

Pelayanan Jasa dan Prioritas Kecepatan atau Keselamatan Perusahaan Otobus Mecca Holiday Bandung

Vilka Putri Fadilah¹, Muhammad Reza Agus Firmansyah², Namira Mayang Maharani³,
Iqlima Nur Sepliadha⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pendidikan Indonesia

E-mail: vilkafadilah@upi.edu¹, firmanasyahreza067@upi.edu², namiramayang87@upi.edu³,
iqlimanurs225@upi.edu⁴

Article History:

Received: 20 Mei 2024

Revised: 03 Juni 2024

Accepted: 06 Juni 2024

Keywords: Pariwisata,
Transportasi, Pelayanan,
Kecepatan, Keselamatan

Abstract: Pada bidang transportasi pariwisata selain pelayanan kebersihan dan crew terhadap konsumen, terdapat kecepatan dan keselamatan juga yang termasuk dalam pelayanan. Keselamatan menjadi hal utama yang harus dijaga dan kecepatan memiliki pengaruh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prioritas Mecca Holiday Bandung terhadap kecepatan dan keselamatan konsumen. Metode Kualitatif digunakan berupa wawancara dengan pemilik, crew serta konsumen. Adapun observasi dilakukan secara langsung ke pool PO bus untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Deskriptif kualitatif juga dilakukan untuk menggambarkan secara jelas pelayanan, keselamatan dan kecepatan. Dari data yang didapat, ditemukan bahwa Mecca Holiday dapat menyatukan kedua hal tersebut sehingga konsumen merasa nyaman dan tidak khawatir. Mecca Holiday selalu menjaga kebersihan, kelayakan bus dan memperhatikan kesejahteraan para crewnya. Ini menjadi poin plus perusahaan bahwa faktor pendukung keselamatan dan kecepatan dapat menjadi satu prioritas.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan elemen penting karena menjadi fasilitas wisatawan untuk mencapai destinasi mereka. Bidang transportasi tidak lepas dari pelayanan dan penyediaan jasa yang diberikan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Pelayanan sendiri menjadi aspek penting pada bidang jasa transportasi yang menjadi wajah sebuah usaha pariwisata. Menurut Harjanti, Mardiana, & Hafsa (2018), pelayanan adalah upaya membantu mempersiapkan kebutuhan orang lain atau konsumen. Sedangkan, penyediaan jasa adalah aktivitas yang melibatkan badan usaha atau perseorangan dalam memfasilitasi produk non-fisik kepada konsumen. Dilansir dari laman SMK Kertha Wisata Denpasar bahwa usaha jasa perjalanan wisata memiliki kegiatan utama dalam menjual jasa perjalanan wisata kepada wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara. Oleh sebab itu, baik pelayanan dan penyediaan jasa sangat berkaitan satu sama lain dalam transportasi. Perusahaan transportasi wisata harus bisa memberikan layanan yang ramah dan profesional. Ini mencakup penyediaan kendaraan yang nyaman, aman dan *driver* yang terlatih dengan baik. Perusahaan dapat meningkatkan reputasi dengan memastikan kepuasan konsumen dengan

memberikan pelayanan yang baik terutama tentang keselamatan dan kecepatan. Pelayanan yang baik juga meliputi komunikasi yang responsif, tanggap dalam menangani keluhan dan upaya memastikan keselamatan wisatawan.

Kecepatan dan keselamatan sering bersinggungan dan menjadi hal yang tidak dapat dilupakan dalam dunia transportasi, mengetahui tingginya angka kecelakaan di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 31 mengatur angkutan jalan yang beroperasi dan keselamatan lalu lintas untuk mencegah potensi kecelakaan. Kecepatan yang berlebihan dapat meningkatkan resiko kecelakaan sehingga penting untuk menjaga keseimbangan antara kecepatan dan keselamatan. Menerapkan batas kecepatan, mentaati rambu lalu lintas hingga paham aturan dasar berkendara sudah seharusnya dimiliki oleh seorang *driver*. Karena kesadaran akan resiko tersebut merupakan bagian penting dalam menjaga keselamatan secara menyeluruh. Kesadaran menjadi sangat penting karena pariwisata sering melakukan perjalanan jarak jauh, mulai dari bus hingga pesawat komersial. Penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan kecepatan sesuai dengan kondisi jalan juga konsumen. Ini mungkin membutuhkan pelatihan khusus untuk pengemudi, pemeliharaan armada dan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan. Dengan memperhatikan kedua komponen tersebut dapat menciptakan pengalaman wisata yang berkesan, menjaga kesejahteraan dan membangun citra positif. Memprioritaskan keselamatan dan kenyamanan konsumen menjadi daya tarik untuk pengalaman yang terjamin menyenangkan.

Pengalaman wisata terjadi saat diperjalanan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk keselamatan dan kecepatan. Pengalaman yang terjadi memberikan dampak persepsi konsumen terhadap perusahaan. Salah satu dampak positif saat keselamatan terjamin adalah rasa percaya. Konsumen akan memiliki keyakinan bahwa perusahaan tersebut peduli terhadap keamanan dan kesejahteraan mereka. Ini membentuk persepsi yang baik terhadap reputasi perusahaan. Keselamatan dan kecepatan yang terintegrasi sangat mempengaruhi persepsi juga. Karena konsumen akan cenderung memilih perusahaan yang dianggap aman, handal juga prima dalam pelayanan. Tidak hanya itu, pengaruh lainnya adalah interaksi *crew* dengan konsumen yang terjalin dengan baik. *Crew* yang ramah dan responsif akan membuat konsumen merasa lebih dihargai. Komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan pengalaman konsumen saat perjalanan. Pengalaman memberi dampak pada loyalitas konsumen. Loyalitas maknanya ialah kesetiaan yang diberikan pembeli untuk selalu memakai suatu hasil produksi jasa atau barang dengan kesadarannya sendiri (Wayuni & Adam, 2021). Loyalitas yang tinggi dapat membantu mempertahankan pasar perusahaan juga hubungan jangka panjang dengan konsumen. Apalagi dalam era digital ini dampak yang terjadi bisa berasal dari platform online. Saat konsumen merasa puas maka ulasan yang didapat akan positif dan cenderung merekomendasikan kepada orang lain, begitupun sebaliknya.

Dalam penelitian ini Mecca Holiday menjadi sasaran salah satu perusahaan otobus yang menyediakan jasa transportasi jenis SUV/MPV, Minibus dan Bus. Diantara semua jenis transportasi yang ditawarkan, Mecca Holiday lebih berfokus pada 2 unit bus yang dimilikinya saat ini. Sebelum tahun 2017, mulanya Mecca Holiday yaitu re-branding dari BBC Holiday Subang hanya memiliki 1 unit bus. Pemilik Mecca Holiday menyediakan armada yang baik bagi perusahaannya, dengan bantuan perawatan para *crew* yaitu 3 *driver* dan 2 *helper*. *Driver* adalah pemegang kendali bus dan bertugas mengantarkan konsumen ke tempat tujuan dengan aman, serta melayani konsumen dengan ramah. Kemudian *helper*, bertugas memastikan dan mengecek unit sebelum dan sesudah perjalanan dilakukan.

Dalam berdirinya, Mecca Holiday memiliki beberapa pondasi yaitu, visi dan misi yang digambarkan dalam bentuk logo, filosofi nama, dan slogan. Visi dan Misi tidak dicantumkan secara

tertulis karena hanya akan bersifat klise sehingga dituangkan dalam bentuk logo dan penamaan. Pada logo Mecca Holiday terdapat gambar bola dunia yang memiliki lima garis berbeda menggambarkan rukun islam dan keberagaman umat muslim. Selanjutnya, gambar kujang yang menandakan bahwa pemilik bersuku sunda. Terakhir gambar pesawat merupakan harapan dari pemilik agar Mecca Holiday dapat mendunia atau paling tidak terkenal di kancah nasional. Penamaan Mecca yang berarti Mekkah, dengan harapan bisa menjadi kiblat transportasi pariwisata baik daerah maupun nasional. Slogan awal Mecca Holiday adalah “*Let’s start giving*” lalu diubah menjadi “*Let’s start everything*”, dengan maksud pemilik mengharapkan *feedback* baik konsumen.

METODE PENELITIAN

Lokasi dilakukannya penelitian ini di sekitar Kota Bandung, lebih tepatnya di *Pool Bus PO Mecca Holiday*. Penelitian ini mengambil sampel dari pemilik beserta *crew Mecca Holiday* yang terdiri dari *driver* dan *helper*. Sampel lainnya diambil dari konsumen yang pernah menggunakan jasa dari Mecca Holiday. Teknik pengambilan sampel ini berupa wawancara yang menggunakan alat bantu berupa pertanyaan yang ditanyakan secara langsung. Pertanyaan tersebut berhubungan dengan pelayanan juga hal umum mengenai bus, saat proses wawancara jawaban direkam menggunakan alat perekam handphone. Menurut Rusliyawati dkk. (2022), wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh informasi secara tatap muka, dimana peneliti melontarkan sejumlah pertanyaan kepada narasumber.

Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran secara deskriptif dan lengkap mengenai pelayanan Mecca Holiday terhadap konsumen. Dijelaskan oleh Fiantika dkk. (2022), penelitian kualitatif berarti memahami dan menafsirkan makna menurut perspektif peneliti secara sederhana. Metode lainnya yaitu observasi untuk mengumpulkan data tentang pelayanan Mecca Holiday dengan meninjau objek secara langsung pada bulan Maret 2024. Berdasarkan hasil penelitian Ichsan & Arhamudin (2020), observasi adalah kegiatan merekam realita di lapangan menggunakan penglihatan peneliti atau alat bantu. Adapun teknik dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yakni berupa foto dan video mengenai pelayanan kebersihan bus wisata Mecca Holiday. Menurut Setiawati & Aji (2020), kegiatan mendokumentasikan menjadi bukti valid dari tulisan pencatatan sebuah kejadian foto atau sebuah mahakarya dari seorang individu. Studi pustaka digunakan untuk memperoleh data melalui berbagai referensi. Menurut Driya, Putra, & Pradnyana (2021), riset pustaka yaitu mengkaji sumber data yang dianalisis dan disimpulkan untuk memperoleh informasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi dari beberapa artikel yang memiliki hubungan ataupun relevansi terkait topik yang dibahas.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan berbagai tahap, yaitu kategorisasi, penyajian data, dan kesimpulan. Kategorisasi data berguna untuk memilah data-data yang didapat agar bisa lebih mengerucut terhadap poin dibahas. Penyajian data dirancang lebih terstruktur agar data yang disajikan lebih mudah dipahami dan fokus terhadap topik penelitian. Kesimpulan ada dari data yang didapat agar informasi atau hasil penelitian bisa lebih ringkas dan tidak berbelit dalam penyajiannya. Semua metode tersebut digunakan dalam analisis ini untuk menentukan data dan informasi yang akan disajikan nantinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi terhadap kecepatan dan keselamatan adalah hal terpenting dalam mengendarai kendaraan. Pihak Mecca Holiday mengatakan bahwa prioritas utamanya adalah keselamatan. Namun, pada kondisi tertentu *driver* bus Mecca Holiday juga menggunakan kecepatan dalam batas normal dan tetap mentaati rambu-rambu lalu lintas. Abdullah dkk. (2018) menjelaskan bahwa

rambu lalu lintas adalah sarana pengarah dan peringatan bagi pengguna jalan. Salah satu bukti Mecca Holiday memperhatikan keselamatan konsumen yaitu dengan berjalan konstan pada kecepatan 80km/jam.

Pengalaman merupakan sebuah hal yang dirasakan setiap manusia, baik itu pengalaman baik maupun buruk. Prasetya & Hidayat (2020) berpendapat bahwa pengalaman merupakan peristiwa yang memiliki keterkaitan dalam hidup manusia. Beberapa konsumen Mecca Holiday yang diwawancarai dalam penelitian ini mengatakan bahwa Mecca Holiday mengedepankan keselamatan konsumen selama perjalanan. Salah satu konsumen juga mengatakan Mecca Holiday berjalan konstan selama di jalanan kota atau di tol. Namun, seorang konsumen juga mengalami hal buruk, yaitu ketika berjalan di malam hari pembawaan *driver* kurang nyaman tetapi tidak berdampak besar kepada konsumen. Selain itu, Mecca Holiday hanya mendapat keluhan minor dari para konsumen yang bisa Mecca Holiday tangani dengan baik.

Setelah kegiatan penelitian dilaksanakan, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Mecca Holiday sangatlah baik. Mecca Holiday menerapkan bahwa kepuasan konsumen adalah hal paling utama. Evaluasi didapatkan dari pengalaman mereka untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Persepsi tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen yang bisa berdampak pada citra perusahaan. Persepsi yang baik menandakan kualitas yang baik, begitupun sebaliknya (Sasongko, 2021). Terbukti bahwa salah satu konsumennya merasa terbantu oleh *crew* yang bertugas, seperti memasukkan dan menata posisi barang ke dalam bagasi. Selain itu, Mecca Holiday sendiri menyediakan fasilitas on board lain seperti dispenser gratis dan smoking room area pada unitnya. Mecca Holiday juga memberikan fasilitas yang tak kalah penting yaitu, memberikan bantal dan selimut pada setiap kursi bus. Selanjutnya, Mecca Holiday selalu menerapkan bahwa kebersihan unit adalah hal yang wajib, dimana setiap masuk garasi unit bus harus selalu dibersihkan. Ini cukup membuktikan bahwa Mecca Holiday serius dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen.



Gambar 1. Kondisi Kebersihan Interior Unit Bus Mecca Holiday Bandung

Dapat diketahui selama berjalan kurang lebih selama 7 tahun ini, tercatat bahwa Mecca Holiday selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Pelayanan yang baik itu dapat menciptakan pengalaman yang berkesan dan responsif dengan konsumen. Interaksi yang

positif dapat memperkuat ikatan emosional dan loyalitas terhadap konsumen. Karena pelayanan itu kegiatan tidak berwujud untuk memberi perasaan puas kepada konsumen (Sulistiyowati, 2015). Selain itu juga, kekompakkan antar *crew* dan berkompeten menentukan kesuksesan dalam menyelesaikan tugas dengan baik (Bandono, 2014). Hal itu bermuara karena pemilik Mecca Holiday menganggap *crew* seperti keluarga sehingga mereka merasa lebih dihargai. Akhirnya, berdampak pada peningkatan produktivitas dan loyalitas *crew* dalam bekerja. Sampai saat ini juga, Mecca Holiday sendiri mengklaim berdiri tegak dengan catatan *zero accident* hingga saat penelitian ini dilakukan. Ini merupakan suatu pencapaian yang memuaskan bagi perusahaan otobus tersebut untuk menjadi perusahaan yang dapat diminati oleh banyak lapisan masyarakat Indonesia.

Prioritas Kecepatan dan Keselamatan

Keselamatan adalah prioritas utama dan kecepatan bisa dikatakan berada pada nomor dua. Hal mendesak yang mendukungnya laju bus tinggi namun tetap pada batas kecepatan yang ditentukan adalah mengejar jadwal perjalanan atau itinerary. Laka lantas menjadi faktor terbesar penyebab tewasnya seseorang di Indonesia (Irawan, Rizal, & Purnamasari, 2020). Ini menyebabkan wajibnya alat-alat pendukung keselamatan sebagai wujud pencegahan terhadap hal-hal yang tidak diharapkan. Terdapat beberapa fasilitas pendukung keselamatan dalam bus, seperti *seat belt*, alat pemecah kaca, APAR, dan *emergency exit*. Seperti yang dijelaskan dalam Permenhub Nomor PM 74 Tahun 2021 Pasal 31 Ayat 2 menyatakan pentingnya fasilitas tanggap darurat berupa akses dan peralatan tanggap darurat.

Mecca Holiday mengutamakan keselamatan para konsumen dengan cara memaksimalkan fokus *driver* ketika mengendarai bus. Hal yang dimaksud ialah dengan memberi jaminan kesehatan kepada keluarga *crew*. Hal ini dapat membuat *crew* yang bertugas merasa tenang dan tetap fokus pada pekerjaannya walaupun mendapat kabar tidak mengenakkan dari keluarga. Selanjutnya, dengan cara tidak ikut-ikutan tren memasang Basuri yang dapat menyebabkan hilangnya fokus *driver*, terganggunya konsumen, dan membahayakan pengemudi disekitarnya.

Kebersihan Kendaraan

Hasil wawancara *helper* Mecca Holiday, kebersihan menjadi hal yang tidak boleh dilupakan. Khususnya interior yang lebih diutamakan karena menjadi salah satu bagian dari kenyamanan konsumen. Selanjutnya, Kebersihan eksterior yang bukan berarti terlupakan, hanya saja kondisi jalanan yang tidak bisa diprediksi dapat membuat bus mudah kotor. Saat penelitian dilakukan, 2 unit bus Mecca terlihat bersih baik dari sisi interior maupun eksterior. Hal ini dikarenakan sesuai SOP perusahaan, ketika bus masuk garasi maka bus harus selalu dibersihkan dan dirapikan baik itu bagian interior maupun eksterior.

Bersumber dari wawancara konsumen Mecca Holiday, terungkap bahwa kebersihan bus Mecca Holiday cukup terjaga dan memnuhi standar. Review Positif ini membuktikan bahwa konsumen merasa nyaman dengan standar kebersihan yang diterapkan oleh Mecca Holiday. Dengan memperhatikan aspek ini, Mecca Holiday dapat meningkatkan reputasi sebagai perusahaan penyedia layanan jasa yang dapat dipercaya dan diandalkan.

Kerapihan dan Keramahan Crew terhadap Konsumen

Keramahan *crew* merupakan sikap yang menjadi ciri khas penyedia layanan jasa ketika melayani konsumen. Dalam wawancara dengan *crew* Mecca Holiday, terbukti bahwa apabila konsumen dilayani dengan ramah maka mereka merasa lebih dihargai. Hal ini menimbulkan kepuasan bagi pihak Mecca Holiday bahwa mereka telah berhasil melayani dengan sepenuh hati.

Kerapihan *crew* merupakan komponen SOP yang wajib dipatuhi oleh *crew* Mecca Holiday. Dapat diketahui, bahwa *crew* selalu mengutamakan kerapihan baik itu dari segi pakaian ataupun unitnya. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan konsumen Mecca Holiday, konsumen mengatakan bahwa *crew* selalu merapihkan unit terkhusus dibagian interior bus. Selanjutnya, salah satu konsumen tidak mempermasalahkan pakaian *crew* yang menggunakan seragam atau tidak memakai seragam. Hal ini dikarenakan konsumen paham bahwa perjalanan yang dilakukan cukup jauh dan memakan waktu beberapa hari.

Perawatan Mesin Bus secara Berkala

Mecca Holiday selalu melakukan perawatan mesin secara berkala, bahkan bukan hanya unit bus saja. Perawatan merupakan kegiatan mempertahankan kinerja sebuah alat agar selalu berfungsi dengan maksimal (Febriawan, Abdillah, & Susanto, 2024). Hal ini dilakukan demi menghindari tingginya angka kecelakaan di jalanan. Saat bus memiliki masalah pada bagian mesin, tanpa pikir panjang Mecca Holiday mencari solusi terbaik. Memiliki kepercayaan mekanik dan teknisi di beberapa daerah Indonesia, membuat konsumen tidak berada lama pada cadangan PO bus lain.



Gambar 2. Perawatan Mesin Bus Mecca Holiday Bandung

Perawatan mesin dilakukan oleh Mecca Holiday bukan semata-mata untuk memperpanjang umur mesin, tetapi juga untuk menjaga mesin bus agar tetap prima ketika melayani konsumen. Dilakukannya *maintenance* mesin secara berkala seperti, melakukan pergantian oli, kampas rem, kopling dapat menjauhkan bus dari hal-hal yang tidak diinginkan. Mecca Holiday sendiri melakukan pergantian suku cadang seperti oli yang dilakukan selama 10.000 km/ setiap bulan sekali tergantung pada kebutuhan mesin. Ini menjadikan Mecca Holiday termasuk Perusahaan Otobus yang mementingkan kelayakan mesin bus juga memperhatikan keamanan konsumen.

KESIMPULAN

Berlandaskan sejumlah temuan yang ada dapat disimpulkan bahwa PO Bus Mecca Holiday telah berkomitmen terhadap upaya menjaga keselamatan konsumen. Disamping itu pihak Mecca Holiday memprioritaskan ketepatan kedatangan konsumen dengan menggunakan kecepatan dalam batas wajar dan tetap memperhatikan kenyamanan konsumen. Diharapkan kepada pihak Mecca

Holiday agar lebih mempersiapkan unit bus sebelum digunakan agar mengurangi potensi malfungsi fasilitas. Meskipun terdapat permasalahan dan keluhan dari konsumen, pihak Mecca Holiday patut diacungi jempol dalam mengatasi permasalahan dengan tanggap. Kesimpulan akhir, pihak Mecca Holiday selalu berusaha memaksimalkan dan meningkatkan kualitas perjalanan konsumen dalam segi ketepatan waktu tanpa melupakan keselamatan konsumen dan pelayanan. Oleh karena itu, proses evaluasi penting bagi pemilik usaha demi menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan promosi dalam pasar sejalan dengan definisi logo Mecca Holiday.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, D., Erlina, Erliana, C. I., Irwansyah, D., Zarlis, M., Elviwani, & Hartono, H. (2018). APLIKASI PEMBELAJARAN RAMBU- RAMBU LALU LINTAS MENGGUNAKAN METODE FINITE STATE MACHINE (FSM) BERBASIS WEB. *TECHSI - Jurnal Teknik Informatika*, 10(2), 89. <https://doi.org/10.29103/techsi.v10i2.841>
- Bandonu, A. (2014). ANALISIS HUMAN ERROR UNTUK MENCEGAH KECELAKAAN DI LAUT MENUJU ZERO ACCIDENT DENGAN PENDEKATAN METODE STANDARDIZED PLANT ANALYSIS RISK HUMAN RELIABILITY ASSESSMENT (STUDI KASUS DI KRI KELAS VANSPEIJK SATKOR KOARMATIM). *ASRO Journal - STTAL*, 2.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. *Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 Nomor 31.* , (2009). Indonesia.
- Driya, P. D., Putra, I. G. L. A. R., & Pradnyana, I. M. A. (2021). TEKNIK PENGUMPULAN DATA PADA AUDIT SISTEM INFORMASI DENGAN FRAMEWORK COBIT. *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 2(2).
- Febriawan, A. C., Abdillah, H., & Susanto, E. (2024). PERAWATAN SERVICE BERKALA 10.000 KM DI MOBIL AVANZA 2019 TIPE G. *Jurnal Pendidikan Otomotif Universitas Muhammadiyah*, 19(1).
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Maouw, E., ... Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*.
- Harjanti, S., Mardiana, T., & Hafsa. (2018). Pelayanan Prima Bagi Para Front Liner Kepariwisata. *LPPM UPN Veteran Yogyakarta*.
- Ichsan, & Arhamudin, A. (2020). Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.48>
- Irawan, V., Rizal, A., & Purnamasari, I. (2020). Penerapan Algoritma K-Mean Clustering Pada Kecelakaan Lalu Lintas Berdasarkan Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 293–300. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6820090>
- Kementrian Perhubungan. *Peraturan Kementrian Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2021 Pasal 31 Ayat 2.* , (2021).
- Prasetya, A., & Hidayat, D. (2020). Pengalaman Pekerja Informal di Tengah Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat dan Keamanan (KOMASKAM)*, 2(2).
- Rusliyawati, Wantoro, A., Susanto, E. R., Fitratullah, M., Yulianti, T., & Sulistyawati, A. (2022). PROGRAM SEKOLAH BINAAN: PELATIHAN, PENGEMBANGAN DAN PENINGKATAN KOMPETENSI PUBLIC SPEAKING DALAM KEPEMIMPINAN PENGURUS OSIS DAN PRAMUKA. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 3.
- Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS

PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>

Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2020). IMPLEMENTASI SAPTA PESONA SEBAGAI UPAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA WISATAWAN DI DESA WISATA PENTINGSARI. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>

SMK Kertha Wisata Denpasar. (t.t.). USAHA JASA PARIWISATA.

Sulistiyowati, L. N. (2015). Hubungan Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ngawi. *EKOMAKS*, 4(1).

Wayuni, N. P. A. R., & Adam, R. P. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN J&T EKSPRESS* (Vol. 7).