

## ANALISA SERVICE QUALITY (SQ) DENGAN METODE SIX SIGMA (STUDI KASUS PADA PT. XYZ)

Dimas Eka Pradana<sup>1</sup>, Juliana Rouli<sup>2</sup>

Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: dimaseka3095@gmail.com<sup>1</sup>, rouli.juliana@gmail.com<sup>2</sup>

### Abstrak

Kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan mendukung daya saing perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejumlah keluhan atau komplain yang muncul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komplain apa saja atas layanan PT. XYZ dan penyebab komplain tersebut. Penelitian ini menggunakan metode Six Sigma dengan pendekatan DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) untuk melakukan perbaikan kualitas layanan PT. XYZ. Data diperoleh melalui survei pelanggan perusahaan untuk mengukur persepsi kualitas layanan berdasarkan variabel *Reability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness* dan melakukan wawancara dengan manajemen dan karyawan PT. XYZ serta pelanggan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi. Berdasarkan hasil Pareto Chart diperoleh komplain terbanyak adalah kenyamanan kendaraan, keamanan pengemudi mengendarai kendaraan, kebersihan kendaraan, kebersihan pool, kenyamanan pengemudi dan jaminan keamanan dalam perjalanan. Penyebab utama masing-masing komplain tersebut adalah usia kendaraan lebih dari 4 tahun, penjadwalan pengemudi tidak tepat dan tidak ada petugas khusus kebersihan. Rekomendasi perbaikan yang akan dilakukan adalah melakukan peremajaan kendaraan, evaluasi penjadwalan pengemudi dengan menyesuaikan jadwal keberangkatan dan menambah petugas khusus kebersihan pool.

**Kata kunci:** *Service Quality, Six Sigma, Pareto, Transportasi*

### Abstract

*Service quality greatly affects the level of customer satisfaction and supports the company's competitiveness. The level of customer satisfaction can be seen from the number of complaints or complaints that arise. This study aims to find out any complaints about the services of PT. XYZ and the cause of the complaint. This study uses the Six Sigma method with the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) approach to improve the quality of PT. Trans Between Nusabird. Data were obtained through a survey of corporate customers to measure perceived service quality based on the variables *Reability, Assurance, Tangible, Empathy* and *Responsiveness* and conducted interviews with the management and employees of PT. XYZ and customers to identify problems encountered. Based on the results of the Pareto Chart, the most complaints were obtained for the comfort of the vehicle, the safety of the driver driving the vehicle, the cleanliness of the vehicle, the cleanliness of the pool, the comfort of the driver and the guarantee of safety while traveling. The main causes for each of these complaints are the age of the vehicle which is more than 4 years old, the driver's scheduling is not correct and there is no special cleaning staff. Recommendations for improvements to be made are rejuvenating vehicles, evaluating driver scheduling by adjusting departure schedules and adding special pool cleaning officers.*

**Keywords:** *Service Quality, Pareto, Six Sigma, Transportation*

## **Pendahuluan**

Tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh operator angkutan umum kepada penumpang dan pengguna menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika kualitas pelayanan membaik, lebih banyak pengguna kendaraan pribadi cenderung beralih ke sistem transportasi umum (Bakar et al., 2022). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di industri angkutan umum, peningkatan kualitas layanan hal yang penting untuk diprioritaskan (Amponsah & Adams, 2016). Peningkatan kualitas layanan angkutan umum bergantung pada persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bus, serta mekanisme yang mendasari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang (Rahayu et al., 2022).

Perusahaan yang fokus pada pasar tidak hanya berfokus dalam mencapai standar internal, tetapi juga harus memperhatikan keinginan konsumen (Giovana Asti et al., 2021). Dalam persaingan yang sengit, setiap perusahaan saling berkompetisi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, karena kepuasan konsumen memiliki manfaat bagi perusahaan (Asti & Ayuningtyas, 2020). Kualitas layanan yang dimiliki perusahaan akan mempengaruhi pemilihan produk oleh konsumen (Hanna & Wulandari, 2022). Kualitas layanan yang lebih tinggi dalam transportasi dapat meningkatkan profitabilitas dengan mengurangi biaya yang terkait dengan kegagalan layanan (Teklay et al., 2023). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yerubandi et al., 2019) ditemukan bahwa implementasi metode Six Sigma dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya yaitu untuk memperbaiki kualitas layanan transportasi umum khususnya Transjakarta diperlukan untuk menambah fasilitas Air Conditioners (AC) di halte, Kenyamanan bus, toilet yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman (Nurlukman et al., 2020).

Penelitian ini akan menggunakan 5 (lima) variabel dalam konteks *service quality* yaitu *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy & Responsiveness*. Kelima variabel ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum dengan menggunakan metode Six Sigma. Penggunaan Six Sigma pada sektor publik dapat meningkatkan proses organisasi dan mengurangi budaya serta meningkatkan kualitas barang dan layanan (Fletcher, 2018). Selain itu, Penerapan metodologi Six Sigma dalam transportasi umum juga dapat memberikan solusi optimal (Yerubandi et al., 2019).

Penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan di seluruh dunia, namun penelitian kualitas pelayanan bus di Kawasan Asia masih kurang. Penelitian berfokus pada negara-negara maju di Eropa dan Amerika Serikat (Bakar et al., 2022). Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ yaitu salah satu perusahaan transportasi umum antar kota di Indonesia. PT. XYZ adalah perusahaan shuttle services yang didirikan pada tahun 2005, saat ini PT. XYZ melayani penumpang di beberapa kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Solo dan Yogyakarta.

PT. XYZ beroperasi di seluruh Provinsi Pulau Jawa dengan ketersediaan jadwal lebih banyak dibandingkan perusahaan pesaing lainnya. Namun, saat ini PT. XYZ menghadapi masalah terkait kualitas pelayanan yang berdampak pada penurunan pendapatan perusahaan. Pada periode 2021 hingga 2022 PT. XYZ mengalami penurunan jumlah penumpang dan jumlah komplain juga mengalami peningkatan dari 0,65% di periode 2021 menjadi 1% di periode 2022 dari total penumpang di tiap periode. Kenaikan komplain persentase per periode ini berakibat pada pendapatan perusahaan. Perusahaan

menargetkan untuk jumlah komplain per periode adalah kurang dari 0,5% total penumpang. Artinya, jumlah komplain yang ada saat ini melebihi target tersebut. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi atas SQ yang diberikan selama ini agar dapat dikembangkan rencana-rencana perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan PT. XYZ dengan menggunakan metode Six Sigma.

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Campuran. Metode penelitian campuran adalah kombinasi antara dua metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu kegiatan penelitian sehingga didapat data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif (Sugiyono, 2014). Metode kuantitatif dilakukan dengan survey dan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) dan Focus Group Discussion (FGD).

Survey dilakukan pada tanggal 1 Februari 2023 sampai 17 April 2023 dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang pernah mengajukan komplain. Populasi pelanggan yang tercatat pernah mengajukan komplain dari tahun 2021 sampai 2022 sebanyak 7.614 orang. Sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 380 sampel dengan menggunakan rumus slovin dan tingkat kesalahan (*Margin Of Error*) sebesar 5%. Kuesioner disebar dalam bentuk Google Form dan terkumpul sebanyak 400 kuesioner yang valid. Kuesioner berisi pernyataan mengenai persepsi pengguna atas kualitas layanan yang diukur dengan skala *likert* 1-5 (sangat tidak setuju – sangat setuju).

Metode kualitatif dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) dan FGD dengan beberapa pihak dari internal perusahaan (manajemen dan karyawan) dan penumpang serta studi kepustakaan.

Penelitian ini menggunakan metode Six Sigma yang memiliki 5 (lima) tahapan untuk dilakukan perbaikan secara terus menerus. *Define* yaitu rencana Tindakan yang harus diambil untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Gaspersz, 2001). *Measure* untuk mengevaluasi kondisi saat ini atau sebagai dasar kinerja awal pada Six Sigma diperlukan pengumpulan data yang relevan (Sirine et al, 2017). *Analyze* melakukan identifikasi terhadap sumber-sumber akar permasalahan yang dihadapi yang menyebabkan kegagalan ataupun kecacatan dalam proses (Gaspersz, 2001). *Improve* adalah Tindakan perbaikan yang direkomendasikan untuk mengatasi masalah pada tahapan proses, sehingga dapat ditemukan dengan cara baru untuk meningkatkan kapabilitas (Sirine et al, 2017). *Control* adalah tahapan operasional terakhir dalam proses peningkatkan kualitas Six Sigma yang bertujuan mengendalikan faktor-faktor penyebab masalah (Gaspersz, 2001).

Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel dalam kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu : *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* & *Responsiveness*. *Reliability* (Keandalan) adalah perusahaan memberikan pelayanan dengan standarisasi yang dimilikinya untuk memuaskan pelanggan. *Assurance* (Kepastian) adalah mengenai kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dalam menggunakan layanan. *Tangible* (Berwujud) yaitu berupa fasilitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. *Empathy* (Empati) adalah bentuk perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sehingga dapat memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesiapan karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan serta memberika pelayanan yang cepat tanggap (Kotler & Armstrong, 2010).

Survey dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan PT. XYZ menggunakan 5 (lima) variabel kualitas pelayanan dengan skala likert yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

**Tabel 1. Operasionalisasi konsep sampel**

No	Variabel	ID	Indikator	Sumber
1	Reliability	R1	Pengemudi mengendarai kendaraan dengan aman selama perjalanan	(Sinha et al., 2020)
		R2	Pengemudi mengendarai kendaraan dengan nyaman selama perjalanan	(He et al., 2021)
		R3	Karyawan PT. XYZ memiliki kemampuan yang baik dalam melayani penumpang dengan baik	(Bakar et al., 2022)
2	Assurance	A1	PT. XYZ memberikan jaminan keberangkatan tepat waktu	(Bakar et al., 2022)
		A2	PT. XYZ memberikan jaminan keamanan selama dalam perjalanan	(de Oña & de Oña, 2022)
		A3	PT. XYZ memberikan jaminan karyawan sopan santun dalam melayani penumpang	(Bakar et al., 2022)
3	Tangible	T1	Kendaraan PT. XYZ nyaman selama dalam perjalanan	(He et al., 2021)
		T2	Kendaraan PT. XYZ yang ditumpangi dalam keadaan bersih	(Sinha et al., 2020)
		T3	Kondisi pool PT. XYZ dalam kondisi bersih	(He et al., 2021)
4	Empathy	E1	Karyawan PT. XYZ melayani penumpang dengan perhatian	(He et al., 2021)
		E2	Sebelum berangkat, Pengemudi mengingatkan penumpang untuk menggunakan <i>seatbelt</i>	(de Oña & de Oña, 2022)
		E3	Karyawan PT. XYZ beretika dalam melayani penumpang	(de Oña & de Oña, 2022)
5	Responsiveness	RS1	Customer Service (CS) PT. XYZ tanggap dalam menanggapi keluhan	(Sinha et al., 2020)
		RS2	Staff ticketing PT. XYZ tanggap dalam melayani penumpang	(de Oña & de Oña, 2022)
		RS3	Karyawan PT. XYZ tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang	(Sinha et al., 2020)

Sumber: Modifikasi Penulis

### Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menentukan keabsahan serta konsistensi dan stabilitas kuesioner yang sudah diisi oleh responden. Untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, digunakan aplikasi SPSS dengan korelasi bivariate pearson. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor dari masing item dengan skor total yang merupakan hasil penjumlahan dari semua item. Untuk menentukan

validitas instrument pada item-item pertanyaan dilakukan pengujian dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (dalam uji 2 sisi dengan sig 0,05).

Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total, dan oleh karena itu dianggap valid (Sanaky, 2021). Tiap indikator pada masing-masing variabel lulus uji validitas karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai signifikan (Sig)  $< 0,05$ . Semua variabel yang diuji terbukti reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,7.

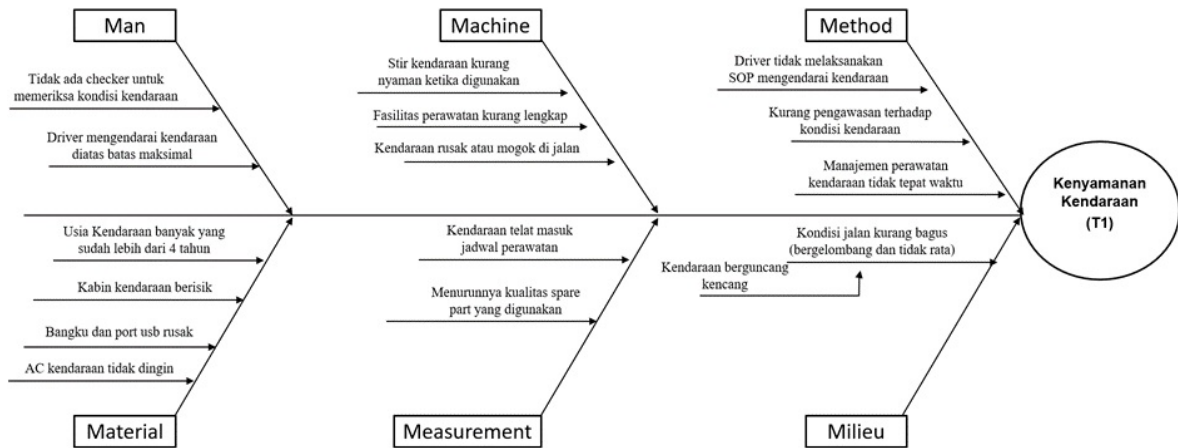
Untuk menentukan indikator dengan komplain tertinggi dilakukan dengan menghitung frekuensi jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju pada masing-masing Indikator. Kedua jawaban ini menggambarkan persepsi responden atas SQ yang kurang baik atau adanya komplain. Nilai frekuensi mencerminkan jumlah responden yang memiliki persepsi SQ kurang baik pada masing-masing indikator.

### **Gambar 1. Pareto Chart Frekuensi Komplain Per Indikator**

Berdasarkan gambar 1 70% komplain tertinggi pada SQ PT. XYZ berasal dari 6 indikator yaitu: Kenyamanan kendaraan PT. XYZ (T1), Keamanan pengemudi mengendarai kendaraan (R2), Kebersihan Pool (T3), Kenyamanan pengemudi mengendarai kendaraan (R1), Jaminan keamanan dalam perjalanan (A2), dan Kebersihan kendaraan PT. XYZ (T2). Langkah selanjutnya adalah menganalisa akar permasalahan pada masing-masing indikator tersebut menggunakan diagram sebab-akibat (*fishbone*) dengan menggali informasi lebih dalam lagi melalui *In-depth Interview* manajemen PT. XYZ dan FGD dengan pengemudi serta penumpang PT. XYZ.

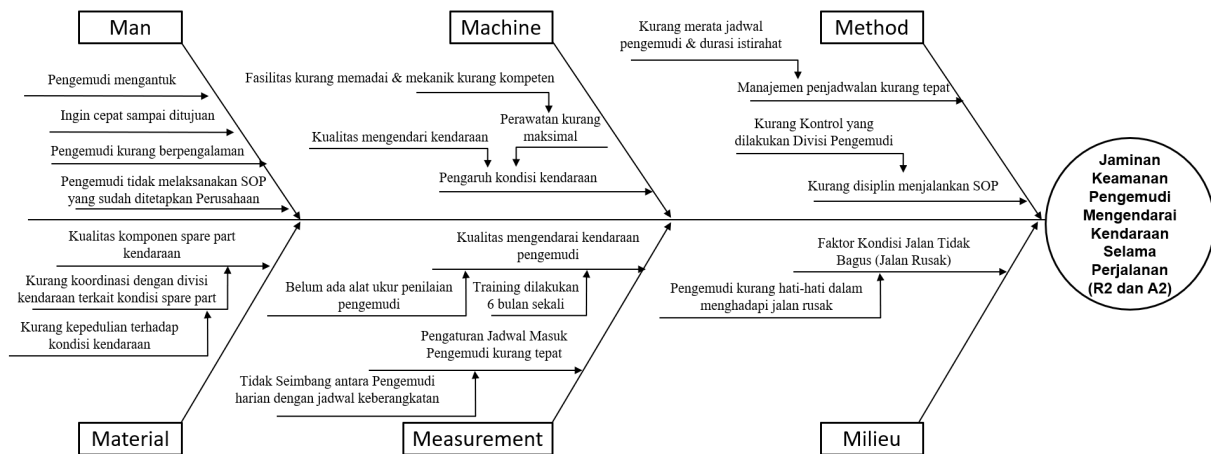
Berdasarkan 6 komplain tertinggi, selanjutnya akan dibuat 5 (lima) *fishbone diagram* untuk mengetahui penyebab komplain tersebut. Indikator R2 dan A2 digabung untuk pembuatan *fishbone diagram* karena dianggap masih dalam satu pembahasan yaitu terkait keamanan pengemudi dalam berkendara.

Analisa Service Quality (SQ) dengan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT. XYZ)



Gambar 2. Fishbone Indikator Kenyamanan Kendaraan PT. XYZ

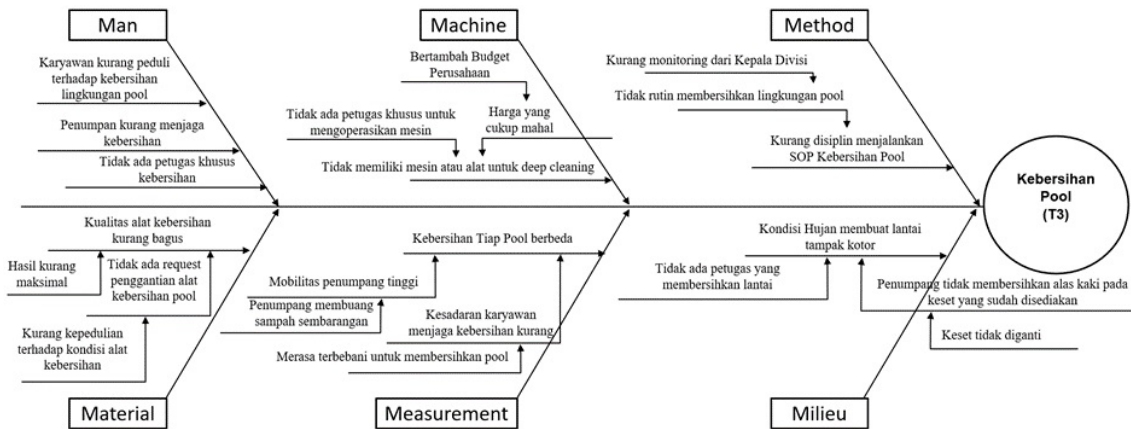
Gambar 2 memperlihatkan *fishbone diagram* untuk komplain kenyamanan kendaraan PT. XYZ. Berdasarkan hasil *in depth interview* bersama Regional disebutkan bahawa “Kondisi saat ini memang umur kendaraan PT. XYZ sudah banyak diatas 4 (empat) tahun sehingga membuat kenyamanan penumpang terganggu ketika menggunakan kendaraan tua tersebut”. Hasil serupa juga sama dari FGD dengan pengemudi PT. XYZ “Kondisi saat ini masih pengemudi yang mengecek kendaraan, sedangkan pengemudi juga harus mempersiapkan keberangkatan. Seharusnya ada checker yang bertugas untuk mengecek kendaraan sebelum berangkat” ucap Pak Yopi salah satu pengemudi PT. XYZ. Berdasarkan pernyataan diatas maka fokus perbaikan diprioritaskan pada faktor *Material* yaitu usia kendaraan lebih dari 4 tahun dan *Method* yaitu driver tidak melaksanakan SOP mengendarai kendaraan, karena kedua faktor tersebut yang sangat mempengaruhi kenyamanan kendaraan PT. XYZ.



Gambar 3. Fishbone Indikator Keamanan Pengemudi Mengendarai Kendaraan

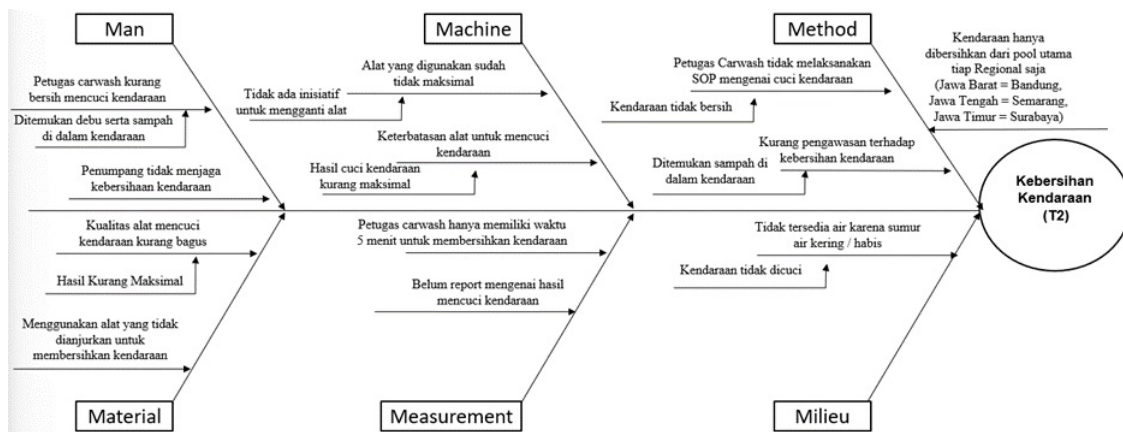
Gambar 3 memperlihatkan *fishbone diagram* untuk komplain keamanan pengemudi mengendarai kendaraan. Berdasarkan hasil FGD dengan pengemudi yaitu sebagai berikut “Sekarang training dilakukan 6 bulan sekali, kalau bisa dilakukan 2 hingga 3 bulan sekali agar pengemudi lebih memahami mengenai SOP di jalan serta keselamatan di jalan yang berdampak melayani penumpang lebih baik”. FGD dengan penumpang juga dilakukan yaitu “Beberapa kali menemukan pengemudi yang mengantuk, seharusnya management PT. XYZ memberikan waktu pengemudi yang cukup istirahatnya agar

penumpang merasa aman ketika dijalan”. Berdasarkan penjelasan diatas penyebabnya adalah pada faktor *Man* yaitu pengemudi mengantuk dan tidak menjalan SOP yang sudah ditentukan, faktor *Measurement* yaitu pengaturan jadwal pengemudi yang kurang tepat.



Gambar 4. *Fishbone* Indikator Kebersihan Pool

Gambar 4 memperlihatkan *fishbone diagram* untuk komplain kebersihan pool. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan dengan kepala divisi ticketing menyatakan bahwa “Saat ini dalam menjaga lingkungan kebersihan pool masih menggunakan man power existing sehingga hasilnya kurang maksimal karena Staff Ticketing harus mempersiapkan keberangkatan, melayani transaksi penumpang dan pengiriman barang atau paket”. Akar masalah atas komplain kebersihan pool adalah faktor *Man* yaitu tidak ada petugas khusus yang membersihkan pool karena faktor tersebut yang mempengaruhi kebersihan lingkungan pool.

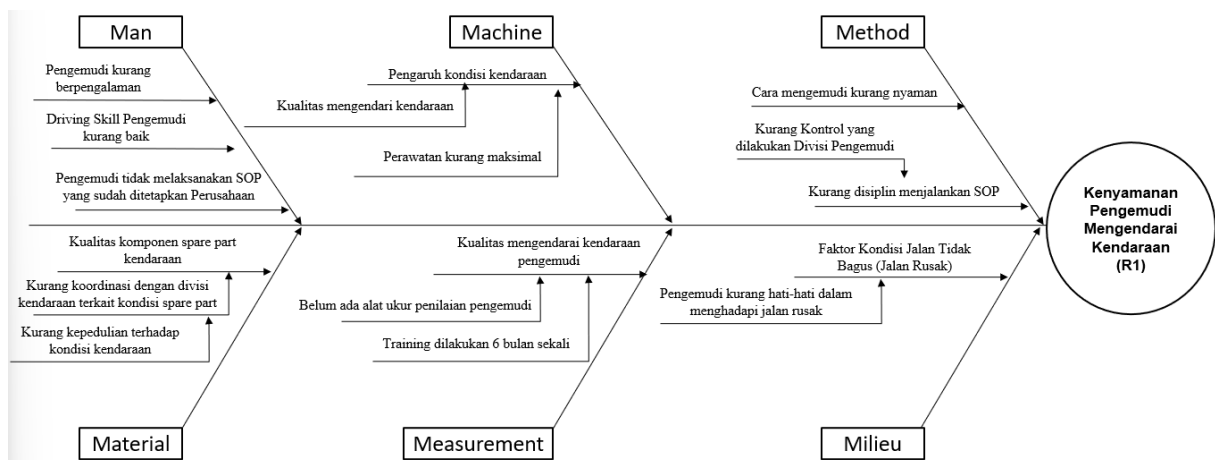


Gambar 5. *Fishbone* Indikator Kebersihan Kendaraan PT. XYZ

Gambar 5 memperlihatkan *fishbone diagram* untuk komplain kebersihan kendaraan. Berdasarkan hasil *in depth interview* dengan Manager Regional disebutkan “Saat ini petugas carwash masih kurang memahami terkait pelaksanaan SOP dalam membersihkan kendaraan serta kualitas mencuci juga kurang baik. Hal ini menyebabkan kebersihan kendaraan kurang maksimal, perlu dilakukan edukasi atau training terkait cara membersihkan kendaraan yang benar dan pengawasan pelaksanaan SOP dalam kebersihan kendaraan ditingkatkan.”. Berdasarkan penjelasan akar masalah pada kebersihan kendaraan PT. XYZ adalah faktor *Method* yaitu kendaraan dibersihkan hanya di pool



utama saja dan faktor *Man* yaitu kualitas petugas carwash dalam membersihkan kendaraan.



**Gambar 6. Fishbone Indikator Kenyamanan Pengemudi Mengendarai Kendaraan**

Gambar 6 memperlihatkan *fishbone diagram* untuk komplain kenyamanan pengemudi mengendarai kendaraan. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan dengan Asistant Manager Regional “saat ini pengemudi PT. XYZ masih belum memahami SOP berkendara yang baik hal ini berdampak pada kenyamanan penumpang saat menggunakan layanan PT. XYZ diperlukan pengawasan serta dilakukan training agar pengemudi paham dan melaksanakan SOP berkendara yang baik” berdasarkan penjelasan tersebut akar masalah pada kenyamanan pengemudi dalam berkendara adalah faktor *Method* yaitu *driving skill* dan kurang disiplin dalam menjalankan SOP.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat 6 (enam) indikator yang mempengaruhi SQ PT. XYZ yaitu kenyamanan kendaraan, keamanan pengemudi mengendarai kendaraan, kebersihan pool, kenyamanan pengemudi mengendarai kendaraan, kebersihan kendaraan dan jaminan keamanan selama dalam perjalanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai manajemen kualitas yang baik PT. XYZ dapat melakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi yang didapat menggunakan metode Six Sigma, Manajemen kualitas sangat penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan reputasi perusahaan, meningkatkan pangsa pasar dan meningkatkan keuntungan perusahaan (Kumajas et al., 2022).

Penerapan *Service Quality* dalam suatu perusahaan dapat memberikan manfaat seperti meningkatkan laba dan daya saing perusahaan serta menghasilkan kualitas produk/jasa yang baik (Emor et al., 2014). Penerapan *Service Quality* pada PT. XYZ dapat dilakukan dengan menggunakan Six Sigma yaitu program yang dirancang untuk mengurangi cacat dengan tujuan mengurangi biaya, menghemat waktu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis dengan menggunakan metode Six Sigma, dapat diambil kesimpulan komplain terbanyak penumpang PT. XYZ menggunakan Six Sigma dengan Pareto Chart. Pertama adalah kenyamanan kendaraan yang disebabkan usia kendaraan sudah tua yaitu lebih dari 4 (empat) tahun, rekomendasi perbaikan adalah dengan melakukan peremajaan kendaraan. Kedua adalah keamanan pengemudi mengendarai kendaraan selama perjalanan disebabkan oleh pengaturan



jadwal yang kurang tepat sehingga menyebabkan pengemudi kelelahan dan mengantuk saat mengendarai kendaraan, rekomendasi perbaikan adalah melakukan evaluasi terhadap kebutuhan pengemudi dengan jumlah jadwal per hari. Ketiga adalah kebersihan pool yang disebabkan tidak ada petugas khusus yang membersihkan pool, rekomendasi perbaikan adalah menambah petugas khusus di pool yang memiliki mobilitas penumpang yang tinggi. Keempat adalah kenyamanan pengemudi mengendarai kendaraan disebabkan driving skill pengemudi yang kurang baik rekomendasi perbaikan dengan cara melakukan training pengemudi tiap 3 bulan sekali yang awalnya 6 bulan sekali. Kelima adalah komplain kebersihan kendaraan yang disebabkan kendaraan hanya dibersihkan saat di pool utama, rekomendasi perbaikan dengan membersihkan kendaraan setiap sebelum berangkat untuk mengantar penumpang. Terakhir adalah komplain jaminan keamanan selama perjalanan yang disebabkan pengemudi melanggar SOP yang sudah ditetapkan perusahaan, rekomendasi perbaikan dengan cara melakukan pengawasan lebih ketat terkait SOP pengemudi selama dalam perjalanan.

## BIBLIOGRAFI

- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531–549. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Bakar, M. F. A., Norhisham, S., Katman, H. Y., Fai, C. M., Azlan, N. N. I. M., & Samsudin, N. S. S. (2022). Service Quality of Bus Performance in Asia: A Systematic Literature Review and Conceptual Framework. *Sustainability (Switzerland)*, 14(13). <https://doi.org/10.3390/su14137998>
- de Oña, J., & de Oña, R. (2022). Is it possible to attract private vehicle users towards public transport? Understanding the key role of service quality, satisfaction and involvement on behavioral intentions. *Transportation*. <https://doi.org/10.1007/s11116-022-10272-1>
- Emor, G., Tinangon, J. J., & Tirayoh, V. Z. (2014). Evaluasi Penerapan Total Quality Management Pada Kinerja Manajerial di PT. Telkom Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).
- Fletcher, J. (2018). Opportunities for Lean Six Sigma in public sector municipalities. *International Journal of Lean Six Sigma*, 9(2), 256-267.
- Gaspersz, V. (2001). Metode Analisa Untuk Pengendalian Kualitas Statistik. *Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*.
- Giovana Asti, E., Widodo, W., & Avianti Ayuningtyas, E. (2021). Keputusan Pembelian Berdasar Persepsi Kualitas Produk dan Ekuitas Merek. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(01), 37–46. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v2i01.130>
- Hannan, A. B., & Wulandari, A. (2022). Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan dalam Mempengaruhi Minat Beli Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen RH-Mart Gunung Puteri, Bogor. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 3(02), 103-114.

- He, L., Yang, D., & Li, J. (2021). Improving the service quality of public transit with exclusive bus lanes: a perspective from passenger satisfaction. *Journal of Advanced Transportation*, 2021, 1-16.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*.
- Kumajas, L. I., Saerang, D. P. E., Maramis, J. B., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Kontradiksi Sustainable Finance: Sebuah Literatur Review. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2).
- Nurlukman, A. D., Fadli, Y., Nurhakim, & Dzulham, A. S. (2020). Satisfaction Impact of Transjakarta Integrated Transportation System Quality Services. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(7). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/7/072014>
- Rahayu, A., Suhalis, A., & Ricardianto, P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengawasan Petugas TransJakarta Increasing Customer Satisfaction through Supervision. 09(03), 201–210.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sinha, S., Shivanand Swamy, H. M., & Modi, K. (2020). User Perceptions of Public Transport Service Quality. *Transportation Research Procedia*, 48, 3310–3323. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.121>
- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). Pengendalian kualitas menggunakan metode six sigma (Studi kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo). *AJIE (Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship)*, 2(03), 254-290.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta*.
- Teklay, B., Dow, K. E., Askarany, D., Wong, J., & Shen, Y. (2023). Transportation quality, customer satisfaction and financial performance. In *Advances in Management Accounting* (pp. 63-82). Emerald Publishing Limited.
- Yerubandi, V. S. M., Mathi, P., & Namburi, K. P. V. (2019). Implementation of lean six sigma in public road transportation. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 9(1), 4937–4940. <https://doi.org/10.35940/ijitee.A8118.119119>

---

**Copyright holder:**

Dimas Eka Pradana, Juliana Rouli (2024)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

