

Reputasi Potret Kualitas Satisfaction Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta Berimplikasikan Kestinambungan Masyarakat

Fikri Aditya Mahendra ¹, Muhammad Saddam Widodo ², Muhammad Reza Alim Pratama ³, Siti Sahara ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Jakarta

Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, Rawamangun, Pulo Gadung, Jakarta Timur, Indonesia

Email: fikri_1523422025@mhs.unj.ac.id ¹, muhhammad_1523422061@mhs.unj.ac.id ²,

muhhammad_1523422060@mhs.unj.ac.id ³, sitisahara@unj.ac.id ⁴

Abstract. *The slow and gradual congestion of roads with private vehicles has prompted the government to take quick action to address this issue. Preventive and even curative measures have been planned and carried out to minimize the accumulation of private vehicles. The government has a breakthrough in creating public transportation aimed at reducing the use of private vehicles. Certainly, something is needed to integrate the community as a means for them to reach their desired destinations. Not only integration, but also a breakthrough with adequate infrastructure and transportation modes that are of good quality, competent, flexible, and do not interfere with existing roads. Therefore, in Jakarta itself, there is a public transportation called the Mass Rapid Transit (MRT) which is used as an answer to the problem. According to the reputation obtained from data collected from the public, the advantage of this transportation is not only its ability to integrate the community, but also the infrastructure or construction that has a concept of being underground and several facilities that have good quality are some of its advantages.*

Keywords: *MRT, Transportation, Quality*

Abstrak. Struktur jalan yang lambat laun semakin disesaki oleh kendaraan pribadi membuat pemerintah bertindak cepat untuk bisa mengatasi persoalan ini. Suatu tindakan preventif bahkan kuratif sudah dicanangkan dan dilakukan untuk meminimalisir adanya penumpukkan kendaraan pribadi. Pemerintah memiliki suatu terobosan untuk menciptakan moda transportasi umum yang bertujuan untuk mengurai penggunaan kendaraan pribadi. Tentunya dibutuhkan sesuatu yang dapat mengintegrasikan masyarakat untuk digunakan sebagai wadah mereka untuk bisa mencapai tempat tujuan yang mereka inginkan. Bukan hanya yang dapat mengintegrasikan saja, akan tetapi suatu terobosan yang memiliki infrastruktur dan moda transportasi yang memadai, memiliki dimensi kualitas yang baik, kompeten, fleksibel, dan tidak mengganggu jalan yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, di Jakarta sendiri terdapat moda transportasi umum yang dinamakan Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) yang dijadikan sebagai jawaban dari permasalahan tersebut. Menurut reputasi yang diperoleh dalam pengumpulan data yang diambil dari masyarakat menunjukkan kelebihan dari transportasi ini tidak hanya dapat mengintegrasikan saja, akan tetapi infrastruktur atau konstruksi yang memiliki konsep di bawah tanah atau underground dan beberapa fasilitas yang memiliki kualitas menjadi salah satu dari kelebihan yang dimilikinya. Kelebihan dari transportasi ini tidak hanya

Received Januari 27, 2023; Revised Februari 25, 2023; Maret 30, 2023

* Fikri Aditya Mahendra, fikri_1523422025@mhs.unj.ac.id

dapat mengintegrasikan masyarakat saja, akan tetapi infrastruktur atau konstruksi yang memiliki konsep di bawah tanah atau underground menjadi salah satu dari kelebihan yang dimilikinya.

Kata kunci: MRT, Transportasi, Kualitas

PENDAHULUAN

Ibukota Indonesia yaitu DKI Jakarta merupakan wilayah dengan perkembangan yang sangat cepat dan telah menjadi pusat dari seluruh kegiatan pembangunan (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021). Kegiatan pembangunan yang dilakukan di Jakarta tersebut menghasilkan sebuah kemajuan salah satunya adalah transportasi umum. Selain itu kegiatan pembangunan juga memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi yang menjadi indikator ekonomi sebuah kota dan negara (Sahara et al., 2022). Jakarta kini telah bertransformasi dengan melakukan reformasi transportasi umum yang lebih efisien menggunakan teknologi terkini dan mampu terkoneksi oleh dengan moda lain (Azwar, Sahara and Ginting, 2022). Dengan hal adanya transformasi transportasi umum tersebut menghasilkan pembangunan yang modern salah satu contohnya adalah Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta telah menjadi salah satu transportasi publik yang sangat diminati oleh masyarakat perkotaan. Moda Raya Terpadu (MRT) dipandang sebagai salah satu solusi menjawab masalah mobilitas penduduk dan masalah kemacetan di Jakarta (Pambudi & Hidayati, 2020). Namun, hal tersebut harus didukung dengan kepuasan pengguna Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta yang sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan kesinambungan masyarakat dalam menggunakan layanan ini. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi terus-menerus terhadap kualitas pelayanan Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta dan fasilitas yang ada agar meningkatkan kualitas tersebut dan dapat memenuhi citra yang baik di mata pengguna. Sehingga dengan hal tersebut dapat memperlancar arus barang dan jasa guna menunjang kegiatan (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021)

Reputasi potret kualitas kepuasan kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta dapat berimplikasi pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan kesinambungan penggunaan layanan tersebut. Kesinambungan pelayanan transportasi sangat penting karena fungsi transportasi yang strategis adalah untuk menciptakan stabilitas dan kelangsungan kegiatan masyarakat dan roda pemerintahan (Sahara et al., 2021). PT MRT Jakarta sebagai perusahaan transportasi umum juga memerlukan komunikasi *word of mouth* atau sebuah kata yang positif dari mulut penggunanya untuk mendapatkan citra kualitas yang baik (Meiliana & Erdiansyah, t.t.). Jika kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terjaga dengan baik, masyarakat akan semakin mempercayai dan mengandalkan MRT Jakarta sebagai alternatif transportasi publik. Karena kepuasan adalah hasil dari penilaian pengguna terhadap sebuah produk atau jasa yang didapatkan oleh pengguna (Deliyani and Prambudi, 2020). Namun, jika kualitas pelayanan menurun dan kepuasan pengguna tidak terpenuhi, masyarakat mungkin akan mencari alternatif transportasi publik lain. Karena kualitas pelayanan merupakan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pengguna (Gunawan & Rahma Damayanti, 2021).

Untuk menjaga reputasi potret kualitas kepuasan kereta MRT Jakarta, perlu dilakukan upaya-upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana, kualitas layanan dan pengelolaan serta pengembangan inovasi layanan baru. Dengan melakukan studi yang berfokus pada persepsi pengguna tentang Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta dapat lebih baik dalam penyesuaian sistem pada Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta (Dahlan and Fraszczyk, 2019) Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, diharapkan MRT Jakarta dapat mempertahankan kepercayaan dan kesinambungan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Keberhasilan suatu sistem transportasi umum juga bergantung pada jumlah pengguna yang dapat diangkut dan dipertahankan (Riyanto & Tunjungsari, 2020).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan observasi dan angket/kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Maka penelitian ini dengan metode studi literatur, keduanya akan menjelaskan hubungan kausal dan variabel bebas atau independent variable meliputi dimensi kualitas dari reputasi potret kualitas kepuasan Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta terhadap kesinambungan masyarakat.

Lokasi dan Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian : Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta
2. Obyek Penelitian : Obyek penelitian adalah penumpang kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta.
3. Teknik Sampling

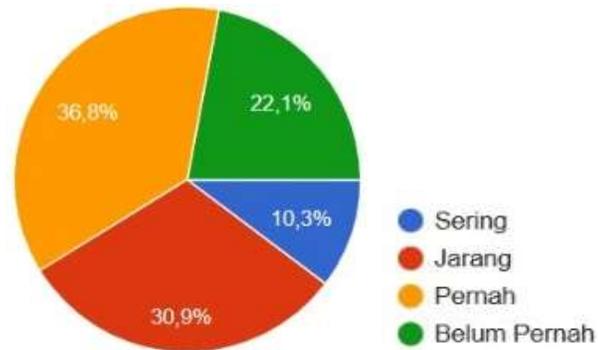
Teknik penentuan sampel (sampling) berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Responden tersebut adalah penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta dan bersedia menjadi responden

PEMBAHASAN

Profil/Karakteristik Responden Penelitian

1. Sampel Pengguna Mrt

Berdasarkan hasil penelitian kami, didapatkan sampel pengguna MRT ditengah-tengah masyarakat sebanyak 69 orang secara acak. Dari 69 orang tersebut, mendapatkan hasil yaitu 10,3% sering menggunakan MRT, 30,9% jarang menggunakan MRT, 36,8% pernah menggunakan MRT, dan 22% belum pernah menggunakan MRT.

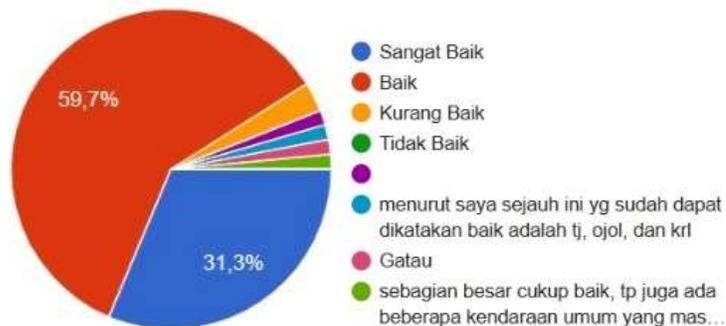


Gambar 1.

Grafik Responden Penilaian Pengguna MRT Jakarta

2. Sampel Penilaian Kualitas Transportasi Pendukung Mrt

Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang kualitas transportasi pendukung atau transportasi integrasi seperti Transjakarta, KRL, Ojek Online, Taksi, Angkot Jaklingko dan Non Jaklingko. Dari hasil penelitian tersebut, mendapatkan penilaian yaitu 31,3% sangat baik, 59,7% baik, dan sisanya menjawab kurang baik dan alasan lainnya. Dengan hasil itu menunjukkan bahwa MRT Jakarta memiliki kualitas transportasi pendukung yang baik dan membuat MRT Jakarta mudah diakses oleh masyarakat.

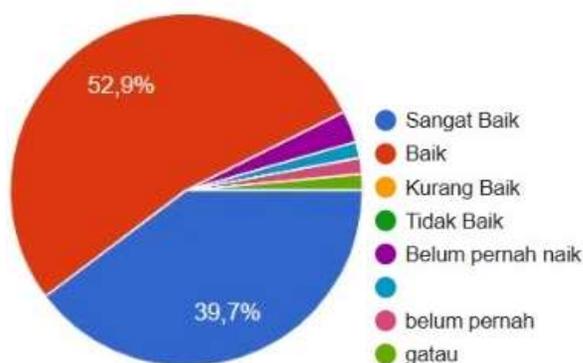


Gambar 2.

Grafik Responden Penilaian Kualitas Transportasi Pendukung MRT

3. Sampel Penilaian Penataan Fasilitas (Dimensi Estetika)

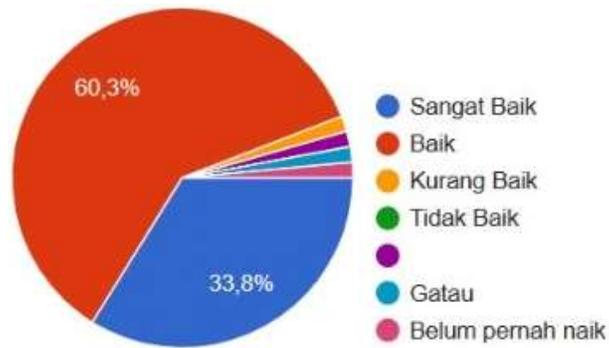
Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden menunjukkan nilai penataan fasilitas MRT memiliki nilai 39,7% sangat baik dan 52,9% baik. Sisanya yaitu sebesar 7,4% memiliki alasan lainnya, seperti belum pernah naik, tidak tahu, dan alasan lainnya. Grafik tersebut menunjukkan bahwa PT MRT Jakarta memiliki tingkat dimensi kualitas dalam kriteria estetika yang baik dimata masyarakat terutama para pengguna MRT.



Gambar 3.
Grafik Responden Penilaian Penataan Fasilitas MRT

4. Sampel Penilaian Kualitas Pelayanan Petugas (Dimensi Kinerja)

Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang pelayanan petugas yaitu mendapatkan nilai 33,8% sangat baik dan 60,3% baik. Sisanya 5,9% memiliki jawaban berbeda yaitu dengan alasan tidak tahu, belum pernah naik, dan lainnya. Dari hasil penilaian ini dapat disimpulkan bahwa petugas dari PT.MRT Jakarta memiliki citra kualitas kinerja yang baik dari mata masyarakat terutama para pengguna MRT.

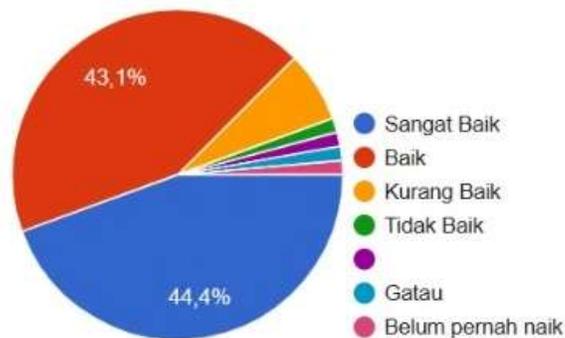


Gambar 4.

Grafik Responden Kualitas Pelayanan Petugas MRT Jakarta

5. Sampel Penilaian Kualitas Kenyamanan Dan Keamanan Mrt (Dimensi Servis)

Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang kualitas kenyamanan dan keamanan MRT Jakarta mendapatkan nilai yaitu 44,4% sangat baik, 43,1% baik, 7,1% kurang baik, 1,3% tidak baik, dan 3,9% alasan lainnya. Dari hasil penilaian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas dari kenyamanan dan keamanan MRT memiliki citra servis yang sangat baik dari mata masyarakat terutama para pengguna MRT.

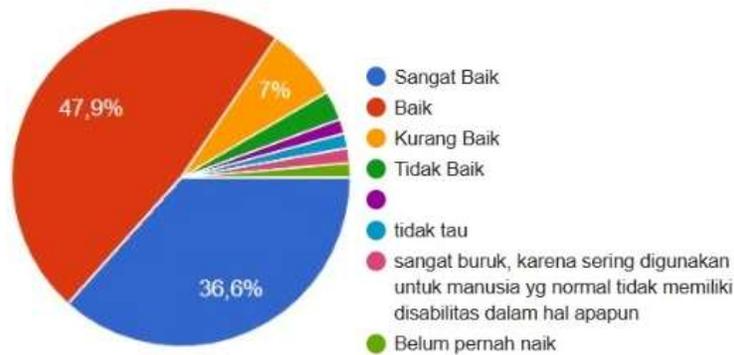


Gambar 5.

Grafik Responden Kualitas Kenyamanan dan Keamanan MRT Jakarta

6. Sampel Penilaian Ramah Disabilitas (Dimensi Sesuai)

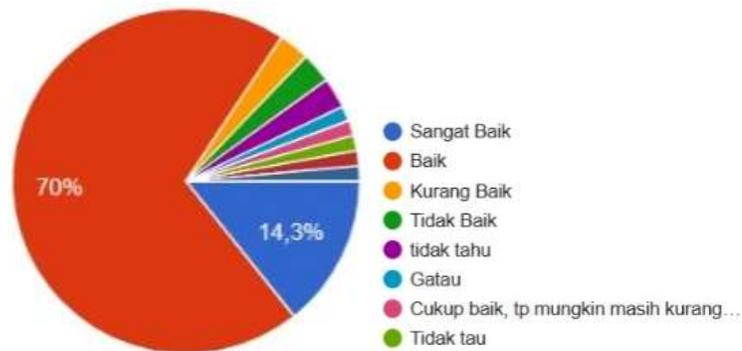
Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang kesesuaian MRT Jakarta yang ramah disabilitas mendapatkan nilai 36,6% sangat baik, 47,9% baik, 7% kurang baik dan 3,3% tidak baik, dan 1,3% alasan lainnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa MRT Jakarta memiliki fasilitas yang ramah disabilitas dengan penilaian yang baik dari masyarakat terutama pengguna MRT.



Gambar 6.
Grafik Responden Penilaian Ramah Disabilitas MRT Jakarta

7. Sampel Penilaian Kepuasan Fasilitas Book Corner (Dimensi Ciri-Ciri)

Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang kepuasan pada fasilitas baru yang terdapat di stasiun MRT berupa fasilitas book corner atau perpustakaan mendapatkan nilai 14,3% sangat baik, 70% baik, dan sisanya kurang baik, tidak baik, tidak tahu atau alasan lainnya. Dari penilaian ini, MRT Jakarta mendapatkan penilaian dimensi ciri-ciri yaitu fasilitas book corner atau perpustakaan yang baik dari mata masyarakat terutama pengguna MRT.

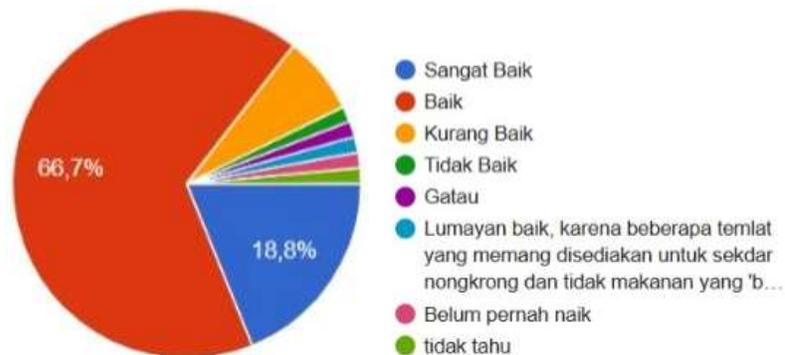


Gambar 7.

Grafik Responden Penilaian Kepuasan Fasilitas Book Corner MRT Jakarta

8. Sampel Penilaian Kepuasan Fasilitas Food Court Atau Umkm (Dimensi Ciri-Ciri)

Berdasarkan hasil penelitian kami yang didapatkan dari responden tentang penilaian kepuasan fasilitas food court atau umkm yang ada di stasiun MRT Jakarta mendapatkan nilai 18,8% sangat baik, 66,7% baik dan sisanya yaitu kurang baik, tidak baik, tidak tahu, dan alasan lainnya. Dengan hasil tersebut, dimensi ciri-ciri pada fasilitas food court atau UMKM di stasiun MRT memiliki nilai yang baik dimata masyarakat terutama pengguna MRT .



Gambar 8.

Grafik Responden Kepuasan Fasilitas Food Court atau UMKM MRT Jakarta

Interpretasi Deskripsi Reputasi Kualitas Satisfaction Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta Berimplikasikan Kesenambungan Masyarakat

Dari hasil sampel yang diperoleh kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta memiliki reputasi yang dominan baik berdasarkan penilaian dari dimensi kualitas yang terdiri dari kinerja, ciri-ciri, sesuai, servis, estetika, dan kualitas persepsi. Pada dimensi kualitas persepsi memang tidak memiliki grafik, tetapi dari sampel para responden dapat disimpulkan oleh penulis sudah menunjukkan kualitas persepsi yang baik diatas rata-rata. Dirujuk pada jurnal, Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta mempunyai kepuasan untuk menggunakan Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta sesuai dengan Fasilitas (Ishaya, Wibowo and Yoeliastuti, 2020). Hal tersebut menjadi dampak positif bagi citra moda transportasi Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Fasilitas yang mendorong ha tersebut diantaranya dari keunggulan dari sarana MRT, hal ini dikarenakan Sarana moda Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta memiliki 16 unit kereta dengan 6 gerbong pada setiap rangkaian unit kereta, rangkaian tersebut terdiri atas 4 gerbong regular dan 2 gerbong untuk ruang kemudi pada bagian depan dan belakang kereta. Dalam satu gerbong moda MRT terdapat 54 tempat duduk serta 100 hand rail sehingga dapat menampung sejumlah 154 penumpang setiap gerbongnya, namun jumlah maksimal pada masing-masing gerbong sebesar 325 orang dengan jumlah daya tampung dalam satu unit rangkaian memiliki kapasitas 1950 penumpang (Sembada, Hariyani and Setyono, 2020).

Kepuasan masyarakat terhadap MRT juga dikarenakan faktor fasilitas yang memadai, tidak hanya dari segi dimensi kualitas estetika, akan tetapi dari berbagai sarana dan prasarana yang dipersiapkan untuk masyarakat, berbagai fasilitas di stasiun MRT disediakan untuk mempermudah pelayanan konsumen. Untuk masuk ke dalam stasiun, baik layang maupun bawah tanah, disediakan fasilitas eskalator, elevator, dan tangga. Sebuah area concourse juga tersedia. Di dalam stasiun, terdapat fasilitas ruang pertolongan pertama, toilet umum, Platform Screen Door (PSD), tempat duduk, station front office untuk layanan penumpang (customer services), ticket sales office (TOM), public announcement, serta tactile untuk penyandang disabilitas, dll (Fatoni dkk., 2020).

Selain itu ada faktor lainnya yang mendukung MRT dapat berjalan dengan baik yaitu moda transportasi pendukungnya yang mengintegrasikan MRT Jakarta. Hal itu berdasarkan latar belakang di banyak negara lain telah sadar akan pentingnya membuat prasarana transportasi menjadi lebih menyenangkan. Penggabungan ruang terbuka bersama yang bisa digunakan untuk aktifitas publik akan menambah daya tarik sendiri bagi fasilitas transit transportasi umum (Prawata, 2014.). Pemaparan di atas mendukung dengan baik reputasi kualitas kepuasan Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta berimplikasikan kesinambungan masyarakat.

KESIMPULAN

Hadirnya moda transportasi umum yang ada di Jakarta seperti Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta membuat masyarakat mudah dalam melakukan kegiatan sehari-harinya. Demi mendukung kegiatan masyarakat diperlukan fasilitas yang memadai pada setiap stasiun Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Melihat dari hasil penilaian yang dilakukan kepada masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta memiliki pengaruh dalam mendukung aktivitas masyarakat yaitu dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Fasilitas yang disediakan merupakan kunci dari kesuksesan pihak Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta mendapatkan citra kualitas yang sangat baik dari persepsi masyarakat. Citra kualitas tersebut berdasarkan dimensi yang telah dikaji dan disusun dengan baik sehingga menghasilkan sebuah penilaian yang baik dari masyarakat. Penilaian tersebut juga berdasarkan transportasi pendukung MRT yang memiliki kualitas yang baik. Hal ini juga terlihat dari penilaian terhadap kualitas pelayanan petugas yang baik, kenyamanan dan keamanan MRT yang sangat baik, serta ramah disabilitas yang baik. Selain itu, fasilitas perpustakaan dan food court di stasiun MRT juga mendapatkan penilaian kepuasan yang baik dari masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa MRT memberikan pelayanan transportasi yang cukup memuaskan bagi masyarakat, baik dalam hal pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung yang disediakan.

Secara keseluruhan, seluruh penilaian ini didasarkan pada dimensi kualitas estetika, kinerja, servis, sesuai, ciri-ciri, dan kualitas persepsi yang diberikan oleh masyarakat menunjukkan nilai yang baik. Hal ini dapat dijadikan acuan bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada, sehingga dapat memberikan kepuasan

yang lebih baik lagi bagi masyarakat. Selain itu, hasil penilaian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang optimal dalam pelayanan transportasi MRT. Dengan terintegrasi nya masyarakat yang dikarenakan munculnya MRT diharapkan akan menjadi acuan bagi kota kota lain yang ada di Indonesia, tentunya untuk menyokong tingkat transportasi menjadi lebih baik di negeri ini. Hal tersebut harus dibarengi dengan dimensi kualitas yang memadai pula, harapannya kota-kota lain dapat menjadikan MRT di Jakarta sebagai acuan untuk kedepannya. Dengan begitu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, diharapkan MRT dapat menjadi alternatif transportasi yang lebih diminati oleh masyarakat dan memberikan dampak positif bagi kemacetan di kota

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.A., Sahara, S. and Ginting, M.H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, [online] 10(11). doi: <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>.
- Dahlan, A.F. and Fraszczyk, A. (2019). Public Perceptions of a New MRT Service: a Pre-launch Study in Jakarta. *Urban Rail Transit*, [online] 5(4), pp.278–288. doi:<https://doi.org/10.1007/s40864-019-00116-0>.
- Deliyani, E. and Prambudi, B. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENUMPANG MRT JAKARTA. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, [online] 9(2), pp.124–131. doi:<https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>.
- Fatoni, A. and Hardianti, D. (2020) “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI MRT ATAU MASS RAPID TRANSIT”, *Mediastima*, 26(1), pp. 117-134. doi: 10.55122/mediastima.v26i1.99.
- Sirajuddin, S., Gunawan, A. and Damayanti, F.R. (2021). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI KERETA MASS RAPID TRANSIT JAKARTA. *Journal Industrial Servicess*, [online] 6(2), p.207. doi:<https://doi.org/10.36055/62017>.
- Ishaya, S.R., Wibowo, E.W. and Yoeliastuti, Y. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA. *JURNAL LENTERA BISNIS*, [online] 9(1), p.107. doi:<https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.350>.
- Meiliana, M. and Erdiansyah, R. (2020) “Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya pada Positive Word Of Mouth Penumpang MRT Jakarta”, *Prologia*, 4(2), pp. 368–376. doi: 10.24912/pr.v4i2.6632.

- Pambudi, A. S. and Sri Hidayati (2020) “Analisis Perilaku Sosial Pengguna Moda Transportasi Perkotaan: Studi Kasus Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta”, *Bappenas Working Papers*, 3(2), pp. 143-156. doi: 10.47266/bwp.v3i2.74.
- Prawata, A. (2014). Fasilitas Transit Transportasi Umum sebagai Media untuk Menciptakan Mobilitas dan Bagian Kota Jakarta yang Sehat. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, [online] 5(2), p.879. doi:<https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2293>.
- Riyanto, V. and Tunjungsari, H.K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, [online] 2(3), p.838. doi:<https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9598>.
- SAHARA, S. and Annas Ruli Pradana (2021). OPTIMALISASI PENGGUNAAN FORKLIFT TERHADAP KELANCARAN PROSES BONGKAR STEEL COIL DI PT. DAISY MUTIARA SAMUDRA. *LOGISTIK*, [online] 14(1), pp.57–68. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>.
- SAHARA, S. and Delvia Yuliana (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBAN. *LOGISTIK*, [online] 14(1), pp.44–56. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>.
- Sahara, S., Hadi, W. and Yuli Purnama Putra (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HS Code (Studi Kasus : Impor Ball Valve PT. Global Cargo System). *LOGISTIK*, [online] 15(01), pp.48–63. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v15i01.26608>.
- Sahara, S., Ladesi, V.K., Hadi, W. and Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, [online] 1098(2), p.022069. doi:<https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>.
- Sembada, M. T., Hariyani, S. and Setyono, D. A. (2020) “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Moda Mass Rapid Transit (MRT) Kota Jakarta”, *Jurnal Tata Kota dan Daerah*. Malang, Indonesia, 12(2), pp. 60–69. doi: 10.21776/ub.takoda.2020.012.02.