

## **BUS SERVICE OF UNIVERSITY IN RIAU PEKANBARU**

**By : FINA MUSTAINA**

**Finamustaina8@gmail.com**

**Supervisor : Dr. Achmad Hidir M.Si**

*Department of Sociology, Faculty of Social Sciences Political Science  
Bina Widya Campus, Baru Simpang Street HR Soebrantas Km.12,5  
Pekanbaru-Riau 28293 Phone/Fax 0761-63272*

### **ABSTRACT**

*This study aims to see and find out how the campus bus service to students. The population of this research is Student bus users campuses, research was conducted at the University of Riau Pekanbaru object of study is the Student bus users campus, average per / week as many as 2464 sample of this research is Student bus users campus, method used Quota sampling with consideration average per / day fluctuate, the number of bus stops are in the main, the average bus capacity 3x 90, ability Writer. sample size of this study are 96 students at the University of Riau. Then the data were analyzed using quantitative descriptive. Based on the analysis, it was found that student users Bus dominated by FAPERIKA with percentages 26% this is because the farthest distance from the bus ride to reach faculty FAPERIKA and views from the campus bus user forces dominated by force in 2015 with a percentage of 39.58%, this is due to for force generation 2015 is classified as dense lecture schedule, not many peer networks, mostly parents of students have not facilitate private vehicles, therefore the students often use the campus bus for personal use. facilities and infrastructure of the bus to facilities bus by category comfortably as many as 48 people with a percentage of 50%, response facilities stop choosing less comfortable are 72 people with a percentage of 75% due to overcrowding at the shelter, sometimes do not have a place to sit while waiting for the bus to arrive because bus turnaround quite long, and if the rain splash hujan.hal this which causes less comfortable students. We recommend that facilities need to be added/enlarged his stops. for the fleet of bus user states do not need the addition of a fleet of 65 people with a percentage of 67.70%. Student responses to the Operational hour bus stating unfavorable approximately as many as 59 people with a percentage of 61.46%, this is due to a less than optimal operational hours therefore critical operations clock needs to be improved.*

**Keywords :** *Campus Bus Service, Students*

# PELAYANAN BUS KAMPUS TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS RIAU DI PEKANBARU

Oleh : FINA MUSTAINA

[Finamustaina8@gmail.com](mailto:Finamustaina8@gmail.com)

Dosen Pembimbing : Dr. Achmad Hidir M.Si

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru

Pekanbaru-Riau 28293 Telp/Fax 0761-63272

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana pelayanan bus kampus terhadap mahasiswa. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa pengguna bus kampus, Penelitian ini dilakukan di Universitas Riau Pekanbaru objek penelitian adalah Mahasiswa pengguna bus kampus, rata-rata per/minggu sebanyak 2464 sampel dari penelitian ini adalah Mahasiswa pengguna bus kampus, metode yang digunakan *Quota sampling* dengan pertimbangan Rata-rata per/hari Fluktuatif, jumlah bus tersedia di halte utama, Rata-rata kapasitas bus 3x 90, Kemampuan Penulis. jumlah sample dari penelitian ini adalah 96 orang mahasiswa Universitas Riau. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis tersebut ditemukan bahwa mahasiswa pengguna Bus didominasi oleh FAPERIKA dengan presentase 26% hal ini disebabkan karena jarak tempuh yang paling jauh dari rute perjalanan bus menuju fakultas FAPERIKA dan dilihat dari angkatan pengguna bus kampus didominasi oleh angkatan 2015 dengan presentase 39.58% hal ini disebabkan karena angkatan 2015 adalah angkatan yang tergolong jadwal kuliahnya padat, belum banyaknya jaringan antar teman, kebanyakan orang tua dari mahasiswa belum memfasilitasi kendaraan pribadi, maka dari itu mahasiswa lebih sering menggunakan bus kampus untuk keperluan pribadinya. sarana dan prasarana bus terhadap fasilitas bus dengan kategori nyaman sebanyak 48 orang dengan presentase 50%, Tanggapan fasilitas halte yang memilih kurang nyaman sebanyak 72 orang dengan presentase 75% karena berdesak-desakan di halte, terkadang tidak mendapat tempat duduk, sembari menunggu bus tiba karena perputaran bus tergolong lama, dan jika hujan terkena percikan hujan. hal inilah yang menyebabkan mahasiswa kurang nyaman. Sebaiknya fasilitas perlu di tambah/ diperbesar haltenya. Untuk armada pengguna bus menyatakan tidak perlu penambahan armada sebanyak 65 Orang dengan presentase 67.70%. Tanggapan mahasiswa terhadap jam Operasional bus yang menyatakan kurang baik sekitar sebanyak 59 orang dengan presentase 61.46% hal ini disebabkan jam Operasional yang kurang optimal oleh sebab itu jam Operasionalnya perlu di tingkatkan.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Bus Kampus, Mahasiswa.*

### 1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial atau makhluk yang hidup bersama, cenderung selalu berhubungan dengan lingkungannya. Dalam menjalankan kehidupan, manusia sangat

membutuhkan manusia lain. karena sejak lahir manusia telah memiliki naluri untuk bergaul dan berinteraksi dengan sesamanya. Karena setiap individu mempunyai ketergantungan antara yang satu dengan yang lain. Ketergantungan

tersebut mewujudkan kedalam interaksi sosial yaitu adanya saling tukar menukar aktifitas sesama anggotanya. Jika tidak ada manusia yang lain, maka kita tidak bisa berinteraksi sesama. Dalam kehidupan sehari-hari kita memerlukan alat transportasi yang mempunyai peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menunjang segala macam aktifitas dalam kehidupan sehari-hari.<sup>1</sup> Transportasi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. 4 Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan. <sup>2</sup> Dalam kehidupan sehari-hari kita memerlukan alat transportasi yang mempunyai peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menunjang segala

macam aktifitas dalam kehidupan sehari-hari.

Universitas Riau adalah perguruan tinggi negeri yang terletak di Pekanbaru yang didirikan pada 25 September 1962, Bermula dari keinginan masyarakat dan pemerintah daerah Riau untuk memiliki Perguruan Tinggi Negeri. Keinginan ini diwujudkan dengan membentuk Panitia Persiapan Perguruan Tinggi Riau (P3TR) di Tanjung Pinang. Setelah Ibu kota Provinsi Riau pindah ke Pekanbaru, maka Panitia ini dipindahkan ke Kota ini. Setelah itu dibentuklah Yayasan Universitas Riau, selanjutnya diperkuat dengan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan No.123 tanggal 20 September 1963 yang berlaku sejak 1 Oktober 1962.<sup>3</sup> Universitas Riau senantiasa memainkan peranan menggalakkan pembangunan, memberikan sumbangan perkembangan sosial, ekonomi, dan intelektual, untuk kemajuan bangsa.

Universitas Riau menerima bantuan 2 unit Bus Shulter untuk transportasi di dalam kampus dari Bank Bank Tabungan Negara pada Jum'at (1 Juli, 2012). Menurut Pembantu Rektor 2 Dr Yanuar, alat transportasi ini gratis bagi mahasiswa yang berkeliling di dalam kampus dan tidak ada lagi oplet masuk dalam kampus<sup>4</sup>

Pengangkutan atau transportasi bus unri merupakan sarana yang sangat penting serta strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang dalam aspek kehidupan sarana transportasi bagi mahasiswa. Pengangkutan mempunyai peran yang

<sup>1</sup> Amstrong, Micheal. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia Seri Pedoman Manajemen*, (Alih bahasa : sofyand haryanto). Jakarta: Elex Media Komputindo kelompok Gramedia.

<sup>2</sup> Abdulkadir, Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*; Citra Aditya Bakti, Bandung,, hlm.7.

<sup>3</sup> Anonim. 2016. *Sejarah Unri* ([https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas\\_Riau](https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas_Riau)) diakses pada 02 juni 2016 pukul 05:54 wib

<sup>6</sup> Anonim. 2016. *Sejarah bus Universitas Riau*. (<http://lib.unri.ac.id/index.php/berita?id=131>) diakses pada 02 juni 2016 pukul 07:01 wib

sangat penting untuk kehidupan mahasiswa sebagai penunjang dan pemicu, angkutan di pandang dari sisi melayani, maka angkutan mempunyai fungsi untuk mengangkut penumpang, mempermudah hubungan dengan tempat lain, dengan demikian adanya bus Unri.

Dapat mempersingkat waktu tempuh dan memper pendek jarak tempuh seefisien dan seefektif mungkin mahasiswa untuk itu pihak kampus menyediakan sarana 2 buah mobil yang berkualitas sekaligus dapat menciptakan suatu kepuasan pada mahasiswa pengguna bus unri yang telah diberika pada pihak kampus unri. Pelayanan bus unri perlu di perhatikan agar mahasiswa pengguna jasa senantiasa untuk mendapatkan suatu kenyamanan serta kepuasan di dalam penggunaan jasa bus unri, Sesuai dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak pengelola bus unri yaitu tersedianya pelayanan yang terjangkau dan berkesinambungan. Terciptanya pelayanan yang bermutu, efektif, tepat guna dan sesuai standar karena di kampus unri terdapat 7 buah halte bus. Berikut adalah Jam Operasional bus kampus Universitas Riau, berdasarkan data yang diperoleh dari Rektorat Universitas Riau pada tahun ajaran 2016/2017 berjumlah 4 unit bus :

**Tabel 1.1**  
**Jam Operasional Bus Kampus**

HARI	JAM OPERASIONAL	ISTIRAHAT
Senin	7.15-17.00	12.00-13.00
Selasa	7.15-17.00	12.00-13.00
Rabu	7.15-17.00	12.00-13.00
Kamis	7.15-17.00	12.00-13.00
Jumat	7.15-17.00	11.30-14.00
Sabtu	7.15-17.00	12.00-13.00

sampai hari sabtu yaitu bus ber operasi pada pukul 7.15- 17.00 dan beristirahat pada pukul 12.00-13.00 kecuali hari jumat beristirahat pada pukul 11.30-14.00. Bus Unri memiliki potensi dan pengaruh begitu besar, tetapi bus unri juga mempunyai suatu permasalahan dari keterangan di atas yaitu tidak adanya waktu yang jelas berapa kali putaran dalam setiap jamnya maka dari itu mahasiswa kesering menunggu terlalu lama, menurut mahasiswa bus keseringan stand bay di halte soebrantas ke-3 nya dan sarana dan prasarana bus belum maksimal seperti pelayanan supir yang belum maksimal, antara bus satu dengan yang lainnya saling tunggu menunggu, halte yang sedikit, dan kecil terkadang mahasiswa tidak kebagian tempat duduk, terkadang terlalu banyak penumpang yang membuat mahasiswa kurang nyaman sehingga dapat di simpulkan sarana dan prasarana yang digunakan bus unri belum efektif sehingga pelayanan belum sepenuhnya diterima dengan baik. Berdasarkan kondisi di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai bagaimana. **“Pelayanan Bus Kampus Terhadap Mahasiswa Universitas Riau di Pekanbaru”**

*Sumber : Rekrorat Unri 2017*

Tabel 1.1 di atas menerangkan jam operasional bus kampus dari hari senin

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, maka rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian adalah :

1. Bagaimana manfaat Pelayanan bus Unri terhadap mahasiswa Universitas Riau ?
2. Apa pandangan mahasiswa terhadap sarana, dan prasarana bus Universitas Riau ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manfaat Pelayanan bus Unri terhadap mahasiswa Universitas.
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana bus Universitas Riau.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi Kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu transportasi, khususnya pelayanan bus kampus di Universitas Riau.
- b. Kegunaan. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi mahasiswa dan sebagai arahan bagi pihak kampus dalam menciptakan suatu sitim transportasi terpadu dengan tetap mengfokuskan kepada pelayanan yang memadai bagi mahasiswa.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan Bus Mahasiswa Perspektif Pilihan Rasional

Tindakan mahasiswa menggunakan bus kampus dari satu halte fakultas ke halte fakultas lainnya merupakan satu hal yang menarik di teliti. Mengingat jarak jauhnya dari fakultas satu ke fakultas lainnya, dimana Universitas Riau termasuk perguruan tinggi negeri terluas di Riau, luas kampus ini sekitar 690 Hektar, maka dari itu mahasiswa yang tidak mempunyai kendaraan pribadi sangat membutuhkan jasa pemanfaatan

bus kampus untuk menunjang sarana dan prasarana dalam mengantar mahasiswa ke fakultas masing-masing. Penelitian ini menggunakan perspektif rasional untuk menjelaskan bagaimana pilihan rasional mengkonstruksi tindakan para mahasiswa melakukan pemanfaatan bus kampus terhadap mahasiswa di Universitas Riau.

Teori Pilihan Rasional Coleman tampak jelas dalam gagasan dasarnya bahwa “tindakan perseorangan mengarah kepada sesuatu tujuan dan tujuan itu (dan juga tindakan) ditentukan oleh nilai atau pilihan (prefensi). Tetapi Coleman menyatakan bahwa untuk maksud yang sangat teoritis, ia memerlukan konsep yang lebih tepat mengenai aktor rasional yang berasal dari ilmu ekonomi yang melihat aktor memilih tindakan yang dapat memaksimalkan kegunaan atau yang memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.<sup>5</sup> Sebagai mahasiswa sudah menggunakan pilihan rasionalnya seperti:

1. Mahasiswa memperhitungkan manfaat dalam menggunakan bus kampus tersebut mengingat jauh untuk ke fakultas masing-masing atau menghemat tenaga di bandingkan berjalan kaki.
2. Mahasiswa memanfaatkan sarana bus kampus karena gratis dan pastinya mengemat biaya. Mahasiswa memanfaatkan sarana dan prasara bus yang sudah disediakan oleh pihak kampus untuk kepentingan pribadinya.

### 2.5 Konsep Operasional.

Konsep Operasional adalah<sup>6</sup> merubah konsep yang masih abstrak tersebut dengan kata-kata-kata

<sup>5</sup> Ritzer, George & Goodman, Douglas J. 2004. *Teori Sosiologi Moderen* .Jakarta : Persada Media, hal 394

<sup>6</sup> Soekanto,S. 1984 *Sosiologi Suatu Pengantar* , PT Raja Brafindo Persada, hal.242

mengambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati, diuji dan dapat di tentukan kebenarannya oleh orang lain. Beberapa istilah yang dapat penulis gunakan dalam judul ini perlu di jelaskan agar tidak menimbulkan salah pengertian terhadap yang sesungguhnya konsep tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yaitu dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan pengguna bus kampus terhadap mahasiswa Universitas Riau
2. Bus kampus yaitu suatu kendaraan yang diperuntukkan untuk orang banyak khususnya mahasiswa yang berada di lingkungan kampus.
3. Mahasiswa adalah seseorang yang sedang menempuh pendidikan tinggi di sebuah perguruan tinggi yang terdiri atas sekolah tinggi, akademik, dan yang paling umum adalah Universitas. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Riau.
4. Transportasi adalah alat yang di gunakan untuk mempermudah manusia dalam melakukan kegiatan, karna dengan adanya transportasi merupakan komponen penting di dalam mahasiswa karena dengan adanya alat transportasi aktifitas mahasiswa dapat terpenuhi.
5. Pengguna bus yaitu mahasiswa yang menggunakan transportasi bus kampus menuju fakultas masing-masing pada ukuran :
  - sering : yaitu apabila mahasiswa menggunakan bus kampus setiap hari.
  - sekali : yaitu apabila mahasiswa tidak menentu menggunakan bus kampus.
6. Kepunyaan Kendaraan pribadi dan umum (bus kampus) adalah kendaraan yang diperuntukkan untuk diri sendiri, hak milik pribadi sedangkan bus kampus yaitu kendaraan yang digunakan untuk

umum adapun kriteria pengguna bus sebagai berikut :

- Mempunyai kendaraan pribadi : yaitu mahasiswa pengguna bus tetapi mempunyai kendaraan pribadi.
  - Tidak mempunyai kendaraan pribadi : yaitu mahasiswa pengguna bus yang tidak mempunyai kendaraan pribadi.
7. Jam Operasional Bus Kampus yaitu jam kerja bus kampus sesuai rute bus adapun ukuran jam Operasional Bus Kampus yaitu :
    - Baik : yaitu jika seluruh mahasiswa pengguna mengatakan sudah baik jam operasionalnya.
    - Kurang baik : yaitu jika sebagian mahasiswa pengguna bus mengatakan kurang baik jam Operasionalnya.
    - Sangat tidak baik : yaitu jika seluruh mahasiswa pengguna mengatakan sangat lama menunggu dalam pengoperasian bus kampus.
  8. Kepuasan pengguna Bus yaitu mahasiswa merasa puas dan terbantu adanya bus kampus adapun ukurannya yaitu :
    - Puas : yaitu jika mahasiswa sudah merasa sesuai dengan pelayanan yang diinginkan.
    - Kurang puasa : yaitu jika mahasiswa terbantu dengan adanya bus kampus tetapi masih ada kekurangan dalam pelayanan bus kampus
    - Sangat tidak puas : yaitu jika mahasiswa merasa sama sekali tidak sesuai dengan pelayanan yang semestinya.
  9. Sarana transportasi yaitu fasilitas yang disediakan oleh pihak kampus. Dalam hal ini adapun tanggapan mahasiswa terhadap bus kampus adalah ;

- Nyaman : yaitu jika mahasiswa merasa tidak ada kekurangan di dalam fasilitas bus
  - Kurang nyaman : jika mahasiswa merasa ada kekurangan di dalam fasilitas di dalam bus tetapi masih tergolong di dalam kurang baik.
  - Sangat tidak nyaman yaitu : jika mahasiswa merasa sama sekali tidak sesuai dengan pelayanan yang semestinya.
10. Waktu tercepat menunggu bus kampus yaitu waktu yang paling cepat ketika mahasiswa menunggu kedatangan bus di halte adapun indikatornya yaitu :
- 5 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus sudah tiba.
  - 10 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus sudah tiba.
  - 15 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus baru tiba.
11. Waktu terlambat menunggu bus kampus di yaitu dimana waktu kedatangan bus tiba sangat lambat adapun indikatornya
- 15 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus sudah tiba.
  - 30 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus sudah tiba.
  - 45 Menit : mahasiswa menunggu di halte bus baru tiba.
12. Tanggapan mahasiswa terhadap keterlambatan waktu bus tiba yaitu tanggapan dimana mahasiswa memberikan pendapat terhadap apa yang dia rasakan sewaktu menunggu bus tiba.
- Nyaman : bila bus lama tiba tidak masalah
  - Kurang nyaman : bila mahasiswa merasa kurang nyaman karena sedikit terhambat dalam menjalankan aktifitasnya.
  - Sangat tidak nyaman : mahasiswa tidak jarang menjadi
- terlambat dalam mengikuti perkuliahan
13. Tanggapan fasilitas halte yaitu tanggapan mahasiswa terhadap fasilitas halte adapun ukurannya yaitu :
- Nyaman : apabila mahasiswa sudah merasa nyaman dengan fasilitas halte
  - Kurang nyaman : apabila masih ada ketidak nyaman terhadap fasilitas halte
  - Sangat tidak nyaman : apabila fasilitas halte tidak layak digunakan
14. Solusi Permasalahan halte yaitu dimana halte tersebut mempunyai suatu permasalahan dan peneliti menggambarkan permasalahan dan solusinya
- Tidak masalah : yaitu mahasiswa sudah tidak memperlakukan atau sudah merasa puas terhadap adanya bus kampus.
  - Pembesaran halte : yaitu mahasiswa menginginkan pembesaran halte dikarenakan tidak cukupnya untuk kapasitas mahasiswa duduk di pemberhentian halte.
  - Penambahan jumlah halte : yaitu mahasiswa merasa perlu adanya penambahan halte dikarenakan belum semua fakultas diberikan halte
15. Penambahan armada adalah keinginan mahasiswa jika tidak tercukupinya armada untuk mengangkut mahasiswa adapun ukurannya adalah sebagai berikut yaitu :
- Iya : jika armada untuk mengangkut mahasiswa tidak cukup
  - Tidak : tidak perlu penambahan armada.
16. Kalkulasi Pengeluaran 1 Bulan yaitu hitungan berapa banyak mahasiswa

mengeluarkan uang perbulan untuk menuju kampus adapun ukuranya yaitu :

- >50ribu : yaitu pengeluaran terkecil untuk mahasiswa menuju kampus
- 50-150 ribu : yaitu pengeluaran sedang untuk mahasiswa menuju kampus
- >200ribu : yaitu pengeluaran terbanyak mahasiswa menuju kampus.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Dalam memilih lokasi penelitian ini berada di Jalan Bina Widya Jalan HR Subrantas kilo meter. 12,5 Panam alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena tempat ini adalah Universitas Riau kampus terluas dan memiliki jumlah Mahasiswa yang banyak dan Fakultas yang berjauhan dari Fakultas satu dengan yang lainnya oleh sebab itu penulis ingin mengetahui seberapa besar manfaat pelayanan Bus Kampus bagi mahasiswa.

### 3.2 Populasi dan Sample Penelitian.

Populasi ini adalah<sup>7</sup> keseluruhan objek yang diteliti. populasi dalam penelitian adalah Mahasiswa yang aktif menggunakan bus Kampus. Mengingat jumlah populasi maka penelitian ini menggunakan yaitu tehnik *Quota sampling* ialah<sup>8</sup> tehnik untuk menentukan sample dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (quota) sampai jumlah yang diinginkan.

**Tabel 3.1**

### Jumlah Penumpang Bus Kampus selama seminggu

NO	HARI	Jumlah Penumpang Bus (Mahasiswa)
1	Senin	550
2	Selasa	321
3	Rabu	256
4	Kamis	480
5	Jum'at	600
6	Sabtu	257
	jumlah	2464

*Sumber : data Olahan 2017*

Dari jumlah Rata-rata 2464 perminggu maka di ambil dengan cara Quota sebanyak 96 Orang. Dengan jumlahnya yaitu :

1. Rata-rata per/ hari Fluktuatif
2. Jumlah bis tersedia di halte utama
3. Rata-rata Kapasitas bis 3x 90
4. Kemampuan penulis

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Angket

Angket dan kuesioner adalah<sup>9</sup> pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

#### 3.3.2 Observasi

Yaitu, teknik pengamatan untuk memperoleh data di lapangan dengan jalan peneliti terjun langsung dengan mengamati serta mendengar informasi menyangkut yang di teliti di lapangan. Dalam penelitian ini yang ingin diamati adalah pengaruh pelayanan bus kampus terhadap mahasiswa Universitas Riau

#### 3.3.3 Dokumentasi

<sup>7</sup> Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: prenada Media. Hlm 139. Suyanto

<sup>8</sup> Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

<sup>9</sup> Arikunto. (2006. 151) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:PT . Rineka Cipta.

Ada lima<sup>10</sup> alasan mengapa dokumen digunakan sebagai sumber data dalam penelitian, yaitu : selalu tersedia dan dapat digunakan kapan saja, 2) merupakan informasi yang stabil, 3) merupakan sumber informasi yang lebih lengkap, 4) bersifat resmi dan menyeluruh, dan 5) tidak ada sangsi terhadap penelitian. Seperti pemotretan berupa foto-foto sesuai dengan data penelitian.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang akan diteliti Sebagai data primer dari penelitian ini adalah hasil penyebaran kuesioner dengan Mahasiswa mengenai Pemanfaatan Bus Kampus Di Kalangan Mahasiswa Universitas Riau Di Pekanbaru”.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder ini data yang diperoleh lembaga atau instansi tertentu, yaitu dari Rektorat bagian Kasubag Kemahasiswaan Universitas Riau atau instansi yang di peroleh dari sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.5 Analisis Data**

Analisa data dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif dengan dipaparkan secara deskriptif dengan program menggunakan SPSS Rumus didalam frekwensi dan penggunaan crosstable (perbandingan data). Statistik diolah dalam bentuk data SPSS 14.0 dan dimasukkan ke dalam lampiran berbentuk excel, dan dianalisa menggunakan modus.

## **PEMBAHASAN**

### **5.1 Identitas Responden**

Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis menentukan identitas responden dengan memperhatikan jenis kelamin, berdasarkan angkatan, berdasarkan fakultas, berdasarkan pekerjaan orang tua dan berdasarkan alamat di Pekanbaru. Responden yang diambil dari seluruh responden yang berjumlah 96 mahasiswa dari 2464 mahasiswa pengguna bus Universitas Riau.

#### **5.1.1 Fakultas dan Angkatan berdasarkan jenis kelamin**

Dari hasil olahan data diketahui bahwa pengguna bus kampus paling banyak yaitu FAPERIKA, FAPERTA, FMIPA, FISIP, FEKON, FKIP banyaknya mahasiswa FAPERIKA yang menggunakan bus hal ini disebabkan karena jarak tempuh yang paling jauh dari rute perjalanan bus menuju fakultas FAPERIKA. dilihat dari angkatan pengguna bus yang paling banyak hingga yang paling sedikit dimulai dari angkatan 2015, 2014, 2016, 2013, 2012, 2011 banyaknya pengguna bus angkatan 2015 disebabkan karena angkatan 2015 adalah angkatan yang tergolong jadwal kuliahnya padat, belum banyaknya jaringan antar teman, kebanyakan orang tua dari mahasiswa belum memfasilitasi kendaraan pribadi, maka dari itu mahasiswa lebih sering menggunakan bus kampus untuk keperluan pribadinya. angkatan yang paling sedikit yaitu adalah angkatan 2011 hal ini dikarenakan jadwal kuliah yang tidak padat atau hanya beberapa kali dalam seminggu untuk revisi, dan banyaknya mahasiswa 2011 yang telah tamat. dilihat dari rasio jenis kelamin pengguna bus lebih dominan perempuan dari pada laki-laki hal ini karena mahasiswa laki-laki memiliki gengsi yang lebih tinggi,

---

<sup>10</sup> Moleong, L.J. 2011:42. *Metodeologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

tidak sabar dalam menunggu bus, memiliki jaringan sesama teman yang lebih luas, dan orang tua umumnya lebih percaya kepada anak laki-laki untuk menggunakan kendaraan pribadi.

### 5.1.2 Responden berdasarkan Fakultas, Alamat dan Jenis kelamin

Dari hasil olahan data diperoleh, peminat bus berdasarkan alamat diketahui bahwa peminat bus yang paling banyak adalah mahasiswa yang berdomisili di bina krida dengan jumlah 50 orang dengan presentase 52.08% , karena lebih dekat dengan halte bus. Sedangkan yang paling sedikit peminatnya adalah mahasiswa yang beralamat di sekitar elang dengan jumlah 13 orang dengan presentase 13.54%. berdasarkan survey lapangan, mahasiswa yang tinggal di jalan elang adalah mahasiswa FISIP sehingga mereka tidak terlalu membutuhkan bus untuk memfasilitasi dirinya menuju kampus cukup berjalan kaki.

### 5.1.3 Pekerjaan Orang Tua Responden

Profesi orang tua yang paling banyak adalah petani karena umumnya petani adalah mata pecarian yang banyak di Riau, karena rata-rata banyak mahasiswa yang berasal dari daerah. Berdasarkan survey profesi orang tua yang paling sedikit adalah IRT, yang mana mereka merupakan orang tua tunggal dan mahasiswa yang bersangkutan mendapat biasiswa untuk biaya kuliahnya

## 5.2 Pelayanan Bus Kampus

Pelayanan bus kampus adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus kepada mahasiswa untuk menuju fakultas masing-masing. Hal ini untuk memudahkan mahasiswa dari satu tempat ke tempat lainnya.

### 5.2.1 Distribusi Kepunyaan Kendaraan Pribadi

Pengguna bus kampus lebih banyak di gunakan oleh mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan pribadi dengan jumlah 78 orang dengan presentase 81.25%, sehingga untuk menuju kampus mereka memanfaatkan bus kampus dan di dominasi oleh mahasiswa FAPERIKA karena jarak tempuh yang jauh menuju fakultasnya. Sementara mahasiswa yang memiliki kendaraan pribadi berjumlah 18 orang dengan

### 5.2.2 Distribusi Tanggapan Terhadap Jam Operasional Bus Kampus

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Tanggapan Terhadap Jam Operasional Bus Kampus**

Sumber : Data Olahan 2017

NO	Fakultas	Jam Operasional Bus Kampus						TOT AL	%
		Baik		Kurang Baik		Sangat Tdk Baik			
		Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr		
1	FISIP	3	3	0	5	0	0	11	11.46%
2	FEKON	1	0	0	8	0	1	10	10.42%
3	FMIPA	1	3	1	11	0	0	16	16.7%
4	TEKNIK	0	2	0	1	0	0	3	3.13%
5	FAPERTA	0	14	0	10	0	1	24	25%
6	FAPERIKA	0	4	3	16	1	1	25	26%
7	FKIP	0	2	0	4	0	0	7	7.29%
Sub Total		5	28	4	55	1	3	96	100%
Total		33		59		4			
%		34.37%		61.46%		4.17%			

Tanggapan mahasiswa terhadap jam Operasional bus kampus dengan kategori baik sebanyak 33 orang dengan presentase 34.37%, sementara yang menyatakan kurang baik sekitar sebanyak 59 orang dengan presentase 61.46% dan yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 4 orang dengan presentase 4.17%. Mahasiswa yang menyatakan Fasilitas bus baik di karenakan dengan adanya bus kampus sangat memfasilitasi mahasiswa tersebut menuju ke kampus, namun yang

menjadi kendala adalah jam Operasional yang kurang optimal hal ini di tandai dengan tingginya presentasi mahasiswa yang menyatakan jam Operasional bus kampus kurang baik yaitu sebesar 61.46%. mahasiswa merasa kurang nyaman karna terkadang operasional bus sangat lamban atau lama dan saling tunggu menunggu antara bus satu dan lainnya.

### 5.2.3 Distribusi Kepuasan pengguna Bus Kampus

Mahasiswa yang menyatakan kurang puas karena mahasiswa sering menunggu cukup lama di halte, sehingga mahasiswa terkadang memutuskan berjalan kaki menuju kampus dan berakibat terlambat mengikuti jam perkuliahan.

### 5.2.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Keterlambatan Waktu bus Tiba

Tanggapan mahasiswa terhadap keterlambatan bus tiba, sebagian besar mahasiswa merasa tidak nyaman yaitu sebesar 56 orang dengan presentase 58.33% dan sekitar 36 orang dengan presentase 37.5% merasa sangat tidak nyaman, ketidaknyamanan mahasiswa dengan keterlambatan bus tiba di karenakan semakin lama menunggu,

NO	Fakultas	Tanggapan Fasilitas Bus						TOTAL	%
		Nyaman		Kurang Nyaman		Sangat Tidak Nyaman			
		Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr		
1	Fisip	3	6	0	2	0	0	11	11.46%
2	Fekonomi	0	6	1	3	0	0	10	10.42%
3	Fmipa	0	8	2	6	0	0	16	16.7%
4	Fteknik	0	2	0	1	0	0	3	3.13%
5	Fpertanian	0	10	0	13	0	1	24	25%
6	Faperika	1	8	3	13	0	0	25	26%
7	Fkip	0	4	0	3	0	0	7	7.29%
Sub Total		4	44	6	41	0	1	96	100%
Total		48		47		1			
%		50%		48.96%		1.04%			

semakin banyak mahasiswa menunggu di halte, sehingga menyebabkan tidak

cukupnya kapasitas dari halte, sehingga menyebabkan tidak cukupnya kapasitas dari halte seperti tidak adanya tempat duduk, kepanasan, terlebih jika hari hujan terkena percikan hujan selain itu jika bus tiba akan menyebabkan penumpang berdesakan di dalam bus, bahkan jika tidak muat, sebagian mahasiswa terpaksa menunggu bus selanjutnya.

Kendati mendapat kesempatan untuk naik ke dalam bus tidak jarang mahasiswa menjadi terlambat dalam mengikuti perkuliahan. Mahasiswa yang menyatakan Fasilitas bus baik di karenakan dengan adanya bus kampus sangat memfasilitasi mahasiswa tersebut menuju ke kampus, namun yang menjadi kendala adalah jam Operasional yang kurang optimal hal ini di tandai dengan tingginya presentasi mahasiswa yang menyatakan jam Operasional bus kampus kurang baik yaitu sebesar 61.46%. mahasiswa merasa kurang nyaman karna terkadang operasional bus sangat lamban atau lama dan saling tunggu menunggu antara bus satu dan lainnya.

### 5.3 Sarana dan Prasarana Bus Bus Kampus

Sarana dan prasarana transportasi merupakan faktor yang saling menunjang, dalam sistem transportasi keduanya menjadi kebutuhan utama. Sarana angkutan yang menyangkut peralulintasan adalah terminal, rambu dan marka lalulintas, fasilitas pejalan kaki, fasilitas parkir, dan tempat henti.

#### 5.3.1 Distribusi Tanggapan Pengguna bus terhadap Fasilitas Bus Kampus

**Tabel 5.8**  
**Distribusi Tanggapan Pengguna bus terhadap Fasilitas Bus Kampus**

Sumber : Data Lapangan 2017

Tanggapan fasilitas bus sudah nyaman dengan kategori nyaman sebanyak 48 orang dengan presentase 50%, sebagian besar mahasiswa merasa kurang nyaman yaitu sebesar 47 orang dengan presentase 48.96%, sebagian besar mahasiswa merasa sangat tidak nyaman yaitu sebanyak 1 orang dengan presentase 1.04%. Menurut mahasiswa sangat terbantu dengan adanya bus kampus terbukti dari hasil table di atas, menyatakan nyaman karena di dalam bus di fasilitasi dengan ac, kursi dan pegangan yang kokoh, namun jika bus terlalu penuh menyebabkan mahasiswa tidak mendapat tempat duduk dan berdesak-desakan sehingga suhu di dalam bus menjadi panas dan gerah.

### **5.3.2 Distribusi Waktu Tercepat Menunggu Bus Kampus.**

Tanggapan mahasiswa terhadap distribusi waktu tercepat menunggu bus kampus baik pagi maupun siang banyak memilih 15 menit yaitu pada pagi hari sebesar 29 orang dengan presentase 38.54%, sementara pada siang hari sebanyak 38 orang dengan presentase sebesar 39.58%. hal ini menunjukkan bahwasanya distribusi dari bus masih tergolong kurang baik, hal ini di duga karena perputaran bus masih kurang baik seperti saling tunggu menunggu antara bus satu dengan bus lainnya padahal jumlah bus pengangkut mahasiswa berjumlah 3 armada.

### **5.3.3 Distribusi Waktu terlambat menunggu Bus Kampus**

Tanggapan mahasiswa terhadap perputaran bus waktu terlambat pada pagi hari mahasiswa lebih banyak memilih waktu 30 menit sekitar 37 orang dengan presentase 38.54%, sementara untuk waktu terlambat pada siang hari sekitar 38 orang dengan presentase 39.58%. Artinya bus kurang efektif

maka dari itu mahasiswa terkadang memilih alternatif lain seperti bejalan kaki, atau numpang sama teman, atau terkadang mahasiswa lebih cepat datang untuk menunggu bus. mereka menggunakan pilihan rasional (preferensi) untuk mencari mana yang paling menguntungkan untuk diri mereka.

### **5.3.4 Distribusi Tanggapan Fasilitas Halte**

Tanggapan fasilitas halte yang memilih nyaman sebanyak 6 orang dengan presentase 6.25%, Tanggapan fasilitas halte yang memilih sangat tidak nyaman sebanyak 18 orang dengan presentase 18.75%, tanggapan kurang nyaman sebanyak 72 orang dengan presentase 75%. Hal yang membuat kurang nyaman karena terkadang mahasiswa menunggu terlalu lama, berdesak-desakan di halte, terkadang tidak mendapat tempat duduk, sembari menunggu bus tiba karena perputaran bus tergolong lama, dan jika hujan terkena percikan hujan.hal inilah yg menyebabkan mahasiswa kurang nyaman. Sebaiknya fasilitas perlu di tambah/ diperbesar haltenya.

### **5.3.5 Distribusi Solusi Permasalahan Halte**

Tanggapan solusi permasalahan halte yang memilih Tidak masalah sebanyak 13 orang dengan presentase 13.55%, Tanggapan fasilitas halte yang memilih pembesaran halte sebanyak 49 orang dengan presentase 51.04%, tanggapan penambahan halte sebanyak 34 orang dengan presentase 35.41%. Dari distribusi bagaimana solusi permasalahan halte adalah banyak yang menginginkan pembesaran halte karena, jika waktu-waktu tertentu seperti lamanya bus tiba sehingga mahasiswa menumpuk di satu halte dan menyebabkan berdesak-desakan, berangkat atau pulang kuliah mereka

tidak dapat tempat duduk, hal itu disebabkan halte yang terlalu kecil. Beberapa responden menginginkan penambahan halte seperti di fakultas FMIPA, di FKIP dan di masjid Arfa-Unas.

### **5.3.6 Distribusi Cara berhenti supir Berbahaya**

Dari hasil penelitian di diperoleh bahwa cara berhenti supir tergolong sudah baik, hal ini ditandai dengan adanya 64 orang dengan presentase 66.67% menyatakan cara berhenti supir tidak bahaya tetapi sekitar 24 orang dengan presentase 25% menyatakan bahwasanya cara berhenti supir berbahaya itu hanya sesekali, hal ini mungkin karena supir terlalu lelah atau jenuh berputar-putar di satu lingkungan yang sama sehingga konsentrasi dari supir tersebut menjadi kurang.

### **5.3.7 Distribusi Penambahan Armada**

Dari data di atas pengguna bus menyatakan tidak perlu penambahan bus lagi hanya saja waktunya dipersingkat saja, busnya jangan terlalu lambat berjalan, dan bus jangan saling tunggu menunggu sehingga mahasiswa tidak terlalu menumpuk di halte, dan jika itu sudah berjalan dengan baik, semua akan normal seperti semestinya, tidak perlu adanya penambahan bus lagi.

### **5.3.8 Kalkulasi Pengeluaran 1 Bulan**

Rata-rata pengeluaran mahasiswa menuju kampus antara pengguna bus dan memiliki kendaraan pribadi, untuk yang menggunakan kendaraan pribadi pengeluaran perbulan rata-rata yang berkisar antara Rp 50 Ribu- Rp150 Ribu sebanyak 7 orang mahasiswa tersebut umumnya tinggal di sekitar bina krida atau elang sakti atau bangau sakti dan pengeluaran >200 ada 11 mahasiswa yang mana mahasiswa tersebut tinggal di luar panam. Untuk mahasiswa pengguna bus yang tidak memiliki kendaraan

pribadi pengeluaran rata-rata yang berkisar antara < Rp 50 Ribu sebanyak 63 orang karena mahasiswa tersebut tinggal di sekitar bina krida atau elang sakti atau bangau sakti sehingga untuk menuju halte bus mereka bisa mencari alternative berjalan kaki menuju halte. Untuk pengeluaran yang berkisar Rp 50 Ribu- Rp150 Ribu sebanyak 7 orang mereka tinggal di luar panam, untuk menuju halte kampus mereka menggunakan TMP atau bus Kota atau oplet untuk menuju halte kampus namun sesekali di antar oleh orang tua mereka sehingga pengeluaran mereka tidak terlalu banyak. Untuk mahasiswa pengguna bus yang tidak memiliki kendaraan pribadi pengeluaran rata-rata yang berkisar antara < Rp200 Ribu sebanyak 8 orang karena tinggal di luar panam dan setiap hari menggunakan TMP atau Bus Kota atau Oplet.

Dari ulasan di atas dapat diketahui untuk mahasiswa yang berdomisili di sekitar bina krida atau elang sakti atau bangau sakti ternyata lebih menguntungkan menggunakan bus kampus dilihat dari pengeluaran < Rp 50 Ribu itu ada 63 orang. Untuk mahasiswa yang berdomisili di luar panam Ternyata tidak jauh beda pengeluarannya antara pengguna bus maupun yang memiliki kendaraan pribadi karena mahasiswa yang tinggal di luar panam menggunakan bus kota atau TMP atau oplet untuk menuju halte kampus, namun yang menjadi kendala mereka tidak memiliki kendaraan pribadi atau bisa jadi memiliki namun digunakan oleh keluarganya yang lebih membutuhkan.

## **PENUTUP**

### **6.1 KESIMPULAN**

Dari hasil analisis data dan wawancara lapangan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian tentang “Pelayanan bus kampus terhadap

Mahasiswa Universitas Riau di Pekanbaru sebagai berikut :

1. Peminat bus kampus dari yang terbanyak hingga tersedikit dimulai dari fakultas FAPERIKA, FAPERTA, FMIPA, FISIP, FEKON, FKIP, jumlah peminat bus kampus berdasarkan angkatanya dari yang terbanyak hingga yang tersedikit di mulai dari angkatan 2015, 2014, 2016, 2013, 2012, dan 2011 berdasarkan jenis kelamin mahasiswa perempuan lebih banyak yaitu 86 mahasiswa, sementara peminat bus laki-laki berjumlah 10 mahasiswa, berdasarkan alamat pengguna bus kampus yang paling banyak hingga tersedikit dimulai dari sekitar bina krida, sekitar elang, sekitar bangau, dan diluar panam, berdasarkan Profesi pekerjaan orang tua yang paling banyak pengguna bus adalah dimulai dari petani, wiraswasta, buruh, PNS, karyawan swasta, IRT, pengguna bus kampus lebih banyak di gunakan oleh mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan pribadi ketimbang yang memiliki kendaraan pribadi.
2. Pelayanan bus kampus sebanyak 30 mahasiswa menyatakan puas, karena fasilitas bus sudah nyaman dan menurut mahasiswa sangat terbantu dengan adanya bus, mahasiswa menyatakan nyaman karena di dalam bus di fasilitasi dengan ac, kursi dan pegangan yang kokoh, Mahasiswa yang menyatakan kurang puas sebesar 61 orang dan yang menyatakan sangat tidak puas 5 orang karena mahasiswa sering menunggu cukup lama di halte sehingga menyebabkan tidak cukupnya kapasitas dari halte seperti tidak adanya tempat duduk, kepanasan, terlebih jika hari hujan terkena percikan hujan selain itu jika

bus tiba akan menyebabkan penumpang berdesakan di dalam bus, bahkan jika tidak muat, sebagian mahasiswa terpaksa menunggu bus selanjutnya. Pelayanan bus kampus tergolong kurang baik, hal ini di duga karena perputaran bus masih kurang baik seperti saling tunggu menunggu antara bus satu dengan bus lainnya.

3. Sarana dan Prasarana terhadap distribusi permasalahan halte bayak yang menginginkan pembesaran halte dan untuk armada pengguna bus menyatakan tidak perlu penambahan bus lagi. Dan untuk cara supir berhenti tergolong sudah baik hanya saja jam operasionalnya perlu di optimalkan.

## 6.2 SARAN

1. Memberikan suatu Pelayanan bus kampus yang lebih baik lagi dan Hendaknya jam Operasional bus kampus perlu di optimalkan sesuai yang ditetapkan dengan jam operasional dari rektorat universitas riau sehingga pengoperasional bus menjadi lancar.
2. Sarana dan prasaran bus kampus terhadap Fasilitas halte hendaknya diperbesar dan penambahan jumlah halte seperti di FMIP, FKIP, karena di sana belum dibangun halte
3. Di harapkan kepada mahasiswa untuk bekerja sama datang lebih awal menuju halte sehingga tidak terlambat menuju kampus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad.1998. *Hukum Pengangkutan, Niaga* : Citra Aditya Bakti, Bandung
- Arikunto.2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan, Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

- Amstrong, Micheal. 1990. *Manajemen sumber daya manusia seri pedoman management*, (alih bahasa : Sofyan dan Haryanto). Jakarta : Elex Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Cristine Daymon, 2002. *Metode Riset Kualitatif*. Bentang Press. Surabaya
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metode Penelitian*. Remaja Karya. Bandung
- Melong, L.J. 2011 : 42 . *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosyad karya.
- Ritzer, George-goodman j. Faugles. 2008. *Teori sosiologi modern*, Rawamangun- Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, Edisi ke-6.
- Siswoyo, Dwi. 2007. *ilmu pendidikan*. Yogyakarta : UNY press.
- Soekanto, S. 1984 , *Sosiologi Suatu Pengantar* , PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Tamin, Ofyar Z. 1979. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung : Penerbit ITB
- Thoha, Miftah 2002 *Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tim Penyusun. 2013/2014. *Pedoman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, Pekanbaru : UR Press
- Warpani, 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB