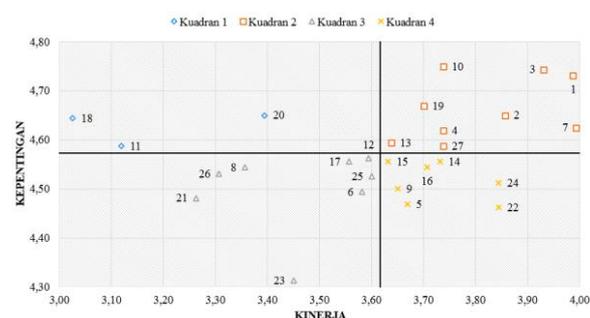
Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam kajian ini digunakan teknik belah dua (*split half*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik

korelasi *Spearman Brown*. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk semua instrumen baik kepentingan maupun kinerja pelayanan KA Eksekutif Bima mempunyai nilai korelasi (R) hitung lebih besar dari (R) tabel yaitu 0,154. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk kajian.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KA Eksekutif Bima berdasarkan tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut pengguna. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan berkaitan dengan posisi atribut. Dalam kajian ini terdapat 26 atribut pelayanan yang akan dinilai tingkat kepentingan dan kinerjanya oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis, tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dari pelayanan KA Bima yaitu sebesar 79%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan KA Eksekutif Bima tergolong baik/memuaskan. Selanjutnya untuk mengetahui hasil penempatan dari 26 atribut pelayanan yang telah dianalisis, atribut-atribut tersebut dipetakan ke dalam 4 kuadran berikut ini :

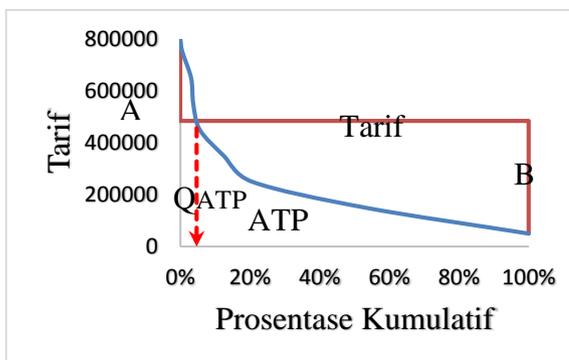


Gambar 4. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa terdapat 3 atribut pelayanan yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama). Atribut-atribut ini dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu adanya upaya peningkatan pelayanan. Ketiga atribut tersebut adalah (1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan, (2) Kondisi toilet di stasiun dan di kereta, (3) Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable*.

Ability To Pay (ATP)

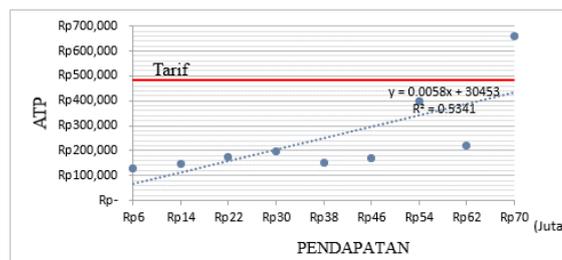
Analisis *Ability To Pay* (ATP) digunakan untuk mengetahui kemampuan pengguna jasa KA Eksekutif Bima untuk membayar jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal. Metode yang digunakan untuk menentukan nilai ATP pada kajian ini adalah metode *household budget* atau ATP keluarga. Nilai ATP dapat diperoleh dengan mengalikan total pendapatan satu keluarga dengan prosentase biaya transportasi keluarga dan prosentase biaya transportasi untuk kereta, kemudian dibagi dengan total panjang perjalanan sehari-hari keluarga.



Gambar 5. Grafik Prosentase ATP

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa prosentase pengguna yang mampu membayar lebih dari tarif yang

berlaku saat ini adalah sebesar 4,7%. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara nilai ATP dan pendapatan, hasil dari nilai ATP yang diperoleh dari perhitungan dikorelasikan dengan pendapatan per bulan keluarga ke dalam diagram cartesius.



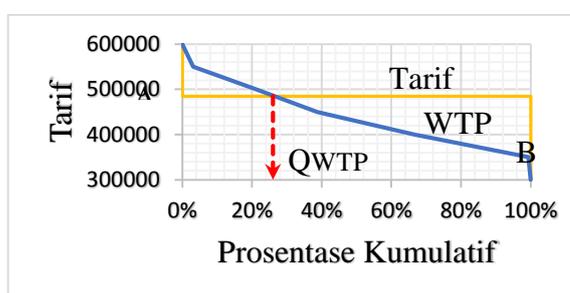
Gambar 6. Grafik Hubungan antara Pendapatan dengan ATP

Setelah dilakukan analisis regresi linear, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,0058X + 30453$ dengan nilai $R^2 = 0,5341$. Selanjutnya untuk mengetahui nilai ATP dari hasil regresi dimasukkan nilai X sebesar Rp. 14.250.000,- yang merupakan nilai rata-rata pendapatan per bulan keluarga. Sehingga didapatkan hasil Y atau ATP regresi sebesar Rp. 113.103,-. Persamaan regresi ini juga bisa digunakan untuk mengetahui seberapa besar pendapatan responden yang mampu membayarkan sebesar atau lebih dari tarif rata-rata yang berlaku. Jika dimasukkan nilai Y sebesar nilai tarif yaitu Rp. 485.000,- maka didapat pendapatan sebesar Rp. 78.730.172, sehingga tidak ada responden yang mampu membayar sesuai tarif yang berlaku.

Grafik korelasi yang naik diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dan ATP masyarakat. Semakin besar total pendapatan dalam satu keluarga, maka semakin besar pula kemampuannya untuk membayarkan tarif.

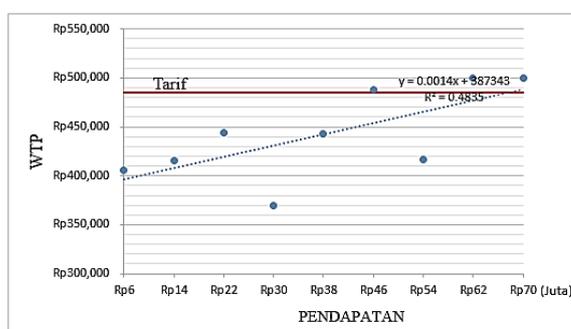
Willingness To Pay (WTP)

Analisis WTP dilakukan untuk mengetahui tarif rata-rata yang bersedia dibayarkan oleh responden atas jasa yang telah digunakan. Dalam kuisioner ini terdapat beberapa pilihan nilai tarif yang berkisar dari Rp. 350.000,00 – Rp. 550.000,00. Pengguna jasa diberikan kebebasan untuk memilih tarif yang mereka anggap sesuai berdasarkan pelayanan atau fasilitas yang mereka dapatkan.



Gambar 7. Grafik Prosentase WTP

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa prosentase pengguna yang mau membayar lebih dari tarif yang berlaku saat ini adalah sebesar 26%. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara nilai WTP dan pendapatan, hasil dari nilai WTP yang diperoleh dari perhitungan dikorelasikan dengan pendapatan per bulan keluarga ke dalam diagram cartesius.



Gambar 8. Grafik Hubungan antara Pendapatan dengan WTP

Setelah dilakukan analisis regresi linear, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,0014X + 38743$ dengan nilai $R^2 = 0,4835$. Selanjutnya untuk mengetahui nilai WTP dari hasil regresi dimasukkan nilai X sebesar Rp. 14.250.000,- yang merupakan nilai rata-rata pendapatan per bulan keluarga. Sehingga didapatkan hasil Y atau WTP regresi sebesar Rp. 407.293,-.

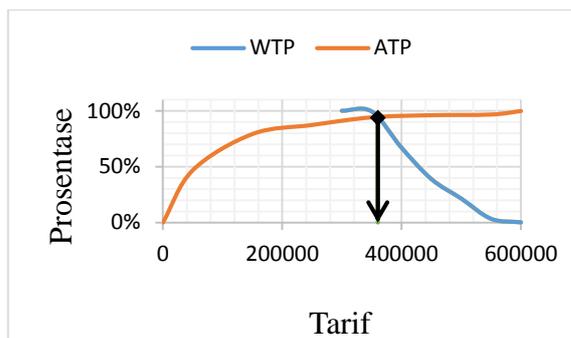
Persamaan regresi ini juga bisa digunakan untuk mengetahui seberapa besar pendapatan responden yang mau membayar sebesar atau lebih dari tarif rata-rata yang berlaku. Jika dimasukkan nilai Y sebesar nilai tarif yaitu Rp. 485.000,- maka didapat pendapatan sebesar Rp. 69.755.000, sehingga hanya terdapat 2 responden yang mau membayar sesuai tarif yang berlaku.

Grafik korelasi yang naik diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dan WTP masyarakat. Semakin besar total pendapatan dalam satu keluarga, maka semakin besar pula kemauannya untuk membayar tarif.

Hubungan ATP dan WTP dengan Tarif

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai rata-rata ATP berada di bawah nilai rata-rata WTP. Kondisi menunjukkan bahwa keinginan pengguna untuk membayar jauh lebih tinggi daripada kemampuannya untuk membayar suatu produk layanan KA Eksekutif Bima.

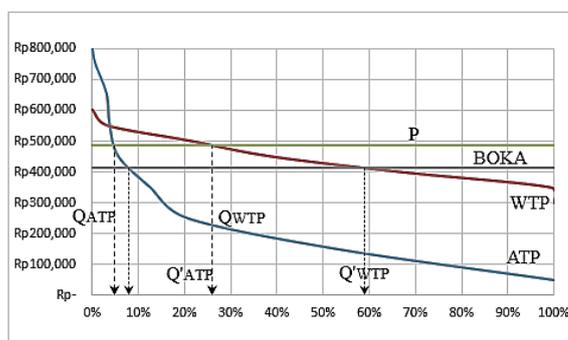
Setelah didapatkan nilai ATP dan WTP, kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam grafik untuk mengetahui nilai tarif KA Eksekutif Bima yang sesuai berdasarkan analisis ATP dan WTP.



Gambar 9. Grafik Hubungan ATP dengan WTP

Perpotongan kedua kurva tersebut menunjukkan nilai tarif yang sesuai berdasarkan analisis ATP dan WTP yaitu sebesar Rp 360.000,00 per penumpang per perjalanan.

Selanjutnya, setelah diperoleh nilai ATP, WTP, dan tarif, dilakukan analisis perbandingan antara ATP, WTP dan tarif pada KA Eksekutif Bima seperti yang terlihat pada grafik berikut ini :



Gambar 10. Grafik Prosentase ATP, WTP, dengan Tarif

Prosentase pengguna yang mampu membayarkan tarif yang sama atau lebih tinggi dari tarif rata-rata KA Eksekutif Bima yang berlaku saat ini adalah lebih rendah yaitu sebesar 4,7% jika dibandingkan dengan pengguna yang mau membayarkan tarif yang sama atau lebih tinggi dari rata-rata tarif KA Eksekutif Bima yaitu sebesar 26%.

Apabila tarif diturunkan menjadi sebesar Rp. 412.500,00 (BOKA), maka jumlah

pengguna yang mampu membayar tarif meningkat menjadi 8%. Sedangkan jumlah pengguna yang mau membayar tarif meningkat menjadi 59%.

Tarif yang berada diantara kurva P dan kurva BOKA merupakan batas-batas kewajaran diturunkannya tarif KA Eksekutif Bima. Dimana tarif BOKA merupakan tarif terendah, dibawah tarif tersebut operator tidak bisa menyediakan jasa angkutannya lagi karena di bawah tarif tersebut operator kereta api akan mengalami kerugian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil kajian kinerja pelayanan dan tarif diatas, didapatkan nilai tingkat kesesuaian berdasarkan metode IPA dan nilai tarif berdasarkan ATP dan WTP. Hasil perhitungan tersebut ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekap Hasil Analisis

Metode	Hasil
IPA	79% (Memuaskan)
ATP	Rp. 113.103,-
WTP	Rp. 407.293,-
Tarif	Rp. 485.000,-

Hasil analisis kinerja pelayanan kereta api eksekutif Bima diperoleh nilai rata-rata kepentingan dari keseluruhan atribut pelayanan sebesar 4,572 dan nilai rata-rata kinerja yaitu sebesar 3,616 dengan tingkat kesesuaian sebesar 79%.

Dari hasil metode *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut pelayanan KA Eksekutif Bima yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Ketiga atribut tersebut antara lain: (1) Ketersediaan fasilitas

keselamatan dan kesehatan, (2) Kondisi toilet di stasiun dan di kereta, (3) Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable*.

Hasil analisis kesesuaian tarif kereta api eksekutif Bima diperoleh bahwa Tarif kereta api eksekutif Bima yang berlaku saat ini lebih besar daripada nilai tarif berdasarkan BOKA (tarif jarak Rp. 412.500,- per penumpang per perjalanan), nilai ATP (rata-rata Rp. 113.103,- per penumpang per perjalanan), dan nilai WTP (rata-rata Rp. 407.293,- per penumpang per perjalanan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih kurang mampu dan kurang mau untuk membayar tarif yang berlaku.

5. PENUTUP

Kesimpulan

1. Dari hasil metode IPA diketahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari pelayanan KA Eksekutif Bima yaitu sebesar 79%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan KA Eksekutif Bima tergolong baik/memuaskan. Selain itu, dari hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut pelayanan KA Eksekutif Bima yang perlu ditingkatkan. Atribut-atribut tersebut antara lain: (1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan, (2) Kondisi toilet di stasiun dan di kereta, (3) Ketersediaan fasilitas bagi penumpang *difable*.
2. Dari hasil analisis *Ability To Pay* (ATP) yang telah dilakukan, diketahui prosentase responden yang mampu membayar tarif lebih

dari rata-rata tarif yang berlaku saat ini adalah sebesar 4,7%. Kemudian berdasarkan korelasi antara ATP dan pendapatan didapatkan persamaan regresi $Y = 0,0058X + 30453$ sehingga diperoleh rata-rata ATP regresi sebesar Rp. 113.103,-. Selanjutnya untuk analisis *Willingness To Pay* (WTP) diketahui prosentase responden yang mau membayar tarif lebih dari tarif rata-rata yang berlaku saat ini adalah sebesar 26%. Dan didapatkan persamaan regresi $Y = 0,0014X + 38743$ dengan rata-rata WTP regresi sebesar Rp. 407.293,-. Berdasarkan hasil analisa ATP dan WTP tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang mampu dan kurang mau untuk membayar tarif yang berlaku.

3. Dari hasil yang diperoleh dari PT. KAI didapatkan tarif BOKA adalah sebesar Rp.412.500,-. Sedangkan tarif rata-rata yang berlaku saat ini adalah sebesar Rp. 485.000,-. Tarif BOKA sendiri merupakan batas tarif minimum yang bisa dibayarkan agar operator tetap memperoleh keuntungan sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan demikian selisih antara kedua tarif ini bisa digunakan atau dialokasikan untuk meningkatkan jasa kualitas pelayanan pada KA Eksekutif Bima. Terdapat tiga atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa namun kinerjanya masih tergolong rendah. Ketiga atribut inilah yang bisa ditingkatkan lagi kinerjanya agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

1. Untuk kajian selanjutnya dapat dilakukan dengan obyek kajian yang lebih luas seperti seperti pesawat terbang dan bis dengan jurusan yang sama agar dapat memberikan gambaran kepada masyarakat untuk pemilihan moda transportasi yang akan digunakan.
2. Untuk pihak pemerintah atau perusahaan (PT. KAI) dalam hal menetapkan kebijakan tarif KA Eksekutif Bima, sebaiknya tidak hanya menggunakan analisis Biaya Operasional Kereta Api (BOKA) ditambah marjin keuntungan saja seperti yang berlaku sampai saat ini. Namun diharapkan juga menggunakan analisis *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) agar tarif yang ditetapkan lebih sesuai dan bisa diterima oleh semua pihak, terutama masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, F. I. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta)*. Bogor: Skripsi Sarjana Ekonomi Institut Pertanian Bogor.
- Hadihardjaja, J. (1997). *Sistem Transportasi*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Permata, M. R. (2010). *Analisa Ability To Pay dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Soekarno Hatta - Manggarai*. Depok: Tesis Magister Teknik Universitas Indonesia.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 69 Tahun 2014*. Jakarta: Menteri Perhubungan.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015*. Jakarta: Menteri Perhubungan.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rozi, M. F. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus KA Eksekutif Gajayana di Malang)*. Malang: Skripsi Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
- Salim, A. (1993). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiyowati, H. (2005). *Metode Dekomposisi Untuk Meramalkan Jumlah*. Semarang: Laporan Penelitian Universitas Negeri Semarang.
- Suhartono. (2003). *Analisis Keterjangkauan Daya Beli*

Pengguna Jasa Angkutan Umum Dalam Membayar Tarif.
Semarang: Tesis Magister Teknik Universitas Diponegoro.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.*
Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tamin, O. Z. (1999). *Studi Evaluasi Tarif angkutan Umum dan Analisis Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP).*
Bandung: Jurnal Transportasi FSTPT.

Umar. (2003). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan.* Bandung: ITB.

Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.* Bandung: ITB.