

# EVALUASI KINERJA BUS SEKOLAH TRAYEK C (KECAMATAN NGANTRU-TULUNGAGUNG) DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

Muh Faqih Amrullah dan Hera Widyastuti

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia

*e-mail*: hera.widyastuti@yahoo.co.uk

**Abstrak**— Kabupaten Tulungagung mengoperasikan bis sekolah sebagai salah satu usaha untuk memberi fasilitas bagi pelajar di Tulungagung serta mengurangi dampak kecelakaan lalu lintas. Setelah empat bulan beroperasinya bus sekolah Tulungagung trayek C, maka perlu diadakan evaluasi kinerja bus sekolah Trayek C ini, karena di kabupaten Tulungagung, Bus Sekolah merupakan hal yang baru serta bus sekolah ini juga mempengaruhi volume kendaraan yang ada di jalan guna mengurangi resiko kecelakaan.

Program Bis Sekolah ini sangat berguna mengingat sekolah dan kawasan sekitarnya merupakan titik rawan kemacetan. Kejadian itu dapat dialami langsung pada jam-jam puncak (*peak hours*), misalnya jam berangkat sekolah dan jam pulang sekolah. Kemacetan pada jam-jam tersebut tidak hanya disebabkan oleh banyaknya hilir-mudik anak sekolah dan permasalahan dalam sekolah itu sendiri, tetapi juga terkait dengan arus pengguna jalan yang menuju tempat lain yang melewati jalan di kawasan sekolah. Potensi pergerakan siswa sekolah di daerah pelosok kota daerah rute Trayek C harus ditunjang oleh sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Pergerakan tersebut dapat mempengaruhi kapasitas volume kendaraan di jam tertentu sehingga mempengaruhi aktifitas di jalan raya, seperti kemacetan, pelanggaran kecepatan dan kecelakaan lalu-lintas. Analisa perhitungan yang dilaksanakan untuk mendapatkan hasil bahwa kebutuhan bis sekolah ini akan sangat bermanfaat di masa mendatang

**Kata Kunci**— Kinerja Bus Sekolah, Survey, Bus sekolah

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kota Tulungagung adalah salah satu kota kecil di Jawa Timur yang berada di daerah Selatan. Daerah kecil ini merupakan Jalan Provinsi yang dilalui Kendaraan *type* besar sehingga jalan yang dilalui menjadi cukup sempit dan rawan terjadi kecelakaan. Hal ini juga disebabkan oleh banyaknya pengguna kendaraan bermotor dari kalangan pelajar.

Pelajar yang berdomisili di daerah pelosok mayoritas menggunakan sepeda motor untuk mempersingkat waktu berangkat ke sekolah, hal ini mempunyai beberapa dampak negatif, diantaranya memenuhi jalan utama yang merupakan salah satu jalan Provinsi, serta sering terjadi kecelakaan dikarenakan jalanan sangat padat ketika memasuki jam

berangkat sekolah, selain itu jam masuk sekolah juga bergesekan dengan jam berangkat kantor. Berdasarkan hal ini, Pemerintah Tulungagung berupaya meminimalisasi hal tersebut, salah satu cara dengan menciptakan kebijakan baru yaitu dengan diopersikannya Bis Sekolah.

Program tersebut sangat beralasan mengingat sekolah dan kawasan sekitarnya merupakan titik rawan kemacetan. Kejadian itu dapat dialami langsung pada jam-jam puncak (*peak hours*), misalnya jam berangkat sekolah (pukul 06.30 – 07.00); jam pulang (pukul 13.30 – 14.30). Kemacetan pada jam-jam tersebut tidak hanya disebabkan oleh banyaknya hilir-mudik anak sekolah dan permasalahan dalam sekolah itu sendiri, tetapi juga terkait dengan arus pengguna jalan yang menuju tempat lain yang melewati jalan di kawasan sekolah.

Bis Sekolah ini Selain bertujuan untuk memfasilitasi Pelajar yang dari pelosok yang bersekolah di daerah pusat, bis sekolah ini juga bertujuan untuk mengurangi pengguna jalan agar jalan sedikit lebih longgar serta diharapkan dapat mengurangi resiko angka kecelakaan. Bis sekolah ini tidak dikenakan tarif, hal ini di harapkan dapat menarik minat para pelajar di Tulungagung supaya berminat menggunakan fasilitas yang di sediakan pemerintah, mengingat lebih ekonomis dan terjamin keselamatannya di jalan.

## II. URAIAN PENELITIAN

Setelah merumuskan masalah yang ada, dilakukan studi literature yang berkaitan dengan teori-teori, studi yang telah dilakukan, pendapat para ahli terkait tema studi. Pada akhir studi literature yang digunakan sehingga akan timbul variabel-variabel penelitian yang akan digunakan sehingga akan timbul variabel-variabel penelitian yang akan membantu dalam tahap pengumpulan data dan analisis.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data, meliputi data primer dari survey dan sekunder agar dapat melakukan analisis. Variabel yang diperoleh pada tahap sebelumnya dapat digunakan untuk mempermudah pengumpulan data. Data yang dibutuhkan untuk pengerjaan Tugas Akhir ini adalah data sekunder dan primer. Data dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dengan cara pengamatan langsung atau survey yang dilakukan.

## 2. Data Sekunder

Dalam pengerjaan tugas akhir ini data sekunder yang digunakan adalah data yang berasal dari Dinas perhubungan kabupaten Tulungagung, Polisi Resort Kabupaten Tulungagung, studi literature, web yang berkaitan tentang data bus sekolah trayek C kabupaten Tulungagung.

		Pemda	
5	Simpang 3 Pemda	Pasar Burung	33
6	Pasar Burung	Simpang 3 Kantor Pajak	28
7	Simpang 3 Kantor Pajak	Madrasah Aliyah Negeri	17
8	Madrasah Aliyah Negeri	SMK Sore	5
9	SMK Sore	Terminal Gayatri	0

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus sekolah trayek C kabupaten Tulungagung.

Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil penumpang bus sekolah trayek C kabupaten Tulungagung. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$20 \times 5 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 100$$

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1 Survey Occupancy

Survey *occupancy* penumpang dilakukan untuk mendapatkan jumlah penumpang pada bus sekolah trayek C (Ngantru-Tulungagung) kabupaten Tulungagung. Hasil survey okupansi dapat dilihat pada **Tabel 1** dan pada **Tabel 2** berikut ini.

**Tabel 1** Hasil Survey *occupancy* pada hari Senin

No	Titik Berangkat Bus	Titik Pemberhentian Bus	Jumlah Penumpang
1	Pasar Pojok	Simpang 4 RS Lama	81
2	Simpang 4 RS Lama	Simpang 4 Prayit	76
3	Simpang 4 Prayit	Plasa Telkom	64
4	Plasa Telkom	Simpang 3	54

**Tabel 2** Hasil Survey *occupancy* pada hari Sabtu

No	Titik Berangkat Bus	Titik Pemberhentian Bus	Jumlah Penumpang
1	Pasar Pojok	Simpang 4 RS Lama	78
2	Simpang 4 RS Lama	Simpang 4 Prayit	66
3	Simpang 4 Prayit	Plasa Telkom	60
4	Plasa Telkom	Simpang 3 Pemda	56
5	Simpang 3 Pemda	Pasar Burung	43
6	Pasar Burung	Simpang 3 Kantor Pajak	31
7	Simpang 3 Kantor Pajak	Madrasah Aliyah Negeri	18
8	Madrasah Aliyah Negeri	SMK Sore	7
9	SMK Sore	Terminal Gayatri	0

Hasil rekap survey dapat dilihat pada **Tabel 3** dan **Tabel 4** yang mencakup waktu tempuh, waktu tunggu pada masing-masing zona, dan waktu total tempuh serta waktu total tunggu

**Tabel 3** Waktu Tempuh Senin

No	Zona	Senin Pagi 1 (menit)	Senin Pagi 2 (menit)	Senin Pagi 3 (menit)	Senin Pagi 4 (menit)
1	Pasar Pojok				
		16	15	13	17
2	Simpang 4 RS Lama	2	2	3	2
3	Simpang 4 Prayit	7	8	9	7
4	Plasa Telkom	2	2	3	3
5	Simpang 3 Pemda	7	8	7	9
6	Pasar Burung	6	5	6	6
7	Simpang 3 Kantor Pajak	2	4	3	2
8	Madrasah Aliyah Negeri	3	3	3	4

9	SMK Sore				
		6	6	5	6
10	Terminal Gayatri				
	Waktu tempuh	51	53	52	56
	Waktu tunggu	5	7	6	5
	Waktu tempuh + waktu tunggu	56	60	58	61

**Tabel 4 Waktu Tempuh Sabtu**

No	Zona	Sabtu Pagi 1 (menit)	Sabtu Pagi 2 (menit)	Sabtu Pagi 3 (menit)	Sabtu Pagi 4 (menit)
1	Pasar Pojok				
		10	11	10	13
2	Simpang 4 RS Lama				
		1	2	2	2
3	Simpang 4 Prayit				
		8	7	8	8
4	Plasa Telkom				
		4	5	5	4
5	Simpang 3 Pemda				
		8	8	10	9
6	Pasar Burung				
		4	4	5	5
7	Simpang 3 Kantor Pajak				
		2	2	1	3
8	Madrasah Aliyah Negeri				
		4	5	4	6
9	SMK Sore				
		7	8	6	6
10	Terminal Gayatri				
	Waktu tempuh	48	52	51	56
	Waktu tunggu	6	7	7	5
	Waktu tempuh + waktu tunggu	54	59	58	61

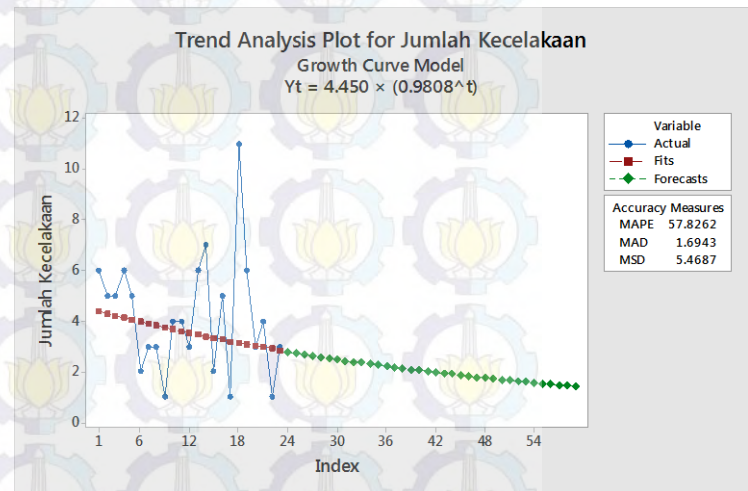
## 2. Jumlah Kecelakaan

Jumlah kejadian kecelakaan di jalur operasional bus sekolah trayek C yang sudah tercatat di Laka Lantas Polisi Resort kabupaten Tulungagung tersaji dalam **Tabel 5**

**Tabel 5 Jumlah kejadian kecelakaan tahun 2012-2015**

Bulan	2012		2013		2014		2015	
	Bulan	Jumlah Kecelakaan	Bulan	Jumlah Kecelakaan	Bulan	Jumlah Kecelakaan	Bulan	Jumlah Kecelakaan
1	2	1	5	1	6	1	6	
2	4	2	3	2	5	2	7	
3	6	3	6	3	5	3	2	
4	5	4	6	4	6	4	5	
5	8	5	3	5	5	5	1	
6	3	6	4	6	2	6	11	
7	6	7	2	7	3	7	6	
8	8	8	1	8	3	8	3	
9	2	9	3	9	1	9	4	
10	5	10	2	10	4	10	1	
11	4	11	1	11	4	11	3	
12	4	12	4	12	3	12		

Hasil grafik yang didapatkan selama 23 bulan, dapat digunakan untuk memprediksi jumlah kejadian kecelakaan di bulan berikutnya. Dalam hal ini penulis memprediksikan untuk 3 tahun (36 bulan) kedepan.



**Gambar 1** Grafik prediksi kecelakaan 3 tahun mendatang

## 3 Persepsi (Kinerja) dan Harapan Responden

**Tabel 6** Rata – Rata Persepsi (Kinerja) dan Harapan Responden

Dimensi Kualitas Pelayanan	Rata – Rata	
	Kinerja	Harapan
Tangible (Bukti Fisik)	3,61	4,76
Reliability (Kehandalan)	3,70	4,84
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,77	4,84
Assurance (Jaminan)	3,80	4,86
Empathy (Kepedulian)	3,79	4,85
<b>Rata – Rata Total</b>	<b>3,734</b>	<b>4,83</b>

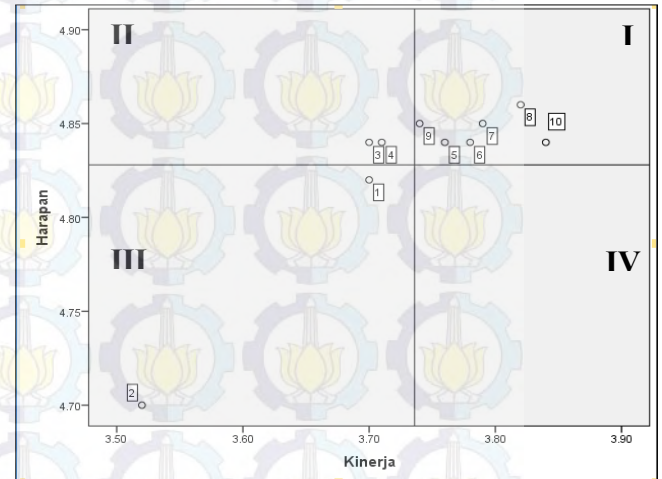
#### 4 Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius bertujuan mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut responden dan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam pembuatan diagram kartesius, terdapat sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X merupakan penjabaran dari nilai persepsi (kinerja) dan untuk sumbu Y merupakan penjabaran dari nilai harapan konsumen. Nilai rata – rata total kinerja sebesar 3,734 dan rata – rata total harapan responden sebesar 4,83. Selanjutnya angka tersebut dijadikan sebagai titik batas kuadran untuk sumbu X maupun sumbu Y. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV.

**Tabel 7** Titik Koordinat Pelayanan Bus Sekolah Trayek C

No	Indikator	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Titik Koordinat
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>				
1	Saya merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas yang ditawarkan bus sekolah	3,70	4,82	(3,70 : 4,82)
2	Dengan kapasitas yang ditawarkan bus sekolah saya merasa nyaman	3,52	4,70	(3,52 : 4,70)
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
3	Sopir bus sekolah handal dalam mengendarai bus	3,70	4,84	(3,70 : 4,84)
4	Sopir bus sekolah mengerti rambu-rambu lalu lintas	3,71	4,84	(3,71 : 4,84)
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
5	Sopir bus sekolah tanggap dalam menghadapi keluhan penumpang	3,76	4,84	(3,76 : 4,84)
6	Petugas bus sekolah cepat menyelesaikan masalah (Teknis / Non-Teknis)	3,78	4,84	(3,78 : 4,84)
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
7	Petugas bus sekolah menjamin keamanan penumpang	3,79	4,85	(3,79 : 4,85)
8	Bus sekolah menjamin tidak terlambat mengantar atau menjemput siswa	3,82	4,86	(3,82 : 4,86)
<i>Emphaty (Kepedulian)</i>				
9	Petugas bus sekolah mampu berkomunikasi dengan baik	3,74	4,85	(3,74 : 4,85)
10	Sopir bus sekolah	3,84	4,84	(3,84 : 4,84)

	mementingkan kepedulian penumpang			
--	-----------------------------------	--	--	--



**Gambar 2** Hasil Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan

#### 5 Analisis Demand Penumpang Bus Sekolah Trayek C

Data jumlah siswa sekolah yang berada di titik pemberhentian bus sekolah Trayek C diambil dari Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung. Data tersebut dapat dilihat pada **Tabel 8** berikut ini.

**Tabel 8** Data Jumlah Siswa Sekolah

Zona Studi	Nama Sekolah	Jumlah Siswa			
		2012	2013	2014	2015
A	SMAN 1 Kedungwaru	1360	1411	1418	1421
B	SMPN 3 Tulungagung	1069	1071	1075	1080
	SMPN 6 Tulungagung	1133	1136	1135	1142
C	SMAS PGRI 1 Tulungagung	144	153	157	161
	SMPN 2 Tulungagung	1219	1222	1227	1231
D	SMPN 1 Tulungagung	1202	1218	1224	1231
E	SMKN 1 Boyolangu	1346	1350	1352	1356
	SMKN 3 Boyolangu	1099	1125	1170	1202
F	SMAN 1 Boyolangu	1346	1350	1352	1356
G	MTSN 1 Tulungagung	1004	1025	1047	1056
	MAN 1 Tulungagung	1060	1069	1091	1097
	MAN 2 Tulungagung	1168	1173	1193	1202
H	SMK Sore Tulungagung	1749	1752	1760	1768

Berikut adalah hasil dari regresi dari masing – masing zona. Dari regresi tersebut didapat persamaan regresi yang dapat dilihat pada **Tabel 9** berikut.

**Tabel 9** Persamaan Regresi Linier Jumlah Siswa Zona Studi

Zona	Persamaan	R <sup>2</sup>
A	$y = 19x - 36854$	$R^2 = 0.7334$
B	$y = 6.3x - 10475$	$R^2 = 0.9156$
C	$y = 9.9x - 18555$	$R^2 = 0.9865$
D	$y = 9.3x - 17507$	$R^2 = 0.9427$
E	$y = 38.6x - 75221$	$R^2 = 0.9936$
F	$y = 3.2x - 5092.2$	$R^2 = 0.9846$
G	$y = 43.4x - 83888$	$R^2 = 0.9722$

H	$y = 6.5x - 11331$	$R^2 = 0.9657$
---	--------------------	----------------

Berikut adalah hasil perhitungan dari faktor pertumbuhan jumlah siswa masing – masing zona yang dapat dilihat pada **Tabel 10**.

**Tabel 10.** Hasil Perhitungan Faktor Pertumbuhan Jumlah Siswa

Zona	Jumlah Siswa Pada Tahun Rencana			Faktor Pertumbuhan
	2016	2017	2018	
A	1450	1469	1488	1.026207
B	2225.8	2232.1	2238.4	1.005661
C	1403.4	1413.3	1423.2	1.014109
D	1241.8	1251.1	1260.4	1.014978
E	2596.6	2635.2	2673.8	1.029731
F	1359	1362.2	1365.4	1.004709
G	3606.4	3649.8	3693.2	1.024068
H	1773	1779.5	1786	1.007332

Untuk mendapatkan *demand* penumpang pada tahun 2018 dihitung dengan mengalikan jumlah penumpang yang naik-turun masa sekarang pada saat survei *occupancy* dengan nilai faktor pertumbuhan zona studi secara bergantian. Jumlah penumpang masa sekarang dapat dilihat pada **Tabel 11** dan **Tabel 12**.

**Tabel 11.** Jumlah Penumpang Hasil Survei *Occupancy* Pada Hari Senin

Zona	Jumlah Penumpang	Total
A	5	81
B	12	
C	10	
D	21	
E	5	
F	11	
G	12	
H	5	

**Tabel 12.** Jumlah Penumpang Hasil Survei *Occupancy* Pada Hari Sabtu

Zona	Jumlah Penumpang	Total
A	12	78
B	6	
C	4	
D	13	
E	13	
F	12	
G	11	
H	7	

**Tabel 13** Jumlah Demand Penumpang Bus Sekolah Trayek C Tahun 2018 di Hari Senin

Zona	Jumlah Penumpang	Faktor Pertumbuhan	Demand Pada Tahun 2018	Total
A	5	1.026207	5.131034483	82.18
B	12	1.005661	12.06793063	
C	10	1.014109	10.14108593	
D	21	1.014978	21.3145434	
E	5	1.029731	5.148655935	
F	11	1.004709	11.0518028	
G	12	1.024068	12.28881988	
H	5	1.007332	5.036661027	

**Tabel 14** Jumlah Demand Penumpang Bus Sekolah Trayek C Tahun 2018 di Hari Sabtu

Zona	Jumlah Penumpang	Faktor Pertumbuhan	Demand Pada Tahun 2018	Total
A	12	1.026207	12.31448276	79.35
B	6	1.005661	6.033965316	
C	4	1.014109	4.056434374	
D	13	1.014978	13.19471735	
E	13	1.029731	13.38650543	
F	12	1.004709	12.05651214	
G	11	1.024068	11.26475155	
H	7	1.007332	7.051325437	

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Hasil survei *occupancy* menunjukkan bahwa jumlah penumpang bus sekolah trayek C kabupaten Tulungagung pada hari Senin sebanyak 81 penumpang, sedangkan jumlah penumpang pada hari Sabtu sebanyak 75 penumpang.
2. Waktu tempuh (*travel time*) rata-rata bus sekolah trayek C hari Senin adalah 58,75 menit. Batas atas untuk selang kepercayaan 95% adalah 61 menit dan untuk 90% adalah 60 menit, sedangkan batas bawah untuk selang kepercayaan 95% adalah 56 menit dan untuk 90% adalah 56 menit. Waktu tempuh (*travel time*) rata-rata bus sekolah trayek C hari Sabtu adalah 58 menit. Batas atas untuk selang kepercayaan 95% adalah 61 menit dan untuk 90% adalah 60 menit, sedangkan batas bawah untuk selang kepercayaan 95% adalah 54 menit dan untuk 90% adalah 55 menit.
3. Hasil perbandingan kecelakaan sebelum dan sesudah bus sekolah trayek C dioperasikan didapat 4,75 kali kecelakaan per bulan pada tahun 2012-2013 dan 3,33 kali kecelakaan per bulan untuk prediksi 3 tahun mendatang (tahun 2018), dimana jumlah kecelakaan mengalami penurunan sesudah bus sekolah trayek C dioperasikan.
4. Dari hasil perhitungan dengan metode regresi linier didapatkan demand penumpang bus sekolah trayek C pada tahun 2018 di hari Senin sebesar 82 penumpang dan

di hari Sabtu sebesar 79 penumpang. Hasil ini membuktikan bahwa demand penumpang bus sekolah trayek C pada tahun 2018 mengalami peningkatan.

5. Dari hasil analisis yang tersaji pada Tabel 4.39 menyatakan bahwa kinerja bus sekolah trayek C kabupaten Tulungagung masuk dalam kategori sedang menurut Standar Pelayanan Angkutan Umum Departemen Perhubungan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 2003. Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Jakarta.
- 30 Agustus 2015.  
<http://mimpitulungagung.blogspot.com/2013/07/membangun-transportasi-massal-yang.html>
- 31 Agustus 2015.  
[eprints.undip.ac.id/34038/6/1906\\_CHAPTER\\_III.pdf](http://eprints.undip.ac.id/34038/6/1906_CHAPTER_III.pdf)
- Afandi, Rizzal. 2013. *Perencanaan Rute Angkutan Pedesaan Sebagai Pengumpan (Feeder) Dari Kecamatan Kalidawir Menuju Kota Tulungagung (Tugas Akhir)*. Surabaya: Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Bolla, Margareth Evelyn dan Tri Mardiyati W. Sir. 2013. *Analisis Kinerja Angkutan Umum Pada Rute Rencana Terminal – Kampus Universitas Timor Kota Kefamenanu Propinsi NTT*. Surakarta: The 16<sup>th</sup> International Symposium Universitas Muhammadiyah Surakarta. (1-2 November 2013).
- Hasbi, Taufik. 2015. *Contoh Kuisisioner Penelitian Survei*.  
<http://taufikhasbi.blogspot.sg/2011/05/contoh-kuesioner-penelitian-survei.html>. 02 September 2015
- Kotler, Philip. *Marketing Management, 11<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003, p.138
- Marsudi. 2006. *Analisis Kinerja Mobil Penumpang Umum (MPU) Kota Salatiga* (Tugas Akhir). Semarang: Teknik Sipil Politeknik Negeri Semarang
- Rahmat Dianto, Angga. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya* (Skripsi). Surabaya: Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Surabaya.