

Faktor Penentu yang Mempengaruhi Kadar Kepuasan Pengguna Bas Smart Selangor: Kajian Kes Di Bandaraya Shah Alam

Hanita Hashim¹, Yati Ashikin Abdul Wahab², Hasliza Mohamad Ali³

^{1,2}Fakulti Kejuruteraan dan Sains Hayat, Universiti Selangor, Jalan Timur Tambahan, 45600 Bestari Jaya, Selangor, Malaysia.

³Pusat Pengajian Asasi dan Umum, Universiti Selangor, Jalan Timur Tambahan, 45600 Bestari Jaya, Selangor, Malaysia.

Abstrak: Visi kerajaan Negeri Selangor adalah menjadikan Selangor sebagai negeri pintar dan penyayang yang mendekati kerajaan dengan rakyat Selangor. Dengan memperkenalkan bas pintar percuma yang telah beroperasi sejak Julai 2015 sebagai salah satu projek di bawah infrastuktur pintar dapat menjadikan Selangor sebagai negeri terulung di Asia pada tahun 2025. Tambahan pula, implementasi servis ini selari dengan konsep “Go Green” rendah karbon yang telah pun beroperasi di Shah Alam. Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kadar kepuasan pengguna terhadap tiga dimensi yang dinamakan Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan. Dapatan daripada kajian ini menunjukkan terdapat hubungan signifikan dalam kepuasan pengguna di antara Keselesaan dan Kebolehcapaian. Kajian juga mendapati ketiga-tiga dimensi Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan mempunyai hubungan positif terhadap kadar kepuasan pengguna bas SMART Selangor. Pengguna juga bersetuju ketetapan masa perjalanan yang tidak menentu, kemudahan di hentian bas yang tidak selesa adalah faktor yang mempengaruhi kadar kepuasan pengguna. Pihak kerajaan negeri boleh menggunakan dapatan daripada kajian ini bagi meningkatkan mutu kualiti perkhidmatan percuma ini pada masa hadapan.

Kata kunci: kepuasan pengguna, kualiti servis, pengguna bas, perkhidmatan percuma, SMART Selangor.

Abstract: Selangor state vision is aspiring to be a caring smart state in close engagement with people. One of the empowered by smart infrastructure as to strengthen Selangor to be premier state in 2025 is the initiative by Selangor government by introducing free SMART Selangor bus service in July 2015. In addition, the implementation of this service in parallel with “Go Green” low carbon concept that already operating in Shah Alam. The objective of this paper is to identify customer satisfaction towards three elements namely Comfort, Accessibility, and Safety. The findings of this study show that there is a significant relationship between customer satisfaction with Accessibility, and Comfort. The study also found that all three dimensions are positively related to the SMART Selangor bus user satisfaction. The only grievance from the free bus is the irregular travel time and the discomfort of bus stops. Thus, this finding is essential to foster close relations between the state government and people of Selangor.

Keywords: Bus Passenger, Customer Satisfaction, Free Service, Service Quality, SMART Selangor.

1. Pengenalan

Pengangkutan awam merupakan sistem pengangkutan yang ditawarkan oleh syarikat kenderaan sama ada milikan kerajaan mahupun swasta yang membantu penumpang bergerak tanpa menggunakan kenderaan persendirian. Jenis-jenis pengangkutan awam boleh dikategorikan kepada tiga iaitu pengangkutan awam darat (bas, teksi, kereta api) pengangkutan awam udara (kapal terbang) dan pengangkutan awam air (bot, kapal).

Tindak balas yang diberikan oleh pengguna sebelum, semasa dan selepas menerima perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat dalam dunia perniagaan sangat penting bagi syarikat agar dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi bagi melestarikan kesinambungannya. Ukuran kepuasan pengguna boleh diperolehi melalui kesetiaan mereka menerima perkhidmatan yang diberikan secara berulang dan penyebaran maklumat yang baik terhadap perkhidmatan. Kepuasan pengguna memberi impak kepada keuntungan syarikat lantaran dalam masa yang sama fenomena ini berupaya melonjakkan imej syarikat ke tahap yang tinggi.

Permintaan perkhidmatan pengangkutan awam terutamanya perkhidmatan bas ditentukan oleh kualiti perkhidmatan dan kesan faktor ini berbeza mengikut permintaan kumpulan individu penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Menurut kajian yang dijalankan oleh (Del Castillo & Benitez, 2012), kualiti pengangkutan awam diukur dengan menilai aspek ketepatan masa, liputan rangkaian, kekerapan perkhidmatan dan sebagainya. Malah keselesaan, kebolehcapaian dan keselamatan adalah antara ciri-ciri yang paling penting untuk mempengaruhi kepuasan pengguna pengangkutan awam (Noor, Nasrudin, & Foo, 2014).

Hasil kajian yang dijalankan oleh Shaaban & Khalil (2013) mendapati pengguna yang menggunakan kenderaan sendiri lebih cenderung beralih ke perkhidmatan awam sekiranya pengangkutan awam dapat menjadikan perjalanan mereka lebih cepat, kurang tekanan dan dapat menjadikan perjalanan lebih murah berbanding menggunakan kenderaan sendiri. Semakin ramai pengguna beralih kepada pengangkutan awam, semakin banyak manfaat yang diperolehi terutamanya dapat menyelesaikan kesesakan jalan raya. Pengguna yang selesa menggunakan perkhidmatan awam akan terus menggunakan perkhidmatan awam dan begitu juga sebaliknya.

Hasil kajian Zakiah Ponrahono et al. (2016) mendapati bahawa faktor demografi dan perjalanan mempengaruhi tahap kepuasan di kalangan penumpang dari kawasan bandar dan juga luar bandar. Manakala tahap perkhidmatan bas seperti waktu perjalanan, masa menunggu, keteraturan perkhidmatan, kebolehpercayaan, keselesaan, kebersihan dan kelakuan pemandu boleh mempengaruhi tahap kepuasan penumpang.

Perkhidmatan percuma bas SMART Selangor telah diperkenalkan oleh Kerajaan Negeri Selangor kepada rakyat negeri Selangor umumnya dan sekaligus dapat membantu golongan berpendapatan rendah khasnya. Pihak Kerajaan Negeri Selangor telah menyediakan perkhidmatan percuma ini kepada tiga Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor iaitu Majlis Bandaraya Shah Alam (MBSA), Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) dan Majlis Perbandaran Klang (MPK). Bagi menjamin mutu perkhidmatan bas percuma ini sentiasa berada ditahap yang memuaskan hati pengguna, satu inisiatif dilakukan dengan mendapatkan pandangan pengguna tentang perkhidmatan percuma ini.

2. Metodologi

Kajian ini menggunakan instrumen soal selidik untuk mengumpulkan data. Responden dipilih secara rawak dengan mengedarkan borang soal selidik di sekitar bandaraya Shah Alam dan juga dalam talian yang dibangunkan secara berstruktur dengan menggunakan perisian *Google form*. Soal selidik kualiti perkhidmatan terdiri dari tiga dimensi iaitu dimensi Keselesaan, dimensi Kebolehcapaian dan dimensi Keselamatan seperti yang digunakan oleh Harifah Mohd Noor et al (2014). Soal selidik ini diukur menggunakan skala pemarkahan likert 5 mata dari Sangat Tidak Berpuas Hati (1) sehingga Sangat Berpuas Hati (5). Kajian ini menggunakan model regresi berganda untuk mengkaji kesan dimensi Keselesaan (X_1), Kebolehcapaian (X_2) dan Keselamatan (X_3) terhadap kepuasan pengguna. Jika terdapat hubungan dengan menggunakan informasi yang terdapat dalam pembolehubah tidak bersandar akan meningkatkan kadar nilai penganggaran bagi pembolehubah bersandar. Ujian korelasi *Pearson* telah dijalankan untuk menerangkan hubungan di antara dua pembolehubah kepuasan pengguna dengan ketiga-tiga dimensi iaitu dimensi Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan. Jika hipotesis nul ditolak dan hipotesis alternatif diterima, ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan korelasi yang positif dan signifikan di antara kepuasan pengguna dengan dimensi tersebut.

3. Hasil Kajian Dan Perbincangan

Bahagian ini akan menerangkan lebih teliti mengenai dapatan kajian. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data tinjauan (*survey*). Sebanyak 410 responden di sekitar bandaraya Shah Alam dipilih secara rawak untuk menjawab soalan kaji selidik dalam kajian ini.

3.1 Ujian Kebolehpercayaan

Ujian kebolehpercayaan dijalankan untuk mengkaji tahap kebolehpercayaan pernyataan bagi ketiga-tiga dimensi kepuasan pengguna. Jadual 1 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* bagi dimensi Keselesaan adalah 0.943, dimensi Kebolehcapaian adalah 0.895 dan dimensi Keselamatan adalah 0.929. Keputusan ini menunjukkan keupayaan kesemua pernyataan dalam soal selidik yang diberikan oleh responden adalah konsisten. Menurut Sekaran (2003) indeks kebolehpercayaan item-item instrumen yang tinggi boleh diterima kerana ia mengukur personaliti, sikap dan pandangan.

Jadual 1. Statistik kebolehpercayaan

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>
Keselesaan	0.943
Kebolehcapaian	0.895
Keselamatan	0.929

3.2 Analisis Dimensi

Bahagian ini menunjukkan skor min kepuasan dan data peratusan kepuasan pengguna terhadap tiga dimensi kualiti servis. Keputusan kajian soal selidik telah dibahagikan kepada tiga bahagian dimensi yang diukur dengan menggunakan 5 skala kepuasan iaitu 1 (Sangat Tidak Berpuas Hati); 2 (Tidak Berpuas Hati); 3 (Sederhana); 4 (Berpuas Hati); 5 (Sangat Berpuas Hati). Penggunaan soal selidik sebagai instrumen kajian dikukuhkan lagi dengan pendapat Mohd. Majid (2000) yang menyatakan bahawa soal selidik merupakan alat ukur yang digunakan di dalam penyelidikan untuk mendapat maklumat berkenaan fakta-fakta kepercayaan, perasaan, kehendak dan sebagainya. Interpretasi min adalah berdasarkan Jadual 2 penilaian skor min.

Jadual 2. Penilaian Skor Min

Skor Min	Interpretasi
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

Sumber: Penilaian Skor Min (Mohd. Majid Konteng, 2000)

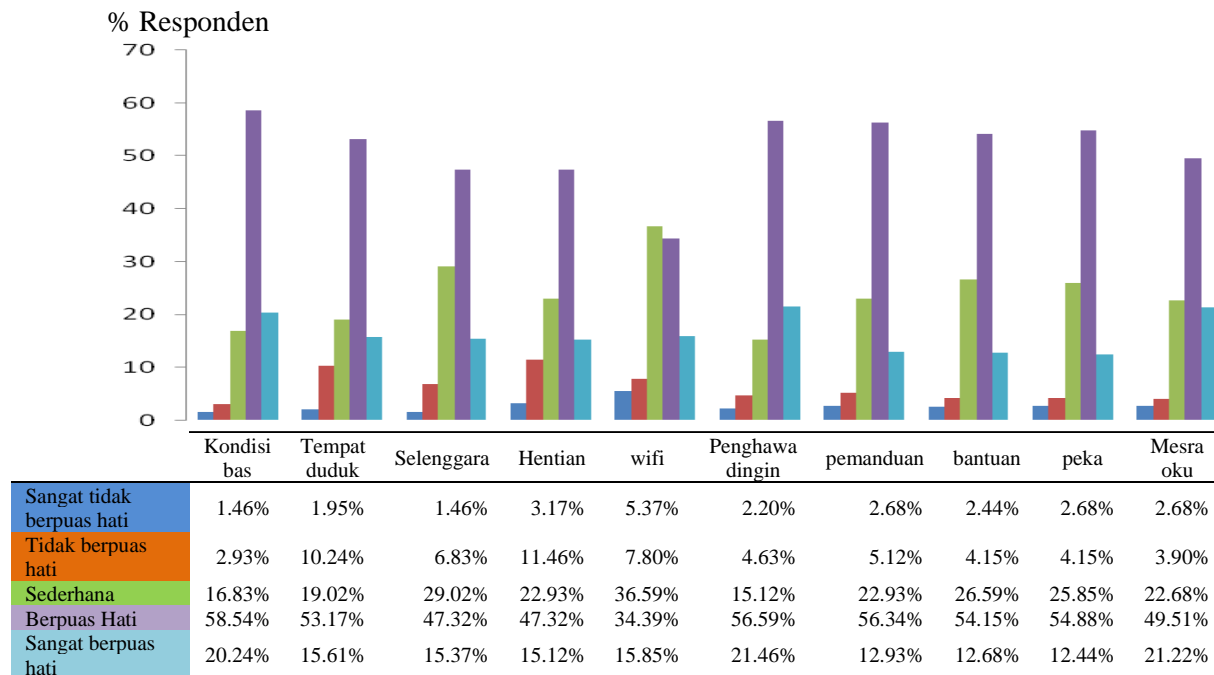
3.2.1 Dimensi Keselesaan

Jadual 3 menunjukkan skor min kepuasan pengguna bagi dimensi Keselesaan. Kepuasan pengguna bagi keadaan fizikal hentian bas bersih & selamat (min = 3.60) dan juga kemudahan

wifi (min = 3.48) berada ditahap sederhana. Min skor kepuasan pengguna tinggi bagi Kondisi bas yang selamat (min = 3.93) diikuti dengan Penghawa dingin (min = 3.90); Mesra OKU (min = 3.83); Pemanduan cepat dan cekap (min = 3.72); Tempat duduk cukup & selesa, Bantuan kepada penumpang dan Pemandu peka & prihatin (min = 3.70); Bas diselenggara (min = 3.68).

Jadual 3: Skor min kepuasan bagi dimensi keselesaan

Item Soalan	Min	Sisihan Piawai
1. Kondisi bas yang selamat	3.93	0.785
2. Tempat duduk cukup & selesa	3.70	0.919
3. Bas diselenggara	3.68	0.866
4. Hentian bersih & selamat	3.60	0.982
5. Kemudahan wifi	3.48	1.023
6. Penghawa dingin	3.90	0.861
7. Pemanduan cepat dan cekap	3.72	0.852
8. Bantuan kepada penumpang	3.70	0.832
9. Peka & prihatin	3.70	0.839
10. Mesra OKU	3.83	0.899



Rajah 1: Taburan peratusan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Keselesaan

Rajah 1 adalah taburan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Keselesaan. Peratusan kepuasan pengguna yang tinggi bagi skala “Berpuas Hati” untuk kebanyakan item soalan iaitu Kondisi bas yang selamat (58.54%), Tempat duduk cukup dan selesa (53.1%); Bas diselenggara (47.32%); Hentian bersih & selamat (47.32%); Penghawa dingin (56.59%); Pemanduan cepat & cekap (56.34%); Bantuan kepada penumpang (54.15%); Peka dan prihatin (54.88%); Mesra OKU (49.51%). Kepuasan pengguna bagi kemudahan wifi pula mempunyai tahap peratusan yang tinggi bagi skala sederhana iaitu sebanyak 36.59%.

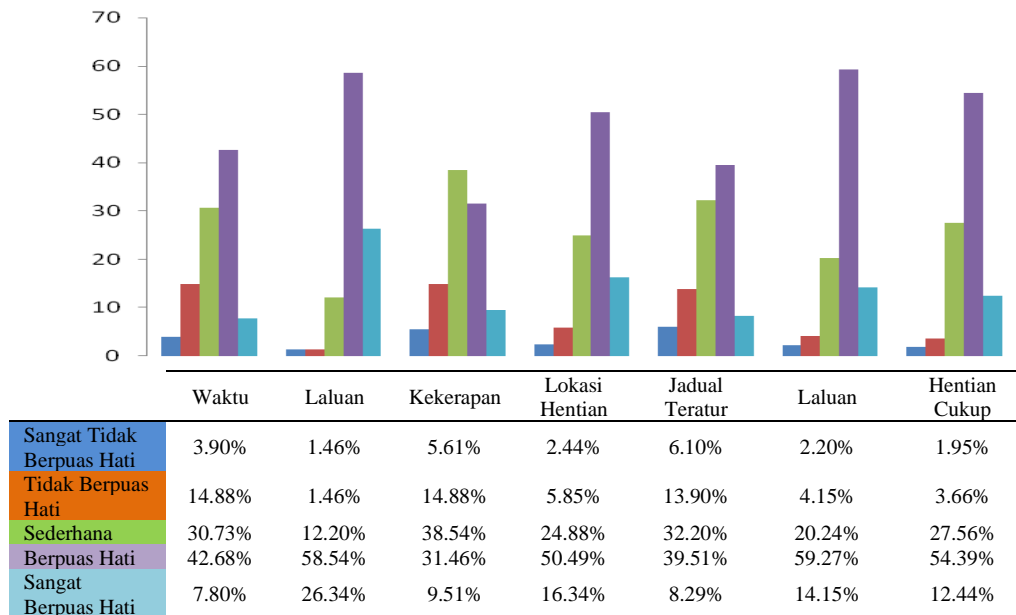
3.2.2 Dimensi Kebolehcapaian

Skor min kepuasan pengguna bagi dimensi Kebolehcapaian adalah seperti Jadual 4. Nilai skor min berada di tahap tinggi bagi Laluan bas yang tetap (min = 4.07), diikuti dengan Laluan yang sesuai (min = 3.79); Lokasi hentian yang sesuai, Hentian bas mencukupi (min = 3.72). Kepuasan pengguna berada di tahap sederhana bagi Waktu operasi bas (min = 3.36); Jadual perjalanan (min = 3.30); Kekerapan bas bagi setiap 20 minit (min = 3.24).

Jadual 4: Skor min kepuasan bagi dimensi Kebolehcapaian

Item soalan	Min	Sisihan Piawai
1. Waktu operasi tetap	3.36	0.959
2. Laluan yang tetap	4.07	0.757
3. Kekerapan 20 minit	3.24	1.006
4. Lokasi hentian yang sesuai	3.72	0.890
5. Jadual teratur & tetap	3.30	1.011
6. Laluan sesuai	3.79	0.815
7. Hentian bas mencukupi	3.72	0.802

% Responden



Rajah 2: Taburan peratusan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Kebolehcapaian

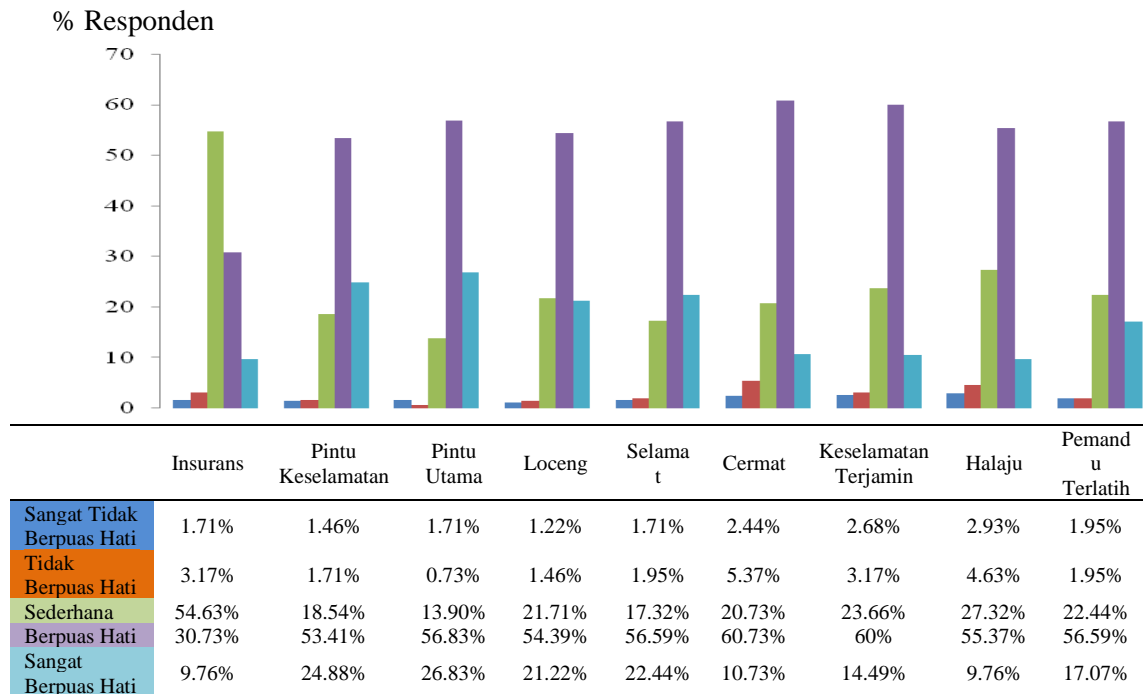
Taburan peratusan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Kebolehcapaian adalah seperti Rajah 2. Hasil kajian mendapati peratusan kepuasan pengguna yang tinggi bagi skala “Berpuas Hati” bagi item Waktu operasi (42.68%); Laluan yang tetap (58.54%); Lokasi hentian yang sesuai (50.49%); Jadual perjalanan teratur dan tetap (39.51%); Laluan yang sesuai (59.27%); Hentian bas mencukupi (54.39%). Peratusan kepuasan pengguna yang tinggi bagi skala sederhana adalah pada item Kekerapan bas bagi setiap 20 minit iaitu sebanyak 38.54%.

3.2.3 Dimensi Keselamatan

Jadual 5 menunjukkan skor min kepuasan pengguna bagi dimensi Keselamatan. Nilai skor min kepuasan pengguna yang tinggi bagi Pintu utama berfungsi dengan baik (min = 4.06); Terdapat pintu keselamatan (min = 3.99); Pengguna rasa selamat (min = 3.96); Ada loceng kecemasan (min = 3.93); Pemandu terlatih (min = 3.85); Pemanduan cermat dan Aspek keselamatan terjaga (min = 3.72). Skor min kepuasan yg sederhana pula bagi Ketetapan halaju (min = 3.64) dan Perlindungan insurans (min = 3.44).

Jadual 5: Skor min kepuasan bagi dimensi Keselamatan

Item soalan	Min	Sisihan Piawai
1. Perlindungan insurans	3.44	.780
2. Pintu keselamatan	3.99	.797
3. Pintu utama berfungsi	4.06	.767
4. Loceng kecemasan	3.93	.771
6. Rasa selamat	3.96	.793
7. Pemanduan cermat	3.72	.820
8. Aspek keselamatan terjaga	3.72	.797
9. Ketetapan halaju	3.64	.833
10. Pemandu terlatih	3.85	.792



Rajah 3: Taburan peratusan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Keselamatan

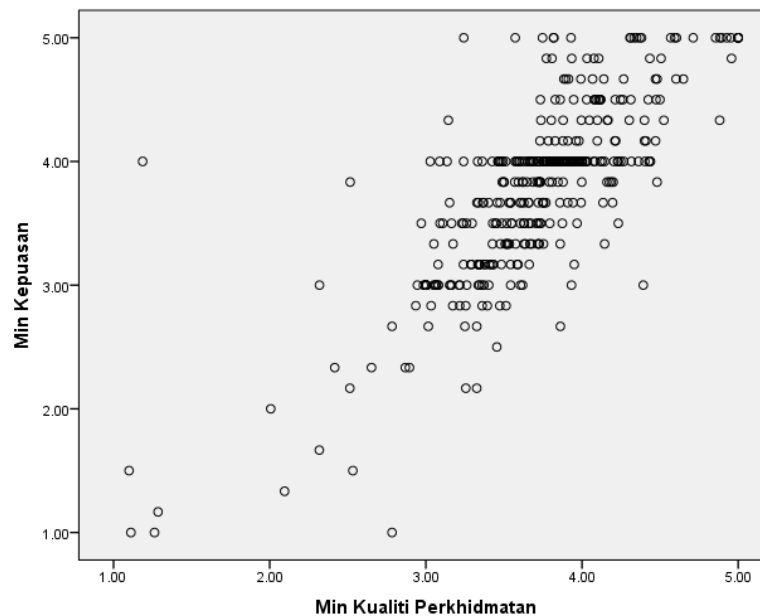
Rajah 3 menunjukkan peratusan kepuasan pengguna bas SMART Selangor bagi dimensi Keselamatan. Hasil kajian mendapati peratusan yang tinggi bagi skala “berpuas hati” bagi item Pintu keselamatan (53.41%); Pintu utama berfungsi dengan baik (56.83%); Mempunyai loceng kecemasan (54.39%); Rasa selamat (56.59%); Pemanduan cermat (60.73%); Keselamatan pengguna terjamin (60%); Ketetapan halaju (55.37%); Pemandu terlatih (56.59%). Bagi item Perlindungan insurans pula peratusan kepuasan yang tinggi adalah pada skala “Sederhana” iaitu

54.63%. Dapatan ini mungkin disebabkan oleh pengguna bas tidak mengetahui samada dilindungi insurans atau tidak.

3.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi ini dijalankan untuk mengkaji kekuatan hubungan linear antara dua pembolehubah. Dalam kajian ini, analisis merujuk kepada hubungan kepuasan pengguna sebagai pembolehubah bersandar dengan kualiti perkhidmatan sebagai pembolehubah tak bersandar. Hubungan yang dikaji menunjukkan hubungan linear yang bersifat positif atau negatif. Selain itu, pekali korelasi juga digunakan bagi menentukan arah dan kekuatan hubungan antara kepuasan pengguna dengan kualiti perkhidmatan yang dikaji.

Pallant (2007) mencadangkan sebelum ujian korelasi ini dijalankan, syarat kelinearan dan kesamaan varian atau homokedastisiti hendaklah dilakukan terlebih dahulu. Oleh yang demikian, plot taburan reja (*scatterplot*) bagi menggambarkan kemungkinan hubungan korelasi kedua-dua pembolehubah serta kekuatan hubungan tersebut. Plot taburan reja dalam Rajah 1 menunjukkan hubungan positif linear antara skor kepuasan pengguna dan skor persepsi dimensi kualiti perkhidmatan.



Rajah 4: Plot Taburan Reja

Berdasarkan Rajah 4 di atas, skor pembolehubah dilihat berkelompok secara seragam dan sama rata di sekitar garisan regresi. Oleh itu, taburan telah memenuhi syarat kelinearan dan kesamaan varian. Seterusnya, hasil ujian korelasi tentang kekuatan hubungan linear di antara kepuasan pengguna dengan dimensi kualiti perkhidmatan di kalangan responden ditunjukkan dalam Jadual 6 di bawah.

Jadual 6: Korelasi Antara Kepuasan Pengguna Dengan Kualiti Perkhidmatan

Kepuasan Pengguna	Keselesaan	Kebolehcapaian	Keselamatan
-------------------	------------	----------------	-------------

Kepuasan Pengguna	1.000			
Keselesaan	0.888**	1.000		
Kebolehcapaian	0.887**	0.843**	1.000	
Keselamatan	0.767**	0.776**	0.709**	1.000

**Signifikan pada aras keertian 5%

Berdasarkan keputusan korelasi *pearson* dalam Jadual 6 menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan di antara kepuasan pengguna dengan semua dimensi kualiti perkhidmatan. Kekuatan hubungan di antara kepuasan pengguna dengan keselesaan dan kebolehcapaian adalah pada tahap yang kuat iaitu ($r = 0.888$) dan ($r = 0.887$) masing-masing.

Daripada dapatan ini, arah hubungan antara kepuasan pengguna dengan dimensi keselesaan adalah positif. Keadaan ini menunjukkan bahawa semakin kuat tanggapan responden terhadap kepentingan faktor keselesaan dan kebolehcapaian, semakin tinggi tahap kepuasan pengguna perkhidmatan ini. Hal ini juga membuktikan pengguna sentiasa mengutamakan keselesaan dan kebolehcapaian apabila menggunakan perkhidmatan bas SMART Selangor yang diberi secara percuma ini. Keputusan korelasi yang mempunyai hubungan yang paling rendah antara ketiga-tiga dimensi adalah dimensi Keselamatan iaitu $r = 0.709$. Dapatan ini selari dengan hasil analisis regresi dalam Jadual 7 yang menunjukkan pekali bagi dimensi Keselamatan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan pengguna tidak memandang faktor keselamatan adalah faktor utama dalam penggunaan bas SMART Selangor.

Pekali korelasi antara pembolehubah bebas (Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan) mempunyai nilai yang rendah daripada 0.90 bererti data kajian ini bebas daripada masalah kekolinearitan berganda (Hair et al., 1998). Pengujian hipotesis analisis regresi digunakan untuk menentukan bentuk hubungan antara pembolehubah.

Jadual 7: Analisis regresi terhadap kepuasan pengguna bas SMART Selangor

Faktor	(%)	Pekali terlaras	<i>t</i>	Sig.
Keselesaan		0.412	4.457	0.000
Kebolehcapaian		0.518	6.568	0.000
Keselamatan		0.025	0.284	0.776
R^2 terlaras	0.628			
Nilai <i>F</i>	231.134			
Signifikan	0.000			

Hasil analisis regresi yang dijalankan juga menyokong keputusan ini. (rujuk Jadual 7). Hanya dimensi Keselesaan ($\beta = 0.412, p = 0.000$) dan Kebolehcapaian ($\beta = 0.518, p = 0.000$) adalah signifikan pada aras keertian $\alpha = 0.05$. Nilai R^2 bagi model ini ialah 0.628, yang menyatakan bahawa sebanyak 62.8% tahap kepuasan pengguna dapat diterangkan oleh ketiga-tiga dimensi ini. Manakala selebihnya 37.2% adalah dari faktor-faktor yang lain. Seterusnya, statistik *F* yang besar ($F = 231.134$) dan signifikan (nilai- $p = 0.000$). Secara keseluruhannya menunjukkan kombinasi ketiga-tiga dimensi Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan adalah mempunyai hubungan dengan kepuasan pengguna bas SMART Selangor.

4. Kesimpulan

Secara ringkasnya dapatan kajian ini telah membuktikan faktor-faktor penting bagi mengukur kepuasan pengguna bas SMART Selangor yang berpusat di Bandaraya Shah Alam. Kajian mendapati bahawa kepuasan pengguna dapat dibezakan melalui tiga dimensi utama iaitu Keselesaan, Kebolehcapaian dan Keselamatan yang mempengaruhi kepuasan secara menyeluruh. Keputusan mendapati bahawa terdapat hubungan yang kuat di antara kepuasan pengguna dengan ketiga-tiga dimensi perkhidmatan. Walau bagaimanapun, hasil kajian menunjukkan bahawa dimensi Keselamatan bukanlah faktor utama yang mendorong kepada kepuasan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan bas percuma ini.

5. Penghargaan

Terima kasih kepada Pusat Penyelidikan dan Jaringan Industri, (CRIL) Universiti Selangor kerana mendokong kajian ini.

6. Rujukan

- Ambak, K., Tun, U., Onn, H., & Ismail, R. (2014). Passengers Preference And Satisfaction Of Public Transport In Malaysia. *Australian Journal of basic and applied sciences*, 6(8), 410-416 .
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The Impact of the Quality of Transport Services on Passenger Demand in the Suburban Bus Transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–45. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.007>
- Borhan, M. N., Syamsunur, D., Mohd Akhir, N., Mat Yazid, M. R., Ismail, A., & Rahmat, R. A. (2014). Predicting the use of public transportation: a case study from Putrajaya, Malaysia. *Scientific World Journal*, 2014.
- Del Castillo, J. M., & Benitez, F. G. (2012). A Methodology for Modeling and Identifying Users Satisfaction Issues in Public Transport Systems Based on Users Surveys. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54, 1104–1114. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.825>
- Islam. (2014). Measuring Customer's Satisfaction on Bus Transportation. *American Journal of Economics and Business Administration*, 6(1), 34–41.8
- J.F.Hair Jr., R.E. Anderson, R.L. Tatham, and W.C.Black. *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey, 1998.
- Mohd. Majid Konting. (2000). Kaedah Penyelidikan Pendidikan (Ed. Ke-5 ed.). Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Nguyen, X. P. (2019). The bus transportation issue and people satisfaction with public transport in Ho Chi Minh City. *Journal of Mechanical Engineering Research & Developments (JMERD)*, 42(1), 10–16.
- Noor, H. M., Nasrudin, N., & Foo, J. (2014). Determinants of Customer Satisfaction of Service Quality: City Bus Service in Kota Kinabalu, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral*

Sciences, 153, 595–605. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.092>

Ok, S., Chain, S., & Chain, S. (2018). Customer satisfaction on service quality of bus transport : a survey of passengers from Phnom Penh to Poipet in Cambodia. *Journal of Social Science Studies*. 5(2), 114–131.

Rohani, M. M., Wijeyesekera, D. C., & Karim, A. T. A. (2013). Bus operation, quality service and the role of bus provider and driver. *Procedia Engineering*, 53, 167–178.

Sekaran, U. (2003) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 4th Edition, John Wiley & Sons, New York.

Shaaban, K., & Khalil, R. F. (2013). Investigating the customer satisfaction of the bus service in Qatar. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 104(1), 865–874.

Zakiah Ponrahono, Syahriah Bachok, Mansor Ibrahim, Mariana Mohamed Osman (2016). “Assessing Passengers’ Satisfaction Level on Bus Services in Selected Urban and Rural Centres of Peninsular Malaysia”. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 222, 837 – 844.

<https://www.selangor.gov.my>