

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BUS TRANS JATIM MENGGUNAKAN
STRUCTURAL EQUATION MODELING
(Studi Pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo – Kota Surabaya
– Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:
MARISTA FARADILLA
NBI 1112200056

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BUS TRANS JATIM MENGGUNAKAN
STRUCTURAL EQUATION MODELING
(Studi Pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo – Kota Surabaya
– Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:
MARISTA FARADILLA
NBI 1112200056

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Marista Faradilla

NBI : 1112200056


Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo – Kota Surabaya – Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1**



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062**



**Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
NPP. 20110.17.073**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan Di Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dan Diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Tanggal 17 Juni 2026

Dewan Penguji :

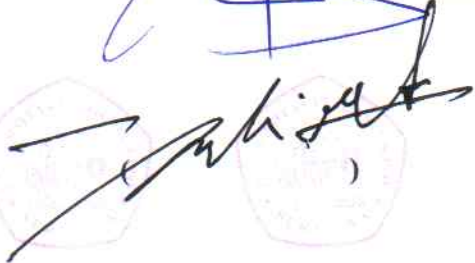
1. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Ketua

()

2. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota 1

()

3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Anggota 2

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S

NPP. 20110.86.0062

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marista Faradilla
NBI : 1112200056
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi Pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik- Provinsi Jawa Timur)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan disusun berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan dengan arahan dosen pembimbing, bukan hasil plagiasi dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan maupun karya ilmiah yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Apabila dalam penyusunan skripsi ini saya mengutip, mengambil, atau menggunakan sebagian karya ilmiah orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber secara jelas sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya unsur plagiasi dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 12 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



(Marista Faradilla)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.

031 0593 1800(ex.311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marista Faradilla
NBI : 1112200056
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans
Jatim Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi pada Trayek
Koridor I Kabupaten Sidoarjo – Kota Surabaya – Kabupaten Gresik,
Provinsi Jawa Timur)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 18 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Marista Faradilla)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak ada jalan yang mudah, tetapi selalu ada jalan bagi mereka yang mau berusaha.”

(Marista Faradilla)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang paling indah selain rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, pertolongan, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, khususnya Ibu Sri Wahyuni dan Almarhum Samsul Hudi, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat tanpa henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan dan cinta yang selalu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Kakak penulis dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta motivasi dalam setiap proses yang penulis jalani selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Diri penulis sendiri, yang telah mampu bertahan, bangkit, dan terus berjuang menghadapi berbagai proses, tantangan, serta tekanan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah dan tetap melangkah sampai berada di titik ini.
4. Pasangan tercinta yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, doa, perhatian, dan menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih karena selalu menemani dalam suka maupun duka hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan bantuan, dukungan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi berlangsung.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama masa perkuliahan.

7. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur serta seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, doa, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Marista Faradilla
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Maret 2004
Alamat : Jalan Rangkah 7 No. 48, RT.04 RW.01, Kecamatan
Tambaksari, Surabaya
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Email : maristafaradilla16@gmail.com
No. Telp/HP : 08999112135

Riwayat Pendidikan

1. SDN Rangkah 7 Surabaya 2010 – 2016
2. SMPN 37 Surabaya 2016 – 2019
3. SMAN 3 Surabaya 2019 – 2022

Riwayat Pekerjaan

1. Magang Mandiri DPMPTSP Surabaya
2. Kopi Bujend
3. CV. Harry Tex Expresi Indonesia

Riwayat Organisasi

1. Koperasi Mahasiswa

Kemampuan

1. Bahasa Indonesia (Aktif)
2. Bahasa Inggris (*Intermediate*)
3. Microsoft Office (Ms. Word, Ms. Excel, Ms. PowerPoint)

RINGKASAN

Marista Faradilla, 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi Pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik- Provinsi Jawa Timur)*. Anggraeny Puspaningtyas, Supri Hartono

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Kota Surabaya–Kabupaten Gresik. Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang nyaman, aman, dan efisien, serta masih adanya keluhan pengguna terkait ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, respons petugas, dan kepadatan penumpang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Analisis data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.0 melalui pengujian *outer model* dan *inner model*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, model penelitian dinilai memiliki tingkat kecocokan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketepatan layanan, respons petugas, kenyamanan fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Bus Trans Jatim.

SUMMARY

Marista Faradilla, 2025. *The Influence of Service Quality on User Satisfaction of Trans Jatim Bus Using Structural Equation Modeling (Study on Corridor I Route Sidoarjo–Surabaya–Gresik-East Java)*. Anggraeny Puspaningtyas, Supri Hartono

This study aims to determine the effect of service quality on user satisfaction with the Trans Jatim Bus Corridor I, which operates between Sidoarjo Regency, Surabaya City, and Gresik Regency. The study was motivated by the public's growing need for comfortable, safe, and efficient public transportation, as well as ongoing user complaints regarding punctuality, facility comfort, staff responsiveness, and passenger density. Therefore, service quality is a critical factor in enhancing public transportation user satisfaction.

This study employs a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). Data were collected through a questionnaire distributed to 96 respondents who are users of the Trans Jatim Bus Corridor I. Service quality variables were measured using the five dimensions of SERVQUAL: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was conducted using SmartPLS 4.0 software through outer model and inner model testing.

The results of the study indicate that the dimensions of assurance, empathy, and tangibility have a positive and significant effect on user satisfaction, whereas reliability and responsiveness do not have a significant effect. Furthermore, the research model was found to have a good level of fit in explaining the relationships among the variables. This study recommends improving service quality, particularly regarding service accuracy, staff responsiveness, facility comfort, and attention to user needs, to enhance public satisfaction with the Trans Jatim Bus service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Tahun Ajaran 2024/2025 dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan tugas akademik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun penelitian dalam skripsi ini dilaksanakan pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik-Provinsi Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan, dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak yang turut berperan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan memberikan manfaat. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dr. Harjo Seputro, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara sekaligus dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan.
2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing pertama dan Drs. Supri Hartono, MS selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Negara beserta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pelayanan selama proses perkuliahan.
4. Kedua orang tua penulis, Ibu Sri Wahyuni dan Almarhum Samsul Hudi, kakak penulis, serta pasangan tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, perhatian, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Diri penulis sendiri atas kerja keras, usaha, dan semangat dalam menghadapi berbagai proses dan tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Teman-teman penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
7. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan transportasi publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya 12 Mei 2026

(Marista Faradilla)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Administrasi Publik	16
2.2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	18
2.2.4 Kepuasan Masyarakat	20
2.2.5 Transportasi Publik.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Hipotesis	25

3.4 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	26
3.4.1 Definisi Variabel	26
3.4.1.1 Variabel Independen (X)	26
3.4.1.2 Variabel Dependen (Y)	27
3.4.1 Operasional Variabel.....	28
3.5 Tipe dan Sumber Data.....	32
3.6 Populasi dan Sampel	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji <i>Outer</i> (Model Pengukuran)	35
3.6.2 Uji Validitas	35
3.6.3 Uji Reabilitas	36
3.6.4 Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	37
3.6.5 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Penyajian Data	40
4.1.3 Analisis Data	46
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pembahasan <i>Outer model</i>	66
4.2.2 Pembahasan <i>Inner Model</i>	67
4.2.3 Pembahasan Uji Hipotesis.....	69
4.2.4 Pembahasan Uji Model Fit.....	70
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.	71
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. 1 Jumlah Kendaraan di Provinsi Jawa Timur Menurut Jenis Kendaraan	2
Tabel. 1. 2 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Bts Trans Jatim Koridor I Periode 2025.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel X	43
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Y	45
Tabel 4. 3 <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 4 <i>Cross loading</i>	52
Tabel 4. 5 Tabel HTMT	55
Tabel 4. 6 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	56
Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 8 Tabel VIF	59
Tabel 4. 9 Tabel Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 4. 10 Tabel Uji F	62
Tabel 4. 11 Tabel Uji t	63
Tabel 4. 12 Tabel Uji Model Fit.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Rute Trans Jatim Koridor 1 Sidoarjo-Gresik.....	3
Gambar 1. 1 Peta Rute Trans Jatim Koridor 1 Sidoarjo-Gresik.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Peneliti	23
Gambar 4. 1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4. 2 Klasifikasi Umur Responden	41
Gambar 4. 3 Klasifikasi Tujuan Penggunaan Responden	42
Gambar 4. 4 Klasifikasi Frekuensi Penggunaan Responden.....	42
Gambar 4. 5 Outer Loading	51
Gambar 4. 6 Uji Hipotesis	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner.....	86
Lampiran 3 Output Olah Data SmartPLS.....	88
Lampiran 4 Dokumentasi Sebar Kuesioner.....	93
Lampiran 5 Surat Izin Observasi.....	94
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	95
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	97
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	100
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Turnitin.....	101
Lampiran 10 LOA.....	102
Lampiran 11 Jurnal.....	103
Lampiran 12 Bukti Publikasi Jurnal.....	104