

## **Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Suroboyo Bus Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya**

**Whildan Primadhanny , Yusuf Hariyoko , Anggraeny Puspaningtyas**

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;

Email : [whildandhanny@gmail.com](mailto:whildandhanny@gmail.com) [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)  
[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id)

***Abstract** The study aims to analyze the impact of Suroboyo Bus transportation services on improving the satisfaction of the people of Surabaya. The type of research used in this research is quantitative with survey methods and cross-sectional design. The research was carried out on the Suroboyo Bus public transportation route Rajawali-Purabaya Terminal. This research uses a questionnaire-type instrument using the Likert scale. The number of samples used in this study was calculated using the Slovin formula and samples were obtained from as many as 400 respondents. The data analysis techniques used in this study are instrumental testing, classical assumption testing, hypothesis testing, and double linear regression testing. Instrumental testing results refer to valid and reliable instruments. The results of classic assumptions also showed normal-distributed data and variables X and Y have a linear relationship. The results of the hypothesis test with the F test obtained a P-value of 0,000, so there is a significant influence on the quality of public transport services Suroboyo Bus in general on the improvement of public satisfaction. The result of the analysis of dual linear regression can be known that all free variables have a positive value coefficient. The determinant coefficient test results showed a large influence of service quality on public satisfactions is 77.49%.*

**Keywords:** Service Quality, Public Services, Suroboyo Bus.

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan transportasi Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei dan desain cross-sectional. Penelitian ini dilakukan pada transportasi publik Suroboyo Bus dengan rute Rajawali-Terminal Purabaya. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner menggunakan skala Likert. Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji regresi linier berganda. Hasil uji instrumen menunjukkan instrumen valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan data berdistribusi normal dan variabel X dan Y memiliki hubungan yang linier. Hasil uji hipotesis dengan uji F memperoleh nilai P-Value sebesar 0,000, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus secara keseluruhan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki koefisien bernilai positif. Hasil uji koefisien determinan menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 77,49%. Kesimpulan penelitian ini yaitu kualitas layanan transportasi publik Suroboyo Bus secara keseluruhan berpengaruh positif atau sebanding dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya dengan besar pengaruh yang diberikan 77,49%.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Suroboyo Bus.

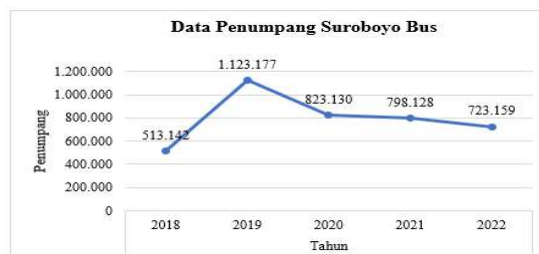
### **PENDAHULUAN**

Kota Surabaya terus menunjukkan peningkatan populasi penduduk, sehingga memiliki konsekuensi yang tak terelakkan untuk mempertahankan layanan publik yang memadai dan sejalan dengan tingginya jumlah kendaraan yang ada (Kusuma, 2020). Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum menjelaskan kendaraan umum merupakan salah satu sarana

transportasi bukan lagi menjadi suatu pilihan dan menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi bagi pola hidup masyarakat yang tinggal di perkotaan untuk menunjang mobilitas aktivitas sehari-hari khususnya di Kota Surabaya. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 ayat (1) dan (2) bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2006 BAB II tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum pada Pasal 2 mendukung Pasal 138 ayat (1) dan (2) yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum dilakukan dengan mobil penumpang dan bus.

Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 7 April 2018 meresmikan transportasi publik yakni Suroboyo Bus. Suroboyo Bus adalah moda transportasi massal yang memiliki trayek utama, dimana Dinas Perhubungan Kota Surabaya saat ini menetapkan 4 rute utama yang akan dilalui Suroboyo Bus antara lain sebagai berikut: 1. Rute Rajawali – Purabaya 2. Rute Purabaya – Rajawali 3. Rute Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) – Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Lidah 4. Rute Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Lidah – Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) (Putri & Prabawati, 2020). Pada tahun 2018 Jumlah armada Suroboyo Bus berjumlah 10 buah. Pada awal tahun 2019 Suroboyo Bus melakukan penambahan armada sehingga saat ini jumlah armada yang dimiliki adalah 20 buah. Suroboyo Bus juga memiliki fasilitas khusus dan unggulan yang disediakan antara lain kursi khusus wanita dan kursi khusus ibu hamil, CCTV, AC hingga TV (Putri & Prabawati, 2020). Fasilitas unggul Suroboyo Bus ini menjadi hal yang disambut dengan antusias oleh warga Surabaya, namun kenyataan yang terjadi menunjukkan bahwa antusias masyarakat semakin menurun setiap tahunnya khususnya selama tiga tahun terakhir, hal ini dibuktikan dari data penumpang Suroboyo Bus selama lima tahun terakhir yang didapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1 Data Penumpang Suroboyo Bus 2018-2022**



(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2023)

Gambar 1 menunjukkan bahwa penumpang Suroboyo Bus dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hasil wawancara terbatas kepada beberapa masyarakat Kota Surabaya

yaitu Ibu Dyah menjelaskan alasan mengapa tidak menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, sebagai berikut:

“Surabaya memang salah satu kota besar dan salah satu masalahnya yang betul adalah kemacetan terutama di jam-jam sibuk, kalau saya kerja tidak ada yang mengantar saya lebih suka pakai ojek online daripada naik transportasi umum, karena ketika saya menggunakan ojek online saya bisa mencapai tujuan yang tidak dilewati kendaraan umum seperti masuk kedalam pemukiman warga yang sempit, selain itu meski sama-sama punya aplikasi online, namun waktu tunggu transportasi umum kurang sesuai dengan yang ada di aplikasi seperti Suroboyo Bus.” (wawancara dengan Ibu Dyah, pada tanggal 17 September 2023)

Bapak Catur selaku masyarakat Kota Surabaya dalam wawancaranya menjelaskan alasannya, sebagai berikut:

“saya rasa memang benar jika surabaya ini semakin macet, meski saya tau kalau macet saya lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi saya sendiri daripada naik angkutan umum karena lebih cepat sampai dan saya lihat transportasi publik ini fasilitasnya juga kurang, sehingga ketika macet saya rasa lebih nyaman dan memuaskan pakai mobil saya sendiri untuk bepergian.” (wawancara dengan Bapak Catur, pada tanggal 16 September 2023)

Bapak Adit selaku pekerja kantoran di Surabaya dalam wawancara singkatnya juga menjelaskan pendapatnya, sebagai berikut:

“saya setuju juga jika surabaya ini dikatakan sebagai kota macet, terutama di jam-jam berangkat dan pulang kerja, meski macet saya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi seperti sepeda motor, karena saya pernah naik kendaraan umum seperti Suroboyo Bus saat motor saya masuk bengkel, menurut saya ini menjadi hal yang kurang memuaskan pada aspek waktu dan kenyamanan di dalam bus ketika di jam-jam pulang kerja yang ramai dan saya tidak dapat tempat duduk, sudah macet saya harus berdiri juga sampai halte tujuan saya.” (wawancara dengan Bapak Adit, pada tanggal 16 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara terbatas tersebut dapat diketahui, bahwa masyarakat merasakan bahwa Kota Surabaya macet, namun masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi publik karena kurang puas ketika menggunakan sarana transportasi publik di Kota Surabaya. Hal ini sejalan dengan pandangan yang telah dikemukakan oleh Witjaksono (2023) yang menjelaskan kurangnya pemerataan jalur yang dilalui oleh transportasi umum menjadi penyebab utama masyarakat tidak tertarik menggunakan transportasi umum. Jalur yang dilalui juga terkesan hanya melewati sekitaran pusat kota saja, banyak yang tinggal di pinggiran kota yang harus rela membayar dua kali, sebab harus memesan ojek atau taksi online terlebih dahulu untuk bisa sampai ke titik penjemputan. Beberapa titik penjemputannya juga masih ada yang

jauh dari jangkauan wilayah tempat tinggal penduduk, sehingga hal tersebut terkesan tidak efisien dan mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Hasil observasi dan wawancara yang telah dijelaskan sebelumnya, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah & Putra (2019) yang menjelaskan bahwa setiap konsumen memiliki cara pandang yang berbeda-beda terhadap segala bentuk layanan pada jasa transportasi, puas atau tidaknya konsumen dengan produk layanan akan mempengaruhi tingkah laku yang ditampilkan berikutnya, kualitas pelayanan menjadi penentu kepuasan konsumen. Firdaus, dkk (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan Suroboyo Bus belum memenuhi harapan masyarakat, selain itu terdapat beberapa prasarana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan, yaitu penambahan bangku dan bangunan halte beserta infrastrukturnya lainnya, serta ketanggapan petugas guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Setiap lembaga pemerintahan didirikan dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, keberhasilan lembaga pemerintahan dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan, sehingga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan pelayanan yang optimal dan berkualitas (Dwiyanto, 2014). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Lingkup pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Layanan Publik, meliputi penyediaan barang dan jasa publik, serta pelayanan administratif yang diatur oleh undang-undang dan peraturan. Dalam lingkup yang disebutkan, terdapat beberapa sektor yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, serta sektor-sektor strategis lainnya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, wajib bagi semua penyedia layanan publik, baik yang menawarkan layanan secara langsung maupun tidak langsung kepada publik, untuk mengembangkan, menetapkan, dan mematuhi standar layanan untuk setiap jenis layanan tertentu (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Persyaratan ini berfungsi

sebagai sarana untuk memastikan kualitas dan kontinuitas layanan dalam komunitas masing-masing. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik telah diterbitkan. Dokumen ini merupakan versi revisi dari Direktif Standar Layanan No. 36 tahun 2012, yang berkaitan dengan Panduan Teknis yang mengatur proses pengembangan, penetapan, dan implementasi standar layanan. Kebutuhan untuk merevisi peraturan ini timbul dari pengakuan bahwa peraturan yang ada tidak mencukupi dalam menangani kemajuan dalam teknologi informasi (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Teknologi ini sekarang banyak digunakan untuk meningkatkan penyediaan layanan, menyederhanakan proses persiapan, dan memberdayakan unit layanan untuk secara independen menetapkan standar layanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat (Erlianti, 2019). Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut (Mahmudi, 2017):

- a. Pelayanan kebutuhan dasar Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat meliputi:
  - 1) Kesehatan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.
  - 2) Pendidikan dasar Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat di tentukan oleh seberapa besar pengertian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga sangat

berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama kemiskinan.

- 3) Bahan kebutuhan pokok Dalam penyediaan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.
- b. Pelayanan umum Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat terbagi menjadi tiga, yaitu :
  - 1) Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan bermotor, ijin mendirikan bangunan, dan sebagainya.
  - 2) Pelayanan barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
  - 3) Pelayanan jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, sanitasi lingkungan, persampahan, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Hardiansyah, 2018).

Kualitas Pelayanan memiliki lima dimensi yang dapat digunakan dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, antara lain :

- a *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b *Reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
- c *Responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
- d *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan

e *Empathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Kotler juga menjelaskan teori tentang indikator kualitas pelayanan, terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut (Kotler et al., 2018):

- a Keterandalan (*reability*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- b Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- c Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- d Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
- e Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

### **Kepuasan Masyarakat**

Cambridge International Dictionaries mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah seseorang yang membeli suatu barang atau menggunakan suatu jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan yang diinginkan (Hardiansyah, 2018). Kepuasan masyarakat adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Sunyoto, 2014). Richard Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler et al., 2018).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988):

- a. Kualitas produk/jasa
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

Survei kepuasan masyarakat mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur-unsur pelayanan adalah faktor atau elemen yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kinerja unit pelayanan publik. Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 menetapkan prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. persyaratan pelayanan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi petugas pelaksana pelayanan;
- g. perilaku petugas pelaksana pelayanan;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i. sarana dan prasarana.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan desain *cross-sectional* dengan tujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama atau sering disebut dengan *point time approach* (Fraenkel et al., 2023). Metode penelitian ini meneliti variabel yang diteliti yakni Pengaruh Kualitas Layanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat Surabaya sebagai variabel terikan.

Penelitian ini dilakukan pada transportasi publik Suroboyo Bus dengan rute gunung anyar-kenjeran via merr. Adapun waktu pada penelitian ini dilakukan pada Oktober 2023. Peneliti menetapkan transportasi publik Suroboyo Bus sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas layanan Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Peneliti juga menyebarkan angket secara online untuk memperluas respon masyarakat yang telah menggunakan layanan Suroboyo Bus.

Variabel bebas (X) pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan dibagi dalam lima dimensi yaitu (A. Parasuraman et al., 1985):

- a. *assurance* (jaminan);
- b. *emphaty* (empati);
- c. *reability* (kehandalan);
- d. *responsinuess* (pertanggung jawaban);
- e. *tangibles* (terjangkau).



Variabel kedua dalam penelitian ini yaitu variabel variabel terikat, variabel terikat (Y) pada penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat terdapat beberapa indikator, sebagai berikut:

- a persyaratan pelayanan;
- b sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
- c waktu penyelesaian;
- d biaya/tarif;
- e produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f kompetensi petugas pelaksana pelayanan;
- g perilaku petugas pelaksana pelayanan;
- h penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i sarana dan prasarana.

**Tabel 1 Kriteria Penilaian Kuisisioner**

Skor	Kriteria Penilaian
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)
2	Tidak Memuaskan (TM)
3	Kurang Memuaskan (KM)
4	Memuaskan (M)
5	Sangat Memuaskan (SM)

Tipe data pada penelitian ini adalah ordinal. Tipe data ordinal adalah tipe data dalam bentuk kategori namun memiliki posisi data yang tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat (Fraenkel et al., 2023). Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan yang dikategorikan sebagai berikut: Sangat Tidak Memuaskan diberi nilai 1; Tidak Memuaskan diberi nilai 2; Cukup Memuaskan diberi nilai 3; Memuaskan diberi nilai 4; dan Sangat Memuaskan diberi nilai 5.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan sumbernya, yaitu (Creswell, 2016):

- a. Data Primer,
- b. Data Sekunder,

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil rata-rata penumpang Suroboyo Bus selama lima tahun dari tahun 2018-2022, maka diperoleh rata-rata yang menjadi populasi pada penelitian ini sebanyak 796.147 orang. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Insedential yang merupakan teknik atau cara

penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan yaitu siapupun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau insidental bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila diketahui cocok dijadikan narasumber. Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang dapat dilihat pada persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- E = tingkat kesalahan

Bila diketahui rata-rata penumpang Suroboyo Bus selama tiga bulan terakhir sebanyak 796.147 orang dengan persentase tingkat kesalahan yang digunakan adalah 5% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian maka sampel yang di butuhkan dari hasil perhitungan ditunjukkan pada persamaan 3.2 yang kemudian disesuaikan menjadi 400 responden untuk dijadikan sampel penelitian.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{796.147}{1+796.147 \times 0,05^2} = \frac{796.147}{1+1990} = 399,872 = 400 \quad (2)$$

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari beberapa proses mulai dari uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji regresi.

#### 1. Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuisioner yang akan digunakan. Penelitian ini dalam menguji validitas kuisioner yang digunakan menggunakan metode *bivariate* dengan bantuan SPSS 25. Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan metode *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Uji instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada 30 responden, kemudian data dianalisis dengan tingkat signifikansi untuk uji dua ekor 0.05. Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

- $p \geq 0,05$ , maka valid
- $p < 0,05$ , maka tidak valid

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu membandingkan nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dengan kriteria *level of reliability* yang dapat dilihat pada Tabel 2 (Hair et al., 2016).

**Tabel 2 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas**

<i>Cronbach's Alpha Score</i> ( $\alpha$ )	<i>Level of Reliability</i>
$0,00 \leq \alpha < 0,20$	<i>Less Reliable</i>

$0,20 \leq \alpha < 0,40$	<i>Rather Reliable</i>
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	<i>Quite Reliable</i>
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	<i>Reliable</i>
$0,80 \leq \alpha < 1,00$	<i>Very Reliable</i>

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4.

**Tabel 3 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Item	Esensi	Keaslian	Kepercayaan	$\alpha$	Kesimpulan
<b>Jaminan / Assurance (X1)</b>	1	0,369	0,3610	0,045	0,05	Valid
	2	0,362	0,3610	0,050	0,05	Valid
	3	0,448	0,3610	0,013	0,05	Valid
<b>Empati / Empathy (X2)</b>	1	0,391	0,3610	0,033	0,05	Valid
	2	0,391	0,3610	0,033	0,05	Valid
	3	0,482	0,3610	0,007	0,05	Valid
<b>Kehandalan / Reliability (X3)</b>	1	0,395	0,3610	0,031	0,05	Valid
	2	0,460	0,3610	0,011	0,05	Valid
	3	0,387	0,3610	0,034	0,05	Valid
	4	0,501	0,3610	0,005	0,05	Valid
<b>Pertanggung Jawaban / Responsiveness (X4)</b>	1	0,435	0,3610	0,016	0,05	Valid
	2	0,369	0,3610	0,045	0,05	Valid
	3	0,572	0,3610	0,001	0,05	Valid
	4	0,513	0,3610	0,004	0,05	Valid
<b>Wujud Nyata / Tangibles (X5)</b>	1	0,515	0,3610	0,004	0,05	Valid
	2	0,782	0,3610	0,000	0,05	Valid
	3	0,394	0,3610	0,031	0,05	Valid
	4	0,534	0,3610	0,002	0,05	Valid
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	1	0,484	0,3610	0,007	0,05	Valid
	2	0,444	0,3610	0,004	0,05	Valid
	3	0,385	0,3610	0,027	0,05	Valid
	4	0,363	0,3610	0,045	0,05	Valid
	5	0,570	0,3610	0,000	0,05	Valid
	6	0,369	0,3610	0,040	0,05	Valid
	7	0,535	0,3610	0,000	0,05	Valid
	8	0,375	0,3610	0,035	0,05	Valid
	9	0,374	0,3610	0,038	0,05	Valid

**Tabel 4 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
<b>Jaminan / Assurance (X1)</b>	0,737	<i>Reliable</i>
<b>Empati / Empathy (X2)</b>	0,690	<i>Reliable</i>
<b>Kehandalan / Reliability (X3)</b>	0,740	<i>Reliable</i>
<b>Pertanggung Jawaban / Responsiveness (X4)</b>	0,875	<i>Very Reliable</i>
<b>Wujud Nyata / Tangibles (X5)</b>	0,894	<i>Very Reliable</i>
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	0,781	<i>Reliable</i>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui data yang telah diperoleh berdistribusi normal atau tidaknya dalam suatu penyebaran data (Field, 2017). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik statistik *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan aplikasi *minitab* versi 20. Interpretasi hasil uji normalitas dengan melihat nilai *signifikansi (p)*, Berikut ini dasar pengambilan keputusan untuk interpretasi dari uji normalitas (Robert & Brown, 2014).

- 1) Data dapat dikatakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal, jika  $\alpha = 5\%$  dan hasil nilai *signifikansi p* > 0,05.

- 2) Data dapat dikatakan berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal, jika  $\alpha = 5\%$  dan hasil nilai *signifikansi*  $p < 0,05$ .

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel X dan Y adalah linier, kuadrat, atau berdimensi tinggi (Field, 2017). Jika X dan Y tidak membentuk garis linier, maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan. Uji linieritas pada penelitian ini dilakukan melalui *test of linearity* dengan bantuan *minitab* versi 20. Dasar pengambilan keputusan uji linieritas pada penelitian ini yaitu (Robert & Brown, 2014):

- 1) jika nilai *signifikansi*  $\leq 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.
- 2) jika nilai *signifikansi*  $> 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat tidak terdapat hubungan yang linear.

c. Uji Hipotesis

1) Uji t parsial

Pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh dapat dilakukan dengan menggunakan uji t secara parsial. Uji t parsial ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Penelitian ini uji t parsial akan dibantu dengan menggunakan *minitab* versi 20, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *signifikansi*  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Jika nilai *signifikansi*  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

2) Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat, sehingga dengan uji F dapat diketahui apakah variabel daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan kemampuan fisik (*tangibles*) benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Uji F ini mempunyai kriteria pengujian yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai *signifikan*  $> 0,05$ , maka menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
- b) Jika nilai *signifikan*  $< 0,05$ , maka menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *minitab* versi 20. Persamaan umum regresi linier berganda dituliskan pada persamaan 3 (Robert & Brown, 2014).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 \quad (3)$$

Keterangan :

Y : Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan

a : Konstanta

b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka pengaruh positif ataupun negatif variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka berpengaruh positif, dan bila (-) maka berpengaruh negatif.

X : Subjek pada variabel independen.

Setelah mengetahui persamaan regresi selanjutnya perlu untuk mencari seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka perlu dilakukan uji koefisien determinasi dengan bantuan *minitab* versi 20.

## PEMBAHASAN

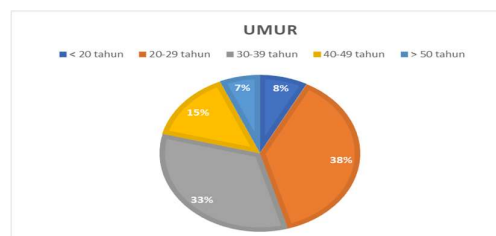
### 1. Analisis Data

#### a. Analisis Deskriptif Identitas Responden



**Gambar 2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

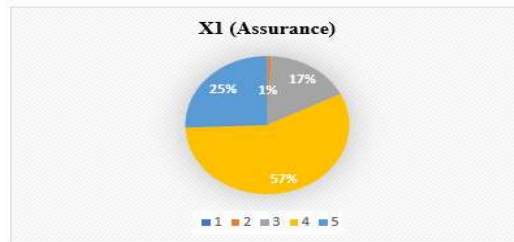
Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa presentase jenis kelamin dari 400 responden yaitu 42% berjenis kelamin perempuan dan 58% berjenis kelamin laki-laki. Dari hasil presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa responden didominasi dengan jenis kelamin laki-laki.



### Gambar 3 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

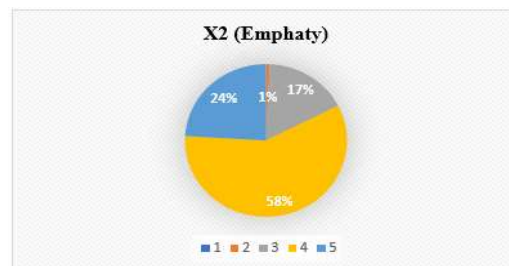
Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa presentase umur dari 400 responden yaitu 8% berumur < 20 tahun, 38% berumur 20-29 tahun, 33% berumur 30-39 tahun, 15% berumur 40-49 tahun, dan 7% berumur > 50 tahun .Dari hasil presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa responden didominasi dengan jenis kelamin laki-laki.

#### b. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian



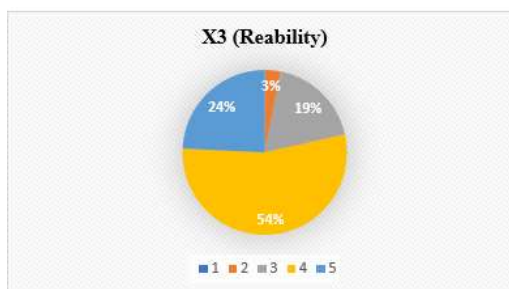
### Gambar 4 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel X1 (*Assurance*)

Berdasarkan gambar diagram 4 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel assurance, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 1%, kurang memuaskan 17%, memuaskan 57%, dan sangat memuaskan 25%.



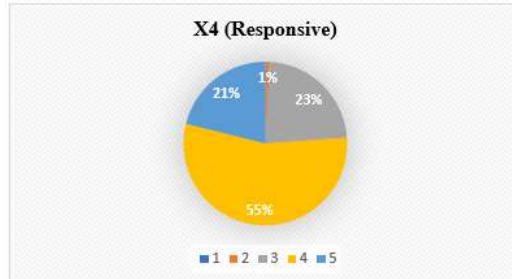
### Gambar 5 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel X2 (*Emphaty*)

Berdasarkan gambar diagram 5 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel emphaty, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 1%, kurang memuaskan 17%, memuaskan 58%, dan sangat memuaskan 24%.



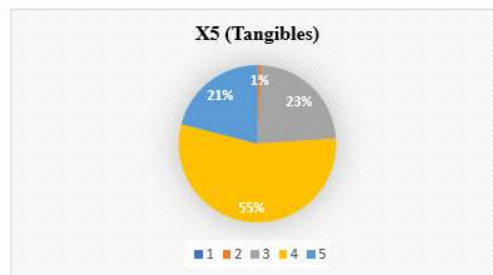
### Gambar 6 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel X3 (*Reability*)

Berdasarkan gambar diagram 6 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel reability, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 3%, kurang memuaskan 19%, memuaskan 54%, dan sangat memuaskan 24%.



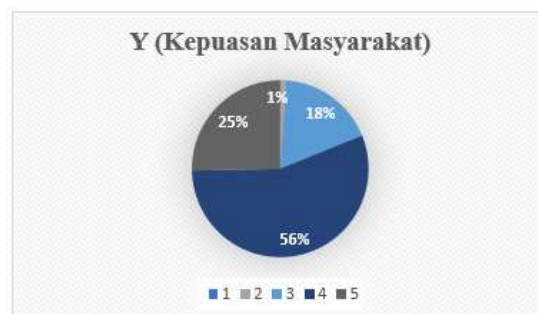
**Gambar 7 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel X4 (*Responsive*)**

Berdasarkan gambar diagram 7 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel responsive, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 3%, kurang memuaskan 23%, memuaskan 55%, dan sangat memuaskan 21%.



**Gambar 8 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel X5 (*Tangibles*)**

Berdasarkan gambar diagram dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel tangibles, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 1%, kurang memuaskan 23%, memuaskan 55%, dan sangat memuaskan 21%.



**Gambar 9 Persentase Kepuasan Masyarakat pada Variabel Y**

Berdasarkan Gambar 9 diagram dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini puas dengan instrument pada variabel kepuasan masyarakat, dari hasil presentase responden menjawab sangat tidak memuaskan 0%, tidak memuaskan 1%, kurang memuaskan 18%, memuaskan 56%, dan sangat memuaskan 25%.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebaran data yang diperoleh apakah berdistribusi normal atau tidak. Selain itu, uji normalitas ini dilakukan juga sebagai uji prasyarat untuk melakukan uji parametrik dalam melakukan uji t parsial dan uji F. Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov karena banyak sampel yang digunakan lebih dari 100. Hasil uji normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada Gambar .

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22713430
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.062
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

**Gambar 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov**

Gambar 10 menunjukkan nilai uji normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,64. Nilai 0,64 jika dilihat untuk pada dasar pengambilan keputusan, maka diperoleh hasil bahwa  $0,64 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan diperoleh keputusan bahwa data berdistribusi normal serta dapat dilakukan uji parametrik.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang linier atau tidak. Uji linieritas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *test of linearity*. Hasil uji linieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 11.

		Sum of Squares	df
Unstandardized Residual * Unstandardized Predicted Value	Between Groups	(Combined)	1535.223
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	1535.223
	Within Groups		443.867
	Total		1979.091

**Gambar 11 Hasil Uji Linieritas**



Gambar menunjukkan hasil uji linieritas dengan nilai sebesar 0,000, jika dilihat kedalam dasar pengambilan keputusan, sehingga jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

d. Uji Hipotesis

1) Uji t parsial

Uji t parsial pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Hasil uji t parsial pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji-t Parsial**

Term	T-Value	P-Value
X1	0,92	0,360
X2	4,66	0,000
X3	6,20	0,000
X4	0,35	0,730
X5	0,09	0,928

Tabel menunjukkan hasil uji t parsial pada setiap variabel bebas dengan melihat nilai *P-Value* untuk menentukan hasil keputusan. Nilai *P-value* pada variabel X1 sebesar 0,360 jika dibandingkan, maka nilai *P-value*  $> 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh *assurance* (jaminan) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Nilai *P-value* pada variabel X2 sebesar 0,000 jika dibandingkan, maka nilai *P-value*  $> 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh *emphaty* (empati) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya.

2) Uji F

Uji F pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan atau keseluruhan (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6 Hasil Uji-F**

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Regression	5	7205,27	1441,05	271,32	0,000

Tabel 6 menunjukkan hasil uji F memperoleh nilai *P-Value* sebesar 0,000. Nilai *P-value* ini nilainya  $< 0,05$ , maka menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus secara keseluruhan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

e. Uji Regregasi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh setiap variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi dapat dilihat pada Tabel 7 dengan melihat nilai koefisien pada setiap variabel bebas (*coef*) untuk membuat persamaan regresi linier berganda seperti pada persamaan 4.

**Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Term	Coef	SE Coef
Constant	2,523	0,954
X1	0,405	0,443
X2	2,077	0,446
X3	0,4577	0,0738
X4	0,313	0,907
X5	0,082	0,907

Tabel 7 menunjukkan nilai koefisien pada setiap variabel bebas. Nilai tersebut kemudian dibuat persamaan regresi linier berganda yang dapat dilihat pada persamaan 4

$$Y = 2,523 + 0,405 X1 + 2,077 X2 + 0,4577 X3 + 0,313 X4 + 0,082 X5 \quad (4)$$

Berdasarkan persamaan 4.1 dapat diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki koefisien bernilai positif. Nilai positif pada koefisien regresi memiliki makna, apabila kualitas pelayanan pada setiap dimensi kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif atau sebanding terhadap kepuasan masyarakat.

f. Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai besar pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji koefisien determinan dapat dilihat pada Tabel 8 dengan melihat nilai R-Square (R-sq).

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinan**

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
2,30460	77,49%	77,21%	76,55%

Hasil uji koefisien determinan pada Tabel 8 dapat diketahui nilai R-sq sebesar 77,49%, artinya besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 77,49%.

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan transportasi Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi utama yang meliputi variabel *assurance* (jaminan); *emphaty* (empati); *reability* (kehandalan); *responsinvers* (pertanggung jawaban); dan *tangibles* (terjangkau). Setiap dimensi tersebut dihubungkan dengan indikator kepuasan masyarakat untuk mencari

tahu pengaruh dari setiap dimensi terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya kemudian dianalisis lebih mendalam untuk memastikan kebenarannya yang dijelaskan sebagai berikut:

*a. Assurance*

*Assurance* atau sering dikenal sebagai jaminan, mengacu pada pengetahuan dan kemampuan penyedia untuk mendapatkan kepercayaan dan kerahasiaan pelanggan, memastikan bahwa kebutuhan mereka dipenuhi dengan aman (Parasuraman et al., 1988). Kualitas layanan yang terkait dengan sikap pelayan publik dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan dan menciptakan rasa aman bagi masyarakat, serta menjadi ahli dalam menangani masalah masyarakat sehingga masyarakat merasa yakin dan puas ketika menggunakan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1985). Ketika jaminan digunakan sebagai ukuran kualitas layanan, publik atau masyarakat akan memiliki kepercayaan bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan menjamin harapan masyarakat untuk terwujud, sehingga menghasilkan kepuasan yang meningkat karena jaminan yang diberikan terus ditingkatkan (Tjiptono & Chandra, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dan sesuai dengan teori yang telah dijelaskan dan diuraikan sebelumnya, secara deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan pada layanan variabel *Assurance* memiliki kriteria memuaskan dengan persentase sebesar 57%. Hasil uji t parsial menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel *Assurance* (jaminan) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya, artinya dimensi ini berpengaruh namun tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *Assurance* (X1) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai positif artinya variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding terhadap kepuasan masyarakat yang artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *Assurance* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

*b. Emphaty*

*Emphaty* atau juga sering dikenal sebagai empati, mengacu pada perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan yaitu masyarakat untuk membuat mereka merasa diakui saat menggunakan layanan (Parasuraman et al., 1988). Empati dapat digunakan sebagai ukuran kualitas layanan terkait dengan sikap pelayan publik dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, dengan memiliki komunikasi yang baik dan memperhatikan pemahaman kebutuhan masyarakat, serta kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan dapat ditingkatkan (Parasuraman et al., 1985). Ketika empati digunakan sebagai ukuran kualitas layanan, maka hubungan antara komunikasi dan

memberikan perhatian serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat akan menghasilkan peningkatan kepuasan masyarakat jika terus ditingkatkan (Tjiptono & Chandra, 2016). Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan pada layanan variabel *Emphaty* memiliki kriteria memuaskan dengan persentase sebesar 58%. Hasil uji t parsial menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Emphaty* (terjangkau) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *Emphaty* (X2) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai positif artinya variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding terhadap kepuasan masyarakat yang artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *Emphaty* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

### c. *Realibility*

*Reliability* atau juga dikenal sebagai keandalan, mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang dapat diandalkan, akurat, dan berkualitas tinggi (Parasuraman et al., 1988). Pengukuran kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kemampuan pelayan publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat juga dapat disebut sebagai keandalan. Ketika pelanggan menilai kualitas layanan berdasarkan keandalan, mereka akan percaya bahwa kebutuhan mereka akan dipenuhi secara efektif sesuai dengan harapan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dengan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1985). Jika kemampuan pelayan publik untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya kepada masyarakat terus meningkat, maka masyarakat akan lebih puas (Tjiptono & Chandra, 2016). Teori yang telah dijelaskan sebelumnya sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana secara deskriptif menunjukkan hasil sebagian besar pernyataan pada layanan variabel *Realibility* memiliki kriteria memuaskan dengan persentase sebesar 54%. Hasil uji t parsial menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Realibility* (X3) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *Realibility* (X3) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai positif artinya variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding terhadap kepuasan masyarakat yang artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *Realibility* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian pada dimensi ini sejalan dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, dimana kemampuan pelayan publik untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, akurat, dan berkualitas tinggi kepada masyarakat terus ditingkatkan, maka masyarakat akan semakin puas.

#### d. *Responsiveness*

*Responsiveness*, juga dikenal sebagai responsif, mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan memberikan layanan yang akurat dan berkualitas tinggi, sehingga sering juga disebut sebagai daya tanggap (Parasuraman et al., 1988). Kualitas layanan dapat diukur dengan daya tanggap penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat akan percaya bahwa kebutuhan mereka akan dipenuhi dengan tepat dan efektif (Parasuraman et al., 1985). Jika sensitivitas atau responsivitas atau kepekaan penyedia layanan dalam memberikan layanan cepat dan responsif terus meningkat, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan terus meningkat (Tjiptono & Chandra, 2016). Teori yang telah dijelaskan dan diuraikan sebelumnya sesuai dengan hasil penelitian pada dimensi ini, secara deskriptif menunjukkan hasil sebagian besar pernyataan pada layanan variabel *tangibles* memiliki kriteria memusakan dengan persentase sebesar 55%. Hasil uji t parsial menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel *Responsiveness* (daya tanggap) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya, artinya dimensi ini berpengaruh namun tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *Responsiveness* (X4) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai positif artinya variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding terhadap kepuasan masyarakat yang artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *Responsiveness* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

#### e. *Tangibles*

*Tangibles* atau sering disebut sebagai bukti langsung atau bukti fisik merupakan pelayanan yang tercermin pada fasilitas fisik seperti peralatan, personil, alat komunikasi, dan lainnya yang bisa dirasakan oleh panca indera (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan pada layanan variabel *tangibles* memiliki kriteria memusakan dengan persentase sebesar 55%. Hasil uji t parsial menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel *tangibles* (terjangkau) transportasi publik Suroboyo Bus terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Surabaya. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *tangible* (X5) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai positif artinya variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding terhadap kepuasan masyarakat yang artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *tangible* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hasil ini sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa benda berwujud yang disebut bukti langsung (*tangible*) dapat mempengaruhi kualitas layanan, dan pelanggan akan melihat dan

merasakan benda berwujud ketika penyedia layanan menggunakan bukti langsung sebagai ukuran kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985). Sejalan dengan hasil penelitian dan teori tersebut Tjiptono & Chandra (2016) juga menjelaskan ketika penyedia layanan meningkatkan kualitas setiap fasilitas layanan fisik, maka pelanggan akan lebih puas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan transportasi publik Suroboyo Bus secara keseluruhan berpengaruh positif atau sebanding dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya dengan besar pengaruh yang diberikan 77,49%. Selain itu, jika dilihat secara parsial dari setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil bahwa dimensi kualitas pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat adalah *Empathy* (empati) dan *Realibility* (keandalan). Sedangkan dimensi kualitas pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat adalah *assurance* (jaminan), *responsiveness* (responsif), dan *tangibles* (bukti fisik).

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Field, A. (2017). *Discovering Statistic Using IBM SPSS Statistic 5th*. In *Dk* (Vol. 53, Issue 9). Sage.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, 9(1), 47–56.
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute HalteE Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur*, 1–6.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw Hill LLC.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition (2 ed.)*. Sage.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Bandung: PT Indeks.
- Kusuma, B. B. (2020). Suroboyo Bus Sebagai Angkutan Umum Di Surabaya Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. *Jurist-Diction*, 3(4), 1519. <https://doi.org/10.20473/jd.v3i4.20218>
- Mahmudi. (2017). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (5th ed.). Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putra, D. I. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Pengguna Suroboyo Bus). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(02), 414–418.
- Robert, B., & Brown, E. B. (2014). *Lean Six Sigma Using Sigma XL and Minitab Issa Bass Barbara Lawton* (Issue 1). McGraw-Hill.
- Setiawan, R. (2021). The Effect of Service Quality and Service Value on Suroboyo Bus Passenger Satisfaction. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 830(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/830/1/012005>
- Sunyoto, D. (2014). *Praktik riset perilaku konsumen : teori, kuesioner, alat, dan analisa data*. Yogyakarta: CAPS.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4th*. Yogyakarta: ANDI.
- Witjaksono, A. S. (2023). Transportasi Umum di Surabaya: Minat Masyarakat dan Efektivitasnya dalam Mengurangi Kemacetan. (*Kompasiana*. <https://www.kompasiana.com/arisandiwitjaksono/646ba35737cb2a05a34c92a2/transportasi-umum-di-surabaya-minat-masyarakat-dan-efektivitasnya-dalam-mengurangi-kemacetan>, dikases pada 20 September 2023)