

# skripsi marista

*by* Marista Faradila

---

**Submission date:** 19-Jun-2026 10:29AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2985877983

**File name:** BAB\_145\_MARISTA\_FARADILLA.docx (1.04M)

**Word count:** 11067

**Character count:** 72555

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Sarana transportasi mempunyai peran utama dalam kehidupan masyarakatnya serta memperkokoh kesatuan. Prasarana transportasi memberikan suatu dukungan akan ranah lainnya di ranah pembangunan nasional di kota hingga perdesaan supaya bisa memberi peningkatan akan mobilitas masyarakat dan alokasi sumber dayanya. Sarana transportasi yang tepat guna akan menyokong kegiatan ekonomi dan perkembangan sosialnya, serta memacu pertumbuhannya di banyak wilayah (Nurfadillah, Sani, K. R., & Wahid, 2023).

Dalam konteks pembangunan perkotaan berkelanjutan, transportasi publik menjadi elemen penting karena mampu mengurangi kemacetan dan emisi serta meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat (Brilliant dkk., 2024). Negara seperti Singapura melalui sistem Mass Rapid Transit (MRT) yang terintegrasi dengan bus feeder dan jalur pedestrian, serta London dengan sistem Oyster Card yang menghubungkan berbagai moda transportasi dalam satu jaringan, menunjukkan bahwa integrasi dan kualitas pelayanan transportasi publik berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi publik (Land Transport Authority, 2023; Transport for London, 2023).

Kendaraan umum sesuai UU No 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), merupakan suatu sarana layanan pemerintah kepada masyarakat yang berupa angkutan umum. Sarana tersebut dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa pengecualian dengan biaya yang relatif murah. Tujuan utama dari transportasi publik tersebut adalah memberikan aksesibilitas yang luas kepada masyarakat, memfasilitasi mobilitas yang efisien, dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Layanan transportasi publik cakupannya bervariasi jenis moda transportasi, misal bus, kereta api, trem, metro, feri, dan taksi umum. Moda transportasi ini diatur dan dioperasikan oleh otoritas transportasi setempat dengan mengikuti jadwal dan rute yang telah ditentukan. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan transportasi umum yang dimaksud difokuskan pada moda bus sebagai bagian dari pelayanan publik di sektor transportasi darat. Melalui UU No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pemerintah harus menyalurkan layanan yang berkualitas, terbuka serta terpercaya kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara (Wahyudi, 2025).

Jasa publik diranah transportasi umum mempunyai peranan utama saat

mempermudah perpindahan masyarakat, kemacetan berkurang, memberi perlindungan akan lingkungannya, membuat penghematan energi, serta mendukung pemerataan sosialnya. Melalui tata kelola serta dukungan yang baik, transportasi publik bisa sebagai sarana transportasi utama yang efektif. Untuk itu, transportasi hendaknya bisa mudah dipergunakan, terpercaya, dan berjalan secara efisien.

Penguatan transportasi publik di wilayah Gerbangkertosusila sejalan dengan Peraturan Presiden No 66 Tahun 2022 mengenai Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis Nasional Gerbangkertosusila. Di tingkat provinsi, kebijakan tersebut diperkuat melalui regulasi daerah, salah satunya Aturan Gubernur Jawa Timur No21 Tahun 2023 mengenai “Tarif Kelas Ekonomi Angkutan Penumpang Antarkota Dalam Provinsi yang Menggunakan Mobil Bus Umum”. Pergub ini menjadi dasar pengaturan tarif dan keberlanjutan operasional layanan angkutan umum di Jawa Timur, termasuk Bus Trans Jatim sebagai bagian dari sistem angkutan massal perkotaan.

Total kendaraan pribadi di wilayah Gerbangkertosusila Jawa Timur mengalami kelonjakan dari 7,4 juta unit di 2021 sampai dengan sebanyak 26,52 juta unitnya pada 2024, mayoritasnya sepeda motor serta mobil yang mana menyebabkan kepadatan kendaraan, polusi udaranya, emisi CO<sub>2</sub>, hingga resiko kecelakaan lalu lintas yang semakin besar di bagian padatnya kegiatan ekonomi serta mobilitas masyarakat Provinsi Jawa Timur.

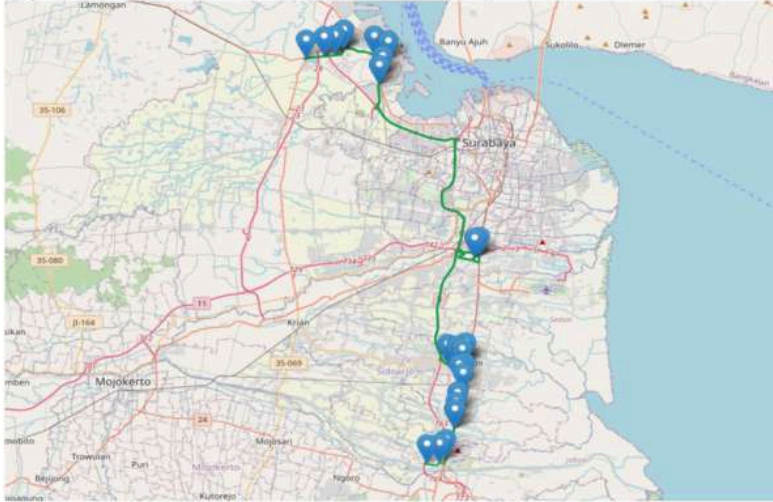
Tabel. 1. 1 Jumlah Kendaraan di Provinsi Jawa Timur Menurut Jenis Kendaraan

Jenis Kendaraan	Tahun				
	2022	2023	Kenaikan	2024	Kenaikan
Mobil Penumpang	692.832	5.472.875	690,08%	5.541.020	1,25%
Mobil Bus	14.085	42.556	202,14%	44.295	4,09%
Mobil Truk	219.570	783.559	256,86%	1.326.655	69,31%
Sepeda Motor	5.821.519	18.902.345	224,69%	19.615.284	3,77%
Jumlah	6.747.997	25.201.335	273,48%	26.527.254	5,26%

Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2025)

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur memperkenalkan layanan Bus Trans Jatim di Agustus 2022 dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Program ini bertujuan menyediakan angkutan umum yang terasa aman, memadai, murah, serta mendukung pengurangan penggunaan kendaraan pribadi. Layanan Trans Jatim melibatkan kerja sama dengan pihak swasta dalam

pengelolaan armada, menggunakan desain khas Jawa Timur, serta menerapkan sistem pembayaran non-tunai dan standar operasional pelayanan tertentu.



Gambar 1. 1 Peta Rute Trans Jatim Koridor 1 Sidoarjo-Gresik

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2026

Salah satu koridor utama <sup>108</sup> Trans Jatim adalah Koridor I yang melayani rute Terminal Porong (Kabupaten Sidoarjo) – Kota Surabaya – Terminal Bunder (Kabupaten Gresik). Berdasarkan peta trayek pada Gambar 1.1, alur perjalanan bus dimulai dari wilayah selatan di Terminal Porong, kemudian bergerak menuju arah utara melewati kawasan Sidoarjo, Waru, dan memasuki pusat Kota Surabaya. Selanjutnya, rute berlanjut menuju wilayah utara hingga mencapai Terminal Bunder di Kabupaten Gresik. Sepanjang jalur tersebut, bus melewati berbagai titik strategis seperti kawasan permukiman padat, pusat perkantoran, kawasan industri, serta pusat perdagangan dan pendidikan di Surabaya dan sekitarnya.

Secara geografis, koridor ini memiliki peran strategis karena menjadi jalur mobilitas harian pekerja, pelajar, dan masyarakat antarwilayah di kawasan Gerbangkertosusila. Tingginya aktivitas di sepanjang trayek tersebut menjadikan Koridor I sebagai salah satu koridor dengan volume penumpang yang tinggi dibandingkan koridor lainnya. Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan Trans Jatim, dinamika operasional juga menunjukkan tantangan tersendiri.

Tabel. 1. 2 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim

### Koridor I Periode 2025

No.	BULAN	Jumlah Penumpang				Total Tiket	Load Factor
		Pelajar	Santri	Umum	Transit		
1	JANUARI	17.580	152	180.583	24.445	222.760	146%
2	FEBRUARI	19.535	244	167.634	22.426	209.839	152%
3	MARET	16.504	201	156.824	21.818	195.347	128%
4	APRIL	18.512	194	191.275	24.005	233.985	166%
	TOTAL	72.131	791	696.316	92.694	861.931	148%

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2026

Berdasarkan rekapitulasi total pengguna BTS Trans Jatim Koridor I periode Januari–April 2025, tercatat total penumpang sebanyak 861.931 orang. Tingkat *load factor* pada periode tersebut menunjukkan angka yang sangat tinggi, yaitu Januari sebesar 146%, Februari 152%, Maret 128%, dan April 166%, dengan rata-rata sekitar 148%. Angka tersebut mengindikasikan bahwa tingkat keterisian penumpang secara konsisten melebihi kapasitas ideal armada.

Tingginya *load factor* ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan Trans Jatim Koridor I cukup besar. Namun, kondisi keterisian yang melampaui kapasitas standar berpotensi menimbulkan kepadatan, berdesakan, serta penurunan kenyamanan dan keamanan penumpang, terutama di jam padat pagi hari (berkisar pukul 06.00–09.00 WIB) dan sore hari (berkisar pukul 16.00–19.00 WIB), yang merupakan waktu mobilitas tinggi bagi pekerja dan pelajar. Kondisi ini juga cenderung meningkat menjelang akhir pekan dan hari libur. Apabila tidak diimbangi dengan penambahan armada dan pengaturan jadwal yang lebih optimal, maka dapat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan serta tingkat rasa puas penggunanya.

Permasalahan kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I tidak hanya terlihat dari tingginya jumlah penumpang, tetapi juga tercermin dari kondisi operasional di lapangan. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, *load factor* Bus Trans Jatim Koridor I selama Januari–April 2025 mencapai rata-rata 148%, atau melebihi kapasitas ideal armada. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kepadatan penumpang yang berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan dan keamanan perjalanan. Selain itu, berdasarkan data pengaduan pengguna yang dihimpun oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan kedatangan bus, kepadatan penumpang pada jam sibuk, ketidaksesuaian informasi perjalanan, kebersihan armada, serta pelayanan petugas. Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek kualitas pelayanan yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna Bus

Trans Jatim Koridor I.

Berdasarkan hasil studi literatur dari beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian Kasiani & Widiyarta serta Evelin diketahui bahwa pelayanan Bus Trans Jatim masih menghadapi sejumlah permasalahan operasional, seperti faktor loading (jumlah penumpang terhadap kapasitas bus) dan headway time (interval antar bus), masih belum optimal sehingga mempengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengguna layanan transportasi publik tersebut (Kasiani & Widiyarta, 2023), (Evelin, 2025). Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal peneliti dan data pengaduan pengguna pada Januari 2026, masih terdapat berbagai keluhan terkait pelayanan Bus Trans Jatim, antara lain keterlambatan bus, bus tidak berhenti di halte, kepadatan penumpang, perilaku pengemudi yang dianggap kurang aman, kebersihan armada, ketidakakuratan sistem informasi perjalanan, hingga sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Meskipun sebagian pengaduan telah ditindaklanjuti melalui pengecekan CCTV dan klarifikasi resmi dari pengelola, frekuensi keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar operasional pelayanan dengan persepsi dan harapan pengguna.

Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek kapasitas dan sarana prasarana, tetapi juga menyangkut dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan dalam teori SERVQUAL pandangan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan jika mutu layanan mencakup lima dimensi utama, yakni: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*empathy*). Dimensi keandalan mencakup akan kemampuan memberikan layanan secara tepat serta stabil, daya tanggap mencerminkan kesiapan petugas saat memberi bantuan akan pengguna, jaminan yakni perasaan aman serta kepercayaan terhadap layanan, bukti fisik mencakup kondisi sarana dan prasarana, sedangkan empati menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pengguna. Dalam konteks layanan Bus Trans Jatim, kelima dimensi tersebut menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Hal ini juga sejalan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sektor transportasi yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan, yang menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu, kenyamanan, dan sikap petugas menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan transportasi publik. Dalam hal ini, apabila salah satu dimensi kualitas pelayanan tidak terpenuhi, maka akan muncul kesenjangan (*service gap*) antara harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan Bus Trans Jatim.

Pada penyelenggaraan pelayanan Bus Trans Jatim, terdapat berbagai pihak (*stakeholder*) yang terlibat, antara lain Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai pengelola serta pengawas, pengelola penyedia jasa sebagai pelaksana

operasional, petugas lapangan seperti pengawas perjalanan dan koordinator layanan, serta penumpang sebagai pengguna layanan. Setiap pihak memiliki peran dalam menjaga kualitas pelayanan, di mana Dishub Jatim melakukan monitoring, verifikasi aduan, serta pemberian sanksi terhadap operator apabila terjadi pelanggaran operasional. Keterlibatan berbagai stakeholder tersebut menandakan jika mutu layanan transportasi umum bukan sekedar ditetapkan dari satu pihak, tetapi merupakan hasil dari koordinasi dan kinerja seluruh pihak yang terlibat dalam sistem layanan.

Dengan demikian, hendaknya terdapat studi yang menganalisis <sup>56</sup> pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I secara kuantitatif. Penelitian ini hendaknya bisa memberi gambaran terkait <sup>102</sup> sejauh mana dimensi kualitas pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan transportasi publik yang lebih efektif, berkelanjutan, serta mengutamakan kebutuhan masyarakat.

<sup>25</sup>

## 1.2 Rumusan Masalah

Melalui <sup>123</sup> latar belakang, maka perumusan permasalahan pada studi ini yaitu Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Menggunakan *Structural Equation Modeling*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan permasalahan, studi <sup>86</sup> ini bertujuan agar mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Menggunakan *Structural Equation Modeling*.

<sup>55</sup>

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Studi ini memberikan manfaatnya berupa dampak akan peningkatan studi administrasi publik, terutama di kajian pelayanan publik dan manajemen transportasi. Melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Studi ini hendaknya bisa memperkuat fakta empiris terkait <sup>103</sup> pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum. Lebih lanjut, hasil studi hendaknya bisa sebagai landasan lainnya untuk studi berikut yang berkaitan akan hubungan <sup>33</sup> antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dalam sektor transportasi publik.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Hasil studi hendaknya bisa sebagai bahan bandingan serta usulan untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, saat meningkatkan mutu layanan publik Bus Trans Jatim Koridor I berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan pengguna.

b. Bagi Pihak Kampus

Studi ini hendaknya dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa dan civitas akademika dalam mengembangkan penelitian di bidang pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan teori pelayanan publik serta analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik.

c. Bagi Masyarakat (Pengguna Bus Trans Jatim)

Studi ini memberikan manfaatnya berupa penyaluran informasi ke masyarakat, berkaitan akan pengguna Bus Trans Jatim, mengenai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, serta menjadi sarana aspirasi dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik yang lebih efektif, nyaman, dan terpercaya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Objek dalam studi ini yaitu layanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor I yang melayani rute Sidoarjo – Surabaya – Gresik. Koridor ini merupakan salah satu jalur utama dalam sistem transportasi publik di kawasan Gerbangkertosusila yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, baik untuk keperluan bekerja, pendidikan, maupun aktivitas ekonomi lainnya.

Bus Trans Jatim merupakan program transportasi publik yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Program ini bertujuan agar menyalurkan pelayanan transportasi dengan rasa terlindungi, kondusif serta ekonomis hingga sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kendaraan masing-masing dimana bisa berakibat akan kemacetan serta mencemari lingkungan.

Koridor I Trans Jatim memiliki rute mula Terminal Porong di Kabupaten Sidoarjo menuju Terminal Bunder di Kabupaten Gresik, serta melewati berbagai wilayah strategis seperti kawasan industri, pusat perdagangan, perkantoran, serta permukiman padat di Kota Surabaya. Jalur ini menjadikan Koridor I sebagai salah satu koridor dengan jumlah pengguna yang cukup tinggi dibandingkan koridor lainnya.

Dalam operasionalnya, layanan Bus Trans Jatim melibatkan beberapa pihak, antara lain Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai pengelola, operator bus sebagai pelaksana teknis, serta petugas lapangan yang bertugas mengatur operasional di halte maupun di dalam bus. Sistem pembayaran yang digunakan sudah berbasis non-tunai, dan layanan ini juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti halte, informasi rute, serta standar pelayanan tertentu.

Berdasarkan data yang diperoleh, tingkat penggunaan Bus Trans Jatim Koridor I menunjukkan angka yang cukup tinggi, yang tercermin dari tingginya jumlah penumpang.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi ketepatan waktu (*reliability*), kenyamanan fasilitas (*tangibles*), responsivitas petugas (*responsiveness*), jaminan keamanan (*assurance*), maupun empati terhadap pengguna (*empathy*). Dengan demikian, studi ini difokuskan agar mengkaji bagaimana kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

60

#### 4.1.2 Penyajian Data

##### 4.1.2.1 Karakteristik Responden

Proses mengumpulkan data<sup>16</sup> studi ini melalui menyebarkan kuesioner ke para responden yang menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*offline*) di lokasi penelitian, yaitu di dalam armada bus dan halte/shelter sepanjang rute Koridor I.

Klasifikasi karakteristik responden studi ini memiliki tujuannya agar mengidentifikasi latar belakang para pengguna fasilitas Bus Trans Jatim, sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara lebih objektif dan meminimalisir potensi bias dalam pengambilan kesimpulan.

Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan selama periode penelitian, dan berhasil menjangkit sebanyak 96 responden selaras akan total sampelnya yang mana telah ditetapkan. Responden di studi ini yaitu para masyarakat yang mana pernah mempergunakan layanan Bus Trans Jatim Koridor I, akan kriterianya yakni usia minimal 17 tahun, hingga bisa dikatakan bisa memberi nilai ukurnya dengan

rasional terhadap kualitas layanan yang di berikan.

Lebih lanjut, datanya didapatkan melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah melalui perangkat lunak SmartPLS sebagai alat analisis utama dalam penelitian ini, khususnya agar melakukan pengujian terkait hubungan diantara variabelnya mempergunakan metode *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS)*. Adapun hasil pengelompokan karakteristik responden tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel pada bagian berikutnya.



Gambar 4. 1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Dari data responden yang terkumpul dapat diketahui total 96 responden, sebanyak 53 orang (55,21%) ialah perempuan, sementara 43 orang lainnya (44,79%) yakni laki-laki. Artinya, menandakan jika keikutsertaan para perempuan di survei ini lebih besar diperbandingkan akan para laki-lakinya di mana menjawab kuesioner akan keseluruhan respondennya yang diketahui yakni 96 responden serta keseluruhannya menjadi 100%.

Kemudian, karakteristik digolongkan selaras akan usia masing-masing. Penulis membagi kelompok usia dilandaskan akan jarak umumnya ditentukan, yakni 17-27 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, yang disajikan di diagram berikut ini.



Gambar 4. 2 Klasifikasi Umur Responden

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan diagram tersebut diperoleh jika dominan respondennya sesuai

umur pengguna Bus Trans Jatim Koridor I berada pada rentang usia 21–30 tahun. Jumlah responden digolongkan ini merupakan yang paling banyak berbeda akan golongan usia yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Jatim lebih banyak digunakan oleh masyarakat usia produktif, seperti mahasiswa, pekerja, maupun masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dalam aktivitas sehari-hari.

Di ranah usia 17–20 tahun menempati posisi kedua yang mana total responden yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim juga banyak dimanfaatkan oleh kalangan remaja dan pelajar sebagai sarana transportasi untuk kegiatan pendidikan maupun aktivitas lainnya. Di sisi lain, ranah usia 41–50 tahun terdapat jumlah responden yang lebih sedikit dibandingkan dua kelompok usia sebelumnya.

Adapun pada ranah usia 31–40 tahun menjadi bagian akan total respondennya paling sedikit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna Bus Trans Jatim pada rentang usia tersebut cenderung lebih kecil berbeda akan kelompok usia lain. Maka secara garis besar diagram menggambarkan jika pengguna Bus Trans Jatim Koridor I didominasi oleh masyarakat usia muda dan usia produktif yang cenderung memiliki tingkat mobilitas tinggi dalam menggunakan transportasi publik.

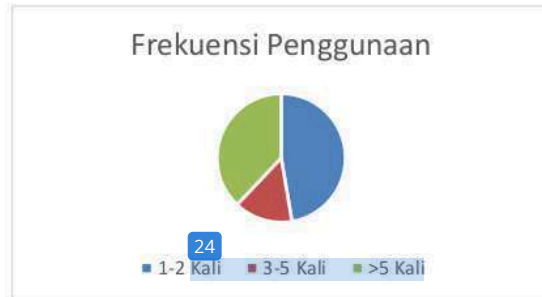


Gambar 4. 3 Klasifikasi Tujuan Penggunaan Responden

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui data yang didapat sebanyak 96 responden, yang dominannya menggunakan layanan Bus Trans Jatim untuk keperluan sekolah/kuliah sebanyak 38 orang (46,34%), diikuti oleh responden yang bekerja sebanyak 28 orang (34,15%). Selain itu, terdapat 12 responden (14,63%) dengan keperluan lainnya dan 18

responden (4,88%) untuk keperluan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Jatim lebih banyak dimanfaatkan oleh pelajar/mahasiswa dan pekerja sebagai sarana mobilitas utama sehari-hari.



Gambar 4. 4 Klasifikasi Frekuensi Penggunaan Responden

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui data yang didapat sebanyak 96 responden, yang dominannya menggunakan layanan Bus Trans Jatim sebanyak 1–2 kali, yaitu 45 orang (47,37%), diikuti oleh responden yang mempergunakan lebih 5 kali yakni 36 orang (37,89%). Sementara itu, responden dengan frekuensi penggunaan 3–5 kali totalnya 15 orang (14,74%). Maka menandakan jika sebagian besar pengguna merupakan pengguna dengan intensitas rendah hingga sedang, namun terdapat juga pengguna dengan intensitas tinggi yang cukup signifikan.

#### 70 4.1.2.2 Deskripsi Masing-Masing Variabel

##### 4.1.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Pada studi ini penulis mempergunakan gagasan teori kualitas pelayanan yang berdasarkan teori oleh Parasuraman 1990. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa ada 5 indikatornya yang bisa sebagai standar mutu layanan yang baik dalam instansi negeri maupun swasta. Kelima indikator tersebut kemudian penulis olah sehingga menghasilkan beberapa item yang digunakan dalam pengisian kuesioner. Data masing-masing bagian variabel kualitas pelayanan dideskripsikan sebagai hasil skor, total dan rata-rata sebagaimana berikut:

Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel X

19 No	Indikator	Tanggapan					Mean
		5	4	3	2	1	
1	X1.1	17	60	16	1	2	7,25
2	X1.2	16	65	11	1	3	7,27
3	X1.3	12	48	27	5	4	6,67
4	X1.4	19	53	20	2	2	7,17
5	X2.1	10	51	29	3	3	6,73
6	X2.2	10	49	32	2	3	6,71
7	X2.3	23	50	16	4	3	7,19
8	X3.1	22	57	14	0	3	7,37
9	X3.2	11	52	31	0	2	6,88
10	X3.3	22	57	14	1	2	7,38
11	X4.1	18	53	18	5	2	7,08
12	X4.2	22	49	19	1	5	7,12
13	X4.3	12	40	35	5	4	6,52
14	X5.1	15	49	28	2	2	6,94
15	X5.2	21	57	15	0	3	7,33
16	X5.3	25	57	12	0	2	7,52
NILAI RATA-RATA							7,07

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel kualitas pelayanan, diketahui jika pernyataan yang nilai rata-ratanya paling tinggi terdapat pada item X5.3 yaitu 7,52. Artinya, menandakan jika mayoritas responden memberi penilaiannya sangat baik terhadap aspek empati pelayanan yang diberikan oleh petugas Bus Trans Jatim. Responden menilai bahwa petugas mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada pengguna, sehingga menciptakan rasa nyaman selama menggunakan layanan transportasi publik. Selain itu, item X3.3 dan X3.1 juga memperoleh nilai mean yang tinggi, yaitu sebesar 7,38 dan 7,37, yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* atau ketanggapan petugas dinilai baik oleh pengguna Bus Trans Jatim.

Sementara itu, *value* mean paling kecil di item X4.3 di mana nilai mean yakni 6,52. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang merasa aspek *assurance* atau jaminan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan rasa aman, kepastian pelayanan, maupun kepercayaan pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim. Selain itu, item X1.3 juga memiliki nilai yang

relatif rendah dibanding indikator lainnya dengan mean sebesar 6,67, sehingga aspek *tangible* atau fasilitas fisik pelayanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 7,07 menandakan jika mutu pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I tergolong baik. Hal ini menandakan jika pengguna secara umum memiliki rasa puas akan pelayanan yang diperoleh, baik dari segi fasilitas, keandalan, ketanggapan, jaminan pelayanan, maupun empati petugas. Namun demikian, beberapa aspek tertentu masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih optimal dan mampu memenuhi harapan seluruh pengguna Bus Trans Jatim.

#### 1.1.2.2.2 Variabel Kepuasan Masyarakat

Pada studi ini penulis mempergunakan teori kualitas pelayanan yang berdasarkan yang dikemukakan parsuraman 1990. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa ada 5 indikatornya yang mana bisa sebagai penilaian akan mutu layanan yang baik. Kelima indikator ini kemudian penulis olah sehingga menghasilkan beberapa item yang digunakan dalam pengisian kuesioner. Data masing-masing bagian variabel kualitas pelayanan dideskripsikan sebagai hasil skor, total dan rata-rata sebagaimana berikut:

Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel <sup>19</sup>

No	Indikator	Tanggapan					Mean
		5	4	3	2	1	
1	1	15	65	14	0	2	7,29
2	2	18	61	15	0	2	7,33
3	3	19	58	16	1	2	7,29
4	4	21	57	15	1	2	7,35
5	5	13	48	28	5	2	6,79
6	6	13	49	27	4	3	6,79
7	7	31	53	10	0	2	7,67
8	8	35	50	8	1	2	7,75
9	9	19	59	15	0	3	7,29
10	10	17	58	17	1	3	7,17
11	11	16	61	16	0	3	7,21
12	12	18	63	9	3	3	7,27
13	13	22	51	18	2	3	7,21
14	14	21	62	8	2	3	7,38

19 No	Indikator	Tanggapan					Mean
		5	4	3	2	1	
15	15	16	65	18	1	3	7,67
16	16	9	58	27	1	3	6,98
17	17	19	56	16	7	3	7,38
18	18	23	51	9	4	5	6,90

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel kepuasan pengguna, untuk pernyataan dengan rata-rata mean paling besar di indikator nomor 8 yaitu sebesar 7,75. Hal tersebut menandakan jika sebagian besar respondennya memberikan penilaian sangat baik terhadap aspek pelayanan yang diukur pada indikator tersebut. Selain itu, indikator nomor 7 dan nomor 15 diperoleh *value* mean tinggi yakni 7,67, artinya pengguna Bus Trans Jatim telah merasakan rasa puas akan layanan yang diberikan, baik itu segi kenyamanan, rasa mudah, hingga mutu pelayanan yang diterima selama menggunakan transportasi publik tersebut.

Sementara itu, mean yang paling kecil di indikator nomor 5 dan 6 yakni 6,79. Hal ini menjabarkan jika masih ada beberapa responden di mana merasa kurang puas pada aspek pelayanan tertentu, sehingga indikator tersebut perlu menjadi perhatian bagi pihak pengelola Bus Trans Jatim untuk dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, indikator nomor 18 juga memiliki nilai mean relatif rendah yaitu sebesar 6,90, yang menandakan jika terdapat banyak aspek pelayanan di mana tidak sepenuhnya sesuai harapan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penilaian responden memberi gambarannya jika level rasa puas para pengguna Bus Trans Jatim Koridor I berada pada golongan baik. Yang mana bisa terlihat melalui mayoritas jawaban pada skala 4 dan 5 di hampir seluruh indikator. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap pelayanan Bus Trans Jatim, meskipun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan agar kepuasan pengguna dapat semakin optimal.

### 25 4.1.3 Analisis Data

#### 4.1.3.1 Uji *Outer Model*

Dalam model pengukuran (*outer model*) akan studi ini mempergunakan pendekatannya reflektif, di mana variabel-variabel diukur secara reflektif. Pengujian model pengukuran melalui SEM-PLS dilakukan memakai *software SmartPLS 4.0.9.2*, melalui dua tahap utama, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas (Hamid & Anwar,

2019).

#### 1 4.1.3.1.1 Uji Validitas

##### 1) Konvergen (*Convergent Validity*)

Untuk menilai hasil ranah ini dari setiap indikator dapat dilihat dari nilai *loading factor* yaitu  $> 0.7$  (Hamid & Anwar, 2019). Berikut rincian hasil pengujiannya:

87  
Tabel 4. 3 *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Armada Bus Trans Jatim dalam kondisi bersih. <b>(Tangibles 1)</b>	0,769	Valid
	Tempat duduk di dalam bus nyaman digunakan. <b>(Tangibles 2)</b>	0,751	Valid
	Fasilitas halte/shelter dalam kondisi baik. <b>(Tangibles 3)</b>	0,800	Valid
	Informasi rute dan jadwal tersedia dengan jelas. <b>(Tangibles 4)</b>	0,768	Valid
	Bus datang sesuai jadwal yang telah ditentukan. <b>(Reliability.1)</b>	0,892	Valid
	Waktu perjalanan sesuai dengan estimasi. <b>(Reliability 2)</b>	0,887	Valid
	Layanan diberikan secara konsisten setiap hari. <b>(Reliability 3)</b>	0,880	Valid
	(Petugas cepat membantu penumpang yang membutuhkan bantuan) <b>(Responsiveness 1)</b>	0,878	Valid
	Keluhan penumpang ditanggapi dengan baik. <b>(Responsiveness 2)</b>	0,852	Valid
	Petugas sigap dalam mengatur naik turun penumpang. <b>(Responsiveness 3)</b>	0,888	Valid

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Outer loadings</b>	<b>Keterangan</b>
	Pengguna merasa aman selama menggunakan Bus Trans Jatim. <b>(Assurance 1)</b>	0,925	Valid
	Petugas bersikap sopan dan ramah. <b>(Assurance 2)</b>	0,878	Valid
	Pengemudi mengendarai bus dengan hati-hati. <b>(Assurance 3)</b>	0,772	Valid
	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang. <b>(Empathy 1)</b>	0,896	Valid
	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan penumpang. <b>(Empathy 2)</b>	0,873	Valid
	Petugas memberikan informasi dengan jelas saat dibutuhkan. <b>(Empathy 3)</b>	0,861	Valid
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan penggunaan layanan jelas dan mudah dipahami. <b>(Y.1)</b>	0,844	Valid
	Persyaratan tidak memberatkan pengguna. <b>(Y.2)</b>	0,884	Valid
	Prosedur penggunaan Bus Trans Jatim jelas dan mudah dimengerti. <b>(Y.3)</b>	0,808	Valid
	Mekanisme penggunaan layanan tidak berbelit-belit. <b>(Y.4)</b>	0,798	Valid
	Bus datang sesuai dengan jadwal yang ditentukan. <b>(Y.5)</b>	0,834	Valid
	Waktu perjalanan sesuai dengan estimasi yang dijanjikan. <b>(Y.6)</b>	0,794	Valid

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Outer loadings</b>	<b>Keterangan</b>
	Tarif bus diinformasikan dengan jelas kepada pengguna. <b>(Y.7)</b>	0,824	Valid
	Tarif yang dikenakan sesuai dan terjangkau. <b>(Y.8)</b>	0,827	Valid
	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. <b>(Y.9)</b>	0,862	Valid
	Layanan Bus Trans Jatim sesuai dengan standar yang ditetapkan. <b>(Y.10)</b>	0,866	Valid
	Petugas memahami tugas dan prosedur pelayanan dengan baik. <b>(Y.11)</b>	0,867	Valid
	Petugas mampu memberikan solusi ketika terjadi kendala. <b>(Y.12)</b>	0,811	Valid
	Petugas bersikap ramah dalam melayani penumpang. <b>(Y.13)</b>	0,799	Valid
	Petugas menghargai pengguna tanpa membeda-bedakan. <b>(Y.14)</b>	0,817	Valid
	Tersedia sarana untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan. <b>(Y.15)</b>	0,764	Valid
	Pengaduan pengguna ditanggapi dengan baik oleh pihak pengelola. <b>(Y.16)</b>	0,750	Valid
	Fasilitas bus dan halte dalam kondisi baik dan memadai. <b>(Y.17)</b>	0,780	Valid
	Fasilitas pendukung (tempat duduk, kebersihan, keamanan) tersedia dengan baik. <b>(Y.18)</b>	0,705	Valid

Sumber: Data olah peneliti, 2026

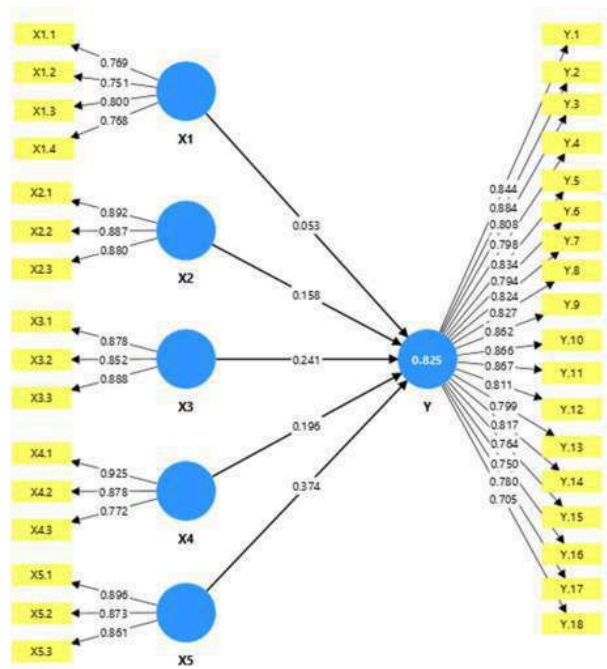
Melalui olahan datanya menggunakan SmartPLS, keseluruhan indikatornya tiap variabelnya mempunyai nilainya melebihi 0,70 maka dapat dikatakan valid untuk merefleksikan konstruk yang diukur. Pada indikator *tangible* (bukti fisik), berada di angka 0,751–0,800 menandakan jika keseluruhan indikatornya bisa merepresentasikan indikator *tangible* dengan baik.

Pada indikator *reliability* (keandalan), berada di angka 0,880–0,892 memberi gambaran level validitas yang kian baik. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) diantara angka 0,852–0,888 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur variabel *responsiveness*.

Selanjutnya, indikator *assurance* (jaminan) berada di angka 0,772–0,925 akan salah satu indikator memiliki nilai tertinggi, sehingga menunjukkan kontribusi paling kuat dikala membentuk konstruk *assurance*. Di sisi lain, indikator *empathy* (empati) terdapat diangka 0,861–0,896 di mana menunjukkan jika seluruh indikator sangat baik dalam merefleksikan variabel *empathy*.

Sementara itu, variabel kepuasan pengguna (Y) diukur oleh 18 indikatornya memperoleh angkanya berkisar 0,705–0,884. Seluruh indikator ini memenuhi kriteria validitas karena terdapat nilainya melebihi 0,70. Nilai tertingginya di indikator Y.2 yaitu 0,884, memberi gambaran jika indikator itu mempunyai kontribusi paling besar saat menjelaskan variabel kepuasan pengguna.

Dengan demikian, seluruh indikator pada studi ini usai sesuai syarat validitas konvergen, sehingga layak dipergunakan untuk menelaah lebih lanjut dalam model penelitian.



Gambar 4. 5 Outer Loading

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan gambar hasil pengujian validitas diskriminan pada model SEM-PLS, bisa diperoleh jika setiap indikatornya terdapat nilai *loading factor* di mana lebih tinggi akan konstraknya berbeda akan konstruk lain. Nilai *outer loading* di variabel kualitas pelayanan studi ini sebagian besar berada di atas 0,70. Maka, menandakan jika tiap indikatornya yang dipergunakan bisa merepresentasikan variabel laten dengan baik serta sesuai kriteria validitas diskriminan.

Pada variabel kepuasan pengguna (Y), seluruh indikator pula menggambarkan *value loading factor* yang dominan terhadap konstruk Y akan angkanya berkisar diantara 0,705 sampai 0,884. Nilai tersebut memberi tanda jika setiap indikator nya terdapat tingkat korelasinya yang kuat akan variabel yang diukur. Disisi lain, tidak ditemukan adanya indikatornya yang mana mempunyai *cross loading* lebih besar akan konstruk lainnya, maka simpulannya tiap variabel dalam penelitian mempunyai ciri yang tidak serupa serta mampu menjelaskan konstraknya secara tepat.

Dengan demikian, hasil uji validitas diskriminan menunjukkan jika model

pengukuran (*outer model*) pada studi ini telah sesuai ciri-ciri validitas diskriminan serta bisa digunakan untuk analisis lebih lanjut pada pengujian model structural-nya (*inner model*).

## 2) Diskriminan (*Convergent Diskriminant*) <sup>1</sup>

Uji ini bisa ditinjau melalui penilaian *cross loading*, *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT) dan *Fornell-Lacker* (Hair et al., 2018).

### 1. *Cross loadings*

Pengujian validitas diskriminan dijalankan melalui peninjauan *value cross loading* > 0.7 dan nilai akar kuadrat dari AVE melebihi korelasi diantara konstruk lainnya. Artinya dilakukan untuk memastikan jika konstraknya bisa lebih berkorelasi akan item pengukuran daripada konstruk lainnya (Rohmatullah & Nugraha, 2022). Berikut hasil ujinya.

Tabel 4. 4 *Cross loading*

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Y
<i>Tangibles1</i>	0,769	0,439	0,535	0,542	0,500	0,539
<i>Tangibles2</i>	0,751	0,473	0,562	0,484	0,540	0,519
<i>Tangibles3</i>	0,800	0,592	0,607	0,544	0,541	0,582
<i>Tangibles4</i>	0,768	0,483	0,634	0,582	0,563	0,622
<i>Reliability1</i>	0,565	0,892	0,603	0,552	0,503	0,606
<i>Reliability2</i>	0,524	0,887	0,603	0,533	0,483	0,591
<i>Reliability3</i>	0,622	0,880	0,708	0,491	0,539	0,653
<i>Responsiveness1</i>	0,738	0,634	0,878	0,596	0,767	0,741
<i>Responsiveness2</i>	0,574	0,589	0,852	0,531	0,635	0,702
<i>Responsiveness3</i>	0,674	0,666	0,888	0,747	0,766	0,773
<i>Assurance1</i>	0,683	0,520	0,706	0,925	0,744	0,748
<i>Assurance2</i>	0,548	0,501	0,613	0,878	0,641	0,694
<i>Assurance3</i>	0,574	0,516	0,524	0,772	0,561	0,568
<i>Empathy1</i>	0,567	0,513	0,710	0,696	0,896	0,745
<i>Empathy2</i>	0,638	0,490	0,684	0,719	0,873	0,734
<i>Empathy3</i>	0,624	0,509	0,787	0,584	0,861	0,758
Y.1	0,648	0,583	0,761	0,702	0,762	0,844

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Y</i>
<b>Y.10</b>	0,649	0,607	0,729	0,674	0,717	0,866
<b>Y.11</b>	0,650	0,622	0,708	0,704	0,797	0,867
<b>Y.12</b>	0,563	0,594	0,646	0,682	0,687	0,811
<b>Y.13</b>	0,616	0,618	0,712	0,618	0,658	0,799
<b>Y.14</b>	0,564	0,562	0,628	0,672	0,697	0,817
<b>Y.15</b>	0,636	0,538	0,626	0,580	0,604	0,764
<b>Y.16</b>	0,693	0,706	0,728	0,607	0,688	0,750
<b>Y.17</b>	0,644	0,618	0,685	0,656	0,685	0,780
<b>Y.18</b>	0,566	0,577	0,638	0,508	0,577	0,705
<b>Y.2</b>	0,592	0,557	0,698	0,710	0,757	0,884
<b>Y.3</b>	0,591	0,536	0,678	0,654	0,677	0,808
<b>Y.4</b>	0,592	0,450	0,682	0,595	0,605	0,798
<b>Y.5</b>	0,548	0,505	0,704	0,623	0,726	0,834
<b>Y.6</b>	0,508	0,477	0,683	0,578	0,697	0,794
<b>Y.7</b>	0,556	0,527	0,722	0,638	0,718	0,824
<b>Y.8</b>	0,511	0,503	0,645	0,635	0,676	0,827
<b>Y.9</b>	0,637	0,616	0,718	0,616	0,694	0,862

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui hasil olah datanya pada tabel *cross loading*, diketahui jika sebagian besar indikatornya mempunyai *value loading* paling tinggi akan konstruk yang diukur berbeda dengan konstruk lain. Artinya, menandakan jika model studi secara umum usai sesuai kriteria validitas diskriminannya. Menurut Hair et al. (2021), validitas diskriminan sesuai jika indikatornya mempunyai nilai korelasinya di mana lebih besar akan variabelnya pribadi berbeda terhadap variabel lain. Dengan demikian, setiap indikator mampu membedakan karakteristik hal tersebut dalam penelitiannya.

Pada indikator *tangible* (bukti fisik), keseluruhan indikatornya mempunyai *value loading* tertinggi di konstruk *tangible* melalui rentang nilai 0,751–0,800 berbeda akan korelasi pada konstruk lain yang lebih rendah. Hal tersebut menandakan jika indikator *tangible* mampu merepresentasikan kondisi fisik pelayanan Bus Trans Jatim dengan baik, seperti fasilitas armada, kenyamanan halte, dan tampilan fisik pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Pada indikator *reliability* (keandalan), seluruh indikator mempunyai hal pada angka 0,880–0,892. Nilai ini paling tinggi berbeda akan korelasinya terhadap konstruk lain sehingga menunjukkan jika indikator *reliability* valid saat mengukur kemampuan pelayanan Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai harapan pengguna.

Selanjutnya, indikator *responsiveness* (daya tanggap) menandakan jika keseluruhan indikatornya mempunyai angka berkisar rentang nilai 0,852–0,888. Walaupun, banyak indikatornya mempunyai nilai korelasinya yang cukup tinggi akan konstruk *empathy* dan kepuasan pengguna, nilai loading pada konstruk utamanya tetap lebih besar. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* tetap mampu mengukur daya tanggap pelayanan secara tepat sesuai dengan konstruk yang diteliti.

Pada indikator *assurance* (jaminan), berada di rentang nilai 0,772–0,925 berbeda akan konstruk lainnya. Nilai ini menandakan jika indikator *assurance* valid saat merepresentasikan aspek jaminan pelayanan, seperti rasa aman, kesopanan petugas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Bus Trans Jatim.

Sementara itu, indikator *empathy* (empati) memiliki angka nilai 0,861–0,896. Walau masih ada beberapa indikatornya yang mempunyai korelasi cukup tinggi akan *responsiveness* dan kepuasan pengguna, nilai loading terhadap konstruk utamanya tetap lebih tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator *empathy* mampu mengukur perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan transportasi publik.

Pada variabel kepuasan pengguna, berada di rentang nilainya 0,705–0,884. Walau masih ada beberapa indikatornya yang mempunyai korelasinya cukup tinggi akan indikator *responsiveness* dan *empathy*, nilai loading pada konstruk kepuasan pengguna tetap lebih besar. Artinya menandakan jika indikator-indikator kepuasan pengguna valid saat membuat pengukuran akan level rasa puas masyarakat terhadap pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I.

Maka, simpulannya diperoleh jika keseluruhan indikatornya telah sesuai akan karakter validitas diskriminan dikarenakan mempunyai <sup>122</sup> *value* loading tertinggi akan konstruk yang diukur berbeda akan konstruk lain. Oleh karena itu, model penelitian dinyatakan layak agar dipergunakan saat menelaah selanjutnya di uji inner model dan uji hipotesis.

## 2. <sup>2</sup> Nilai Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT)

Menurut pandangan Hair et al., (2018), kriteria Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT) agar memberi penilaian akan validitas diskriminannya adalah di bawah 0.9.

Tabel 4. 5 Tabel HTMT

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Y
<i>Tangibles</i>						
<i>Reliability</i>	0,784					
<i>Responsiveness</i>	0,646	0,632				
<i>Assurance</i>	0,873	0,708	0,583			
<i>Empathy</i>	0,644	0,550	0,531	0,769		
Y	0,844	0,759	0,714	0,871	0,754	

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui hasil uji ini mempergunakan metode HTMT, seluruh *value* hubungan diantar konstruksinya menunjukkan nilai tidak tercapai kriteria 0,90.

Menurut Henseler et al. (2015), bagian model dikatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai HTMT tidak tercapai 0,90. Hal tersebut memberi tanda jika tiap konstruksinya penelitian memiliki karakteristik di mana berbeda serta mampu membedakan satu variabel dengan variabel lainnya secara baik.

Hubungan antara indikator *tangible* (bukti fisik) dengan *reliability* (keandalan) menunjukkan nilai HTMT yaitu 0,784, sedangkan hubungan *tangible* dengan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu 0,646. Sementara, *tangible* dengan *assurance* (jaminan) memiliki nilai HTMT sebesar 0,873 dan hubungan *tangible* dengan *empathy* (empati) yakni 0,644. Keseluruhan nilainya dibawah batas 0,90 sehingga menandakan jika masing-masing indikator terdapat hal tidak serupa konstruk yang jelas meskipun masih memiliki hubungan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hubungan antara kepuasan pengguna dengan indikator kualitas pelayanan juga menunjukkan nilai HTMT di bawah 0,90. Nilai HTMT antara *tangible* melalui rasa puas penggunaannya yakni 0,844, *reliability* akan kepuasan pengguna yaitu 0,759, *responsiveness* dengan rasa puas pengguna yaitu 0,714, *assurance* dengan kepuasan pengguna sebesar 0,871, serta *empathy* dengan kepuasan pengguna sebesar 0,754. Hasil ini menandakan jika variabel kepuasan pengguna memiliki perbedaan yang jelas dengan indikator kualitas pelayanan, namun tetap memiliki hubungan yang kuat dalam model penelitian.

Selain itu, hubungan antar indikator kualitas pelayanan lainnya juga menunjukkan nilai HTMT di bawah 0,90. Nilai HTMT antara *reliability* dengan *assurance* sebesar 0,708, *responsiveness* dengan *assurance* sebesar 0,583, *reliability* dengan *empathy* sebesar 0,550, serta *responsiveness* dengan *empathy* yaitu 0,531. Nilai ini menandakan jika diantara indikator kualitas pelayanannya mempunyai ciri

yang tidak serupa satu sama lainnya hingga tidak terdapat permasalahan diskriminasi antar konstruk dalam model penelitian.

Secara teoritis, pengujian HTMT digunakan agar menetapkan tiap konstruknya di penelitian benar-benar tidak serupa dan tidak mengukur konsep serupa. Pada studi ini, indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan pengguna mampu menunjukkan perbedaan konstruk secara jelas sesuai dengan teori SERVQUAL yang digunakan sebagai dasar penelitian. Maka, model penelitiannya telah sesuai akan karakter dari validitas diskriminan dan layak dipergunakan untuk analisis lebih lanjut pada pengujian inner model dan uji hipotesis.

### 3. Nilai Fornell-Larcker

Nilai *Fornell-Larcker* yaitu perbandingan akar kuadrat AVE akan nilai korelasi antar variabel laten. Nilai akar AVE wajib melebihi korelasi antara variabel laten (Hair et al., 2018:788).

Tabel 4. 6 Nilai Fornell-Larcker

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Y
<i>Tangibles</i>	0,772					
<i>Reliability</i>	0,645	0,886				
<i>Responsiveness</i>	0,760	0,722	0,873			
<i>Assurance</i>	0,700	0,592	0,719	0,861		
<i>Empathy</i>	0,695	0,575	0,830	0,759	0,877	
Y	0,736	0,698	0,847	0,784	0,851	0,814

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui hasil uji *Fornell-Larcker Criterion*, validitas diskriminan pada metode studi ini secara umum telah sesuai. Hair et al. (2021) mengemukakan validitas diskriminan dinyatakan baik jika perhitungan akar kuadrat AVE di setiap konstruknya melebihi *value* korelasi antar konstruk lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan jika tiap variable studi ini mempunyai karakteristik yang berbeda dan mampu mengukur konstruknya masing-masing secara tepat.

Indikator *tangible* (bukti fisik) terdapat nilai akar AVE sebesar 0,772 melebihi angka tingginya berbeda akan korelasinya dengan indikator *reliability* yaitu 0,645, *responsiveness* yaitu 0,760, *assurance* yaitu 0,700, dan *empathy* yaitu 0,695. Hasil ini menandakan jika indikator *tangible* mampu merepresentasikan konstruknya

dengan baik dan mempunyai ketidaksamaan yang jelas dibandingkan akan indikator kualitas pelayanan lain. Maka, validitas diskriminan pada indikator *tangible* dinyatakan telah terpenuhi.

Indikator *reliability* (keandalan) terdapat nilai akar AVE sebesar 0,886 yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan *tangible* sebesar 0,645, *responsiveness* sebesar 0,722, *assurance* sebesar 0,592, dan *empathy* sebesar 0,575. Nilai ini menandakan jika indikator ini mempunyai potensi yang baik saat mengukur konstruksya sendiri berbeda akan konstruk lain. Maka, indikator *reliability* memenuhi kriteria validitas diskriminan dalam model penelitian ini.

Selanjutnya, indikator *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai akar AVE sebesar 0,873 yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan *tangible* sebesar 0,760, *reliability* sebesar 0,722, dan *assurance* sebesar 0,719. Akan tetapi, nilai tersebut sedikit lebih rendah dibandingkan korelasinya dengan variabel kepuasan pengguna yaitu 0,847 menandakan jika terdapat hubungan di mana cukup kuat diantara *responsiveness* akan rasa puas penggunaanya. Meskipun demikian, kondisi tersebut masih dapat diterima karena secara keseluruhan indikator *responsiveness* tetap menunjukkan perbedaan konstruk yang cukup jelas dalam model penelitian.

Indikator *assurance* (jaminan) mempunyai nilai akar AVE sebesar 0,861 yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan *tangible* sebesar 0,700, *reliability* sebesar 0,592, dan *responsiveness* sebesar 0,719. Hasil tersebut menandakan jika bagian ini bisa merepresentasikan konstruk jaminan pelayanan dengan baik dan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan indikator lainnya. Dengan demikian, validitas diskriminan pada indikator *assurance* dinyatakan terpenuhi.

Indikator *empathy* (empati) mempunyai nilai akar AVE sebesar 0,877 yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan *tangible* sebesar 0,695, *reliability* sebesar 0,575, dan *assurance* sebesar 0,759. Akan tetapi, nilai tersebut mendekati korelasinya dengan *responsiveness* yaitu 0,830 dan kepuasan pengguna sebesar 0,851. Hal tersebut menunjukkan jika indikator *empathy* mempunyai hubungan yang cukup kuat akan beberapa konstruk lain, terutama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan transportasi publik. Namun demikian, indikator *empathy* masih dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Sementara itu, variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai akar AVE yakni 0,814 yang sedikit lebih rendah berbeda akan korelasi *responsiveness* sebesar 0,847 dan *empathy* sebesar 0,851. Situasi ini menggambarkan jika ada keterhubungan yang besar diantara kepuasan pengguna akan beberapa indikator kualitas pelayanan, khususnya *responsiveness* dan *empathy*. Hubungan yang kuat tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan dan perhatian petugas menjadi aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Meskipun terdapat beberapa nilai korelasi yang mendekati atau sedikit melebihi nilai akar AVE, secara keseluruhan validitas diskriminan dalam model penelitian ini masih dapat diterima. Hal tersebut diperkuat dengan hasil pengujian sebelumnya melalui *cross loading* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio*

(HTMT) yang telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Maka, model penelitian ini dikatakan layak dipergunakan agar analisis lebih lanjut pada pengujian inner model dan uji hipotesis.

#### 4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan melalui dua pengujian yaitu *composite reliability* > 0.7 dan *cronbach's alpha* (Hamid & Anwar, 2019). Berikut hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,775	0,777	0,855	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,864	0,865	0,917	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,844	0,846	0,906	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,823	0,844	0,895	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,850	0,850	0,909	Reliabel
<b>Y</b>	<b>0,970</b>	<b>0,971</b>	<b>0,972</b>	Reliabel

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh konstruk dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,70. Nilai pada masing-masing variabel yaitu *tangible* (0,775; 0,855), *reliability* (0,864; 0,917), *responsiveness* (0,844; 0,906), *assurance* (0,823; 0,895), *empathy* (0,850; 0,909) dan kepuasan pengguna (0,970; 0,972). Dengan demikian, keseluruhan variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.1.3.2 Uji Inner Model

Uji *inner model* atau model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis antara variabel penelitian dan dipergunakan agar memperoleh seberapa banyak dampak antar variabel di dalam penelitian (Hamid & Anwar, 2019).

#### 4.1.3.2.1 Variance Inflation Factor (VIF)

Untuk menguji atau mengevaluasi kolinearitas dengan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak tercapai 5 (Hair et al., 2018).

Tabel 4. 8 Tabel VIF

	VIF
<b>Tangibles.1</b>	1,587
<b>Tangibles.2</b>	1,563
<b>Tangibles.3</b>	1,621
<b>Tangibles.4</b>	1,466
<b>Reliability.1</b>	2,370
<b>Reliability.2</b>	2,334
<b>Reliability.3</b>	2,031
<b>Responsiveness.1</b>	2,085
<b>Responsiveness.2</b>	1,872
<b>Responsiveness.3</b>	2,141
<b>Assurance.1</b>	2,775
<b>Assurance.2</b>	2,318
<b>Assurance.3</b>	1,553
<b>Empathy.1</b>	2,371
<b>Empathy.2</b>	2,109
<b>Empathy.3</b>	1,892
<b>Y.1</b>	4,169
<b>Y.10</b>	4,464
<b>Y.11</b>	3,598
<b>Y.12</b>	3,523
<b>Y.13</b>	3,074
<b>Y.14</b>	2,196
<b>Y.15</b>	3,851
<b>Y.16</b>	3,695
<b>Y.17</b>	3,550
<b>Y.18</b>	3,585
<b>Y.2</b>	3,920

	VIF
Y.3	3,564
Y.4	3,908
Y.5	2,250
Y.6	1,799
Y.7	4,187
Y.8	4,008
Y.9	4,597

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Pada indikator *tangible* (bukti fisik), nilai VIF berkisar antara 1,466–1,621 yang menunjukkan tingkat kolinearitas sangat rendah. Indikator *reliability* (keandalan) memiliki nilai VIF antara 2,031–2,370, sedangkan *responsiveness* (daya tanggap) berada pada rentang 1,872–2,141. Selanjutnya, indikator *assurance* (jaminan) memiliki nilai VIF antara 1,553–2,775 dan *empathy* (empati) memiliki nilai VIF antara 1,892–2,371. Keseluruhan nilainya tergolong tidak tercapai 5 artinya tidak menandakan adanya gejala multikolinearitas.

Sementara itu, variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai VIF yang relatif lebih tinggi berbeda dengan variabel lainnya, yaitu berkisar antara 1,799–4,597. Meskipun demikian, seluruh nilai tersebut masih berada di bawah ambang batas 5 artinya tetap dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Secara garis besar, simpulannya seluruh indikator dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam model SEM-PLS.

#### 4.1.3.2.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian inner model bisa dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  pada persamaan antara variabel laten. Nilai  $R^2$  dapat menjelaskan seberapa besar variabel eksogen pada model struktural mampu memengaruhi variabel endogen. Nilai  $R^2$  0.75 dianggap substansial, 0.50 dianggap sedang atau moderat, dan 0.25 dianggap lemah (Hair et al., 2018).

Tabel 4. 9 Tabel Uji Koefisien Determinasi

	R-Square	R-Square adjusted
Y	0,825	0,816

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui uji ini melalui koefisien determinasi, didapat nilai R-Square yaitu

0,825 dan Adjusted R-Square sebesar 0,816 pada variabel Y. Hal ini menandakan jika tiap variabel dalam penelitian ini secara serentak bisa memberi penjelasan akan variabel dependen (Y) sebesar 82,5%. Angka ini tergolong kuat, hingga simpulan yang diperoleh jika model penelitian mempunyai kemampuan yang baik saat memberi penjelasan ke variasi kepuasan pengguna. Selanjutnya, sisanya sebesar 17,5% diuraikan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

#### 4.1.3.2.2 Prediction Relevance (Q-Square)

Uji *prediction relevance* atau Q-Square dipergunakan untuk menilai seberapa baik hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan data. Nilai Q<sup>2</sup> lebih besar dari 0 menunjukkan model jalur memiliki relevansi prediktif untuk konstruk endogen (Hair et al., 2018).

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,825^2)$$

$$Q^2 = 1 - 0,175 = 0,680$$

$$Q^2 = 0,825$$

Melalui perhitungan Q-Square dengan rumus tersebut didapatkan jika Q-Square yaitu 0.825, artinya nilai ini lebih dari nilai 0 yang menandakan model memiliki *predictive relevance* yang baik.

#### 4.1.3.2.3 Effect Size (f-Square)

*Effect size* atau f-Square dipergunakan agar menilai besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan mengetahui kebaikan model pada level struktural. Menurut Hair et al., (2018) jika  $f^2 > 0.02$  (pengaruh atau efek kecil),  $f^2 > 0.15$  (pengaruh sedang/moderat),  $f^2 > 0.35$  (pengaruh besar).

Tabel 4. 10 Tabel Uji F

	Y	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,006	Berpengaruh Kecil
<i>Reliability</i>	0,063	Berpengaruh Sedang
<i>Responsiveness</i>	0,067	Berpengaruh Sedang
<i>Assurance</i>	0,079	Berpengaruh Sedang
<i>Empathy</i>	0,200	Berpengaruh Sedang

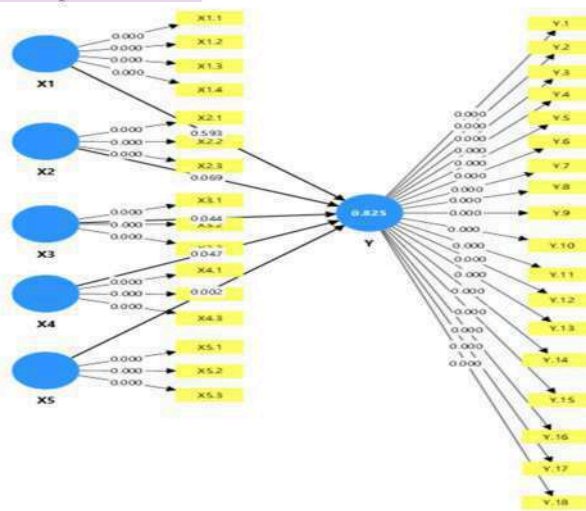
Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian nilai f-Square, diperoleh jika tiap indikatornya mempunyai pengaruh yang tidak sama terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Indikator *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai f-Square sebesar 0,006 yang

termasuk kategori berpengaruh kecil. Sementara itu, indikator *reliability* (keandalan) sebesar 0,063, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,067, *assurance* (jaminan) sebesar 0,079, dan *empathy* (empati) sebesar 0,200 termasuk dalam kategori berpengaruh sedang. Di antara seluruh indikator, *empathy* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *tangible* memiliki pengaruh paling kecil dalam model penelitian ini.

#### 4.1.3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan agar mendeskripsikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modelling (Partial Least Squares)* dengan software SmartPLS versi 4.0.9.2. menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pengujian hipotesis ini menggunakan nilai *t-statistic* >1.96 dan *p-value* <0.05.



Gambar 4. 6 Uji Hipotesis

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*, didapatkan nilai *path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value* untuk masing-masing hubungan antar variabel. Pengujian ini menggunakan kriteria *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 untuk menentukan signifikansi hubungan.

Tabel 4.11 Tabel Uji t

	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample mean (M)</b>	<b>Standard deviation (STDEV)</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<i>Tangibles</i>	0,053	0,051	0,100	0,534	0,593
<i>Reliability</i>	0,158	0,155	0,087	1,821	0,069
<i>Responsiveness</i>	0,241	0,236	0,120	2,014	0,044
<i>Assurance</i>	0,196	0,199	0,099	1,987	0,047
<i>Empathy</i>	0,374	0,381	0,118	3,159	0,002

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping pada Tabel 4.11, diperoleh nilai koefisien jalur (*path coefficient*) yang ditunjukkan oleh kolom *Original Sample (O)*. Nilai koefisien tersebut menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Persamaan model struktural dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai  $Y = 0,053X_1 + 0,158X_2 + 0,241X_3 + 0,196X_4 + 0,374X_5 + \varepsilon$ , di mana  $X_1$  merupakan *tangible* (bukti fisik),  $X_2$  *reliability* (keandalan),  $X_3$  *responsiveness* (daya tanggap),  $X_4$  *assurance* (jaminan), dan  $X_5$  *empathy* (empati), sedangkan Y adalah kepuasan pengguna. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien terbesar terdapat pada variabel *empathy* sebesar 0,374, diikuti *responsiveness* sebesar 0,241, *assurance* sebesar 0,196, *reliability* sebesar 0,158, dan *tangible* sebesar 0,053. Namun demikian, untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak, perlu dilakukan pengujian menggunakan nilai *t-statistic* dan *p-value* pada masing-masing hubungan antar variabel.

Sementara itu, hasil menandakan jika nilai *path coefficient* masing-masing indikator sebagai berikut: indikator *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,053, indikator *reliability* (keandalan) sebesar 0,158, indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,241, indikator *assurance* (jaminan) sebesar 0,196, dan indikator *empathy* (empati) sebesar 0,374.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikator *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 0,534 ( $< 1,96$ ) dan *p-value* sebesar 0,593 ( $> 0,05$ ), sehingga tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, hipotesis ditolak.
2. Indikator *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 1,821 ( $< 1,96$ ) dan *p-value* sebesar 0,069 ( $> 0,05$ ), sehingga tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, hipotesis ditolak.
3. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna memiliki

- 32 nilai *t-statistic* sebesar 2,014 ( $> 1,96$ ) dan *p-value* sebesar 0,044 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis diterima.
4. Indikator *assurance* (jaminan) 5 terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 1,987 ( $> 1,96$ ) dan *p-value* sebesar 0,047 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis diterima.
  5. Indikator *empathy* (empati) 8 terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim memiliki nilai *t-statistic* sebesar 3,159 ( $> 1,96$ ) dan *p-value* sebesar 0,002 ( $< 0,05$ ), sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis diterima.

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping, persamaan 51 model struktural menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) bernilai positif terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Namun, berdasarkan hasil uji signifikansi menggunakan nilai *t-statistic* dan *p-value*, hanya variabel 6 *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel *tangible* dan *reliability* memiliki koefisien positif, tetapi pengaruhnya tidak signifikan secara statistik sehingga tidak dapat dinyatakan memengaruhi kepuasan pengguna secara nyata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi 3 *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, sedangkan dimensi *tangible* dan *reliability* belum memberikan pengaruh yang signifikan dalam model penelitian ini. Di antara seluruh dimensi yang diuji, *empathy* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna menjadi faktor yang paling menentukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

#### 4.1.3.4 Uji Model Fit

Evaluasi model fit atau kecocokan model 8 digunakan untuk melihat layak atau tidaknya suatu model dan data yang digunakan dalam penelitian.

<sup>2</sup> Tabel 4.12 Tabel Uji Model Fit

	<i>Saturated model</i>	<i>Estimated model</i>
<b>SRMR</b>	0,073	0.073
<b>d_ ULS</b>	3,190	3.190
<b>d_ G</b>	3,993	3,993
<b>Chi-Square</b>	1562,300	1562,300
<b>NFI</b>	0,613	0,613

Sumber: Data olah peneliti, 2026

#### <sup>9</sup> 4.1.3.4.1 SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*)

<sup>63</sup> SRMR adalah ukuran kecocokan model di mana menandakan ketidaksamaan diantara matriks korelasi data dengan matriks korelasi model. Nilai SRMR yang baik adalah  $< 0,08$  (Hair et al., 2018). Melalui hasil uji diperoleh nilai SRMR yaitu 0,073, berada di bawah batas 0,08. Hal ini menunjukkan jika model penelitian mempunyai level kecocokan yang baik (*good fit*).

#### 4.1.3.4.2 NFI (*Normed Fit Index*)

NFI dipergunakan agar mengukur tingkat kecocokan modelnya melalui nilai 0–1, yang mana kian menuju 1 maka kian baik model tersebut. Nilai NFI yang direkomendasikan adalah  $> 0,90$ . Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai NFI yakni 0,613, maka menandakan jika level kecocokannya yaitu 61,3%. Walaupun kurang tercapai kriteria idealnya, nilai ini masih dapat dikategorikan sebagai cukup (*moderate fit*).

## 1.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pembahasan *Outer model*

Pengujian *outer model* dijalankan agar mengetahui mutu instrumen studi dikala <sup>66</sup> maksir variabel laten yang digunakan dalam kajian. Pada metode SEM-PLS, uji ini terdiri dari uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Hair et al. (2021) mengemukakan jika bagian ini digunakan agar menetapkan jika tiap indikatornya bisa merepresentasikan konstruk penelitian dengan tepat dan stabil. Maka, uji ini sebagai langkah pertama yang utama sebelum melakukan pengujian keterhubungan diantara variabel pada inner modelnya.

<sup>2</sup> Uji validitas konvergen dilakukan dengan *value outer loading* dan AVE. Dari <sup>81</sup> pandangan Ghozali (2021), indikator yang dikatakan valid dikalau mempunyai *value outer loading*  $> 0,70$  serta nilai AVE  $> 0,50$ . Melalui hasil uji ini, seluruh indikator

pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna mempunyai angka outer loading melebihi 0,70 maka dikatakan valid. Selain itu, untuk AVE tiap variabelnya melebihi 0,50 menandakan jika tiap indikatornya bisa menguraikan terkait variabel laten dengan baik. Hasil tersebut menandakan jika indikator studi ini sesuai kriteria validitas konvergen dan layak dipergunakan akan penelitian.

<sup>2</sup> Selain validitas konvergen, pengujian *outer model* juga dilakukan melalui validitas diskriminan menggunakan *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Hasil pengujian menandakan jika tiap indikatornya terdapat *value loading* paling tinggi akan konstruksinya berbeda akan konstruk lain. Perhitungan angka akar kuadrat AVE di tiap variabelnya juga lebih besar dibanding korelasinya antara variabel lainnya. Artinya menandakan jika indikator penelitian mampu membedakan karakteristik setiap variabel secara jelas sehingga validitas diskriminan di studi ini telah sesuai dengan baik.

<sup>62</sup> Uji selanjutnya, yakni uji reliabilitas yang dilaksanakan dengan penentuan *value Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Dari pandangan Hair et al. (2021), mengemukakan jika variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilainya di > 0,70. Melalui hasil ujinya, keseluruhan variabel di studi ini terdapat nilainya melebihi 0,70 artinya menandakan jika instrumen studi mempunyai level konsistensi yang baik. Hal ini menandakan jika jawaban responden akan indikator studi lebih condong stabil serta bisa dipercaya untuk melakukan pengukuran variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Secara teoritis, pengujian *outer model* digunakan agar bisa menetapkan jika instrumen penelitian ini benar bisa menaksir gagasan yang ditelaah dengan akurat serta stabil. Pada studi ini indikator mutu pelayanan mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* usai selaras akan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dengan demikian, hasil uji ini menandakan jika keseluruhan indikatornya telah sesuai kriteria validitas dan reliabilitas hingga layak dipergunakan di uji model struktural dan pengujian hipotesis.

#### <sup>18</sup> 4.2.2 Pembahasan *Inner Model*

Pengujian *inner model* dilaksanakan untuk mengetahui hubungan diantara variabel laten dan mengukur potensi variabel independen saat memberi penjelasan variabel dependen. Dalam metode SEM-PLS, pengujian inner model terdiri dari nilai *R-Square*, *path coefficient*, *t-statistics*, dan *p-values*. Menurut Ghozali (2021), bagian ini digunakan agar meninjau kekuatan hubungan antara variabel dan potensi model penelitian saat menguraikan fenomena yang ditelaah. Oleh karena itu, uji inner model

penting dijalankan agar menelaah dampak mutu layanan akan rasa puas pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Melalui uji ini, diperoleh *value R-Square* yang menggambarkan jika variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna dalam kategori cukup baik. Nilai tersebut menandakan jika indikatornya mempunyai kontribusi terhadap tingkat rasa puas para pengguna Bus Trans Jatim. Di sisi lain, sisanya disebabkan unsur lainnya yang bukan dalam studi ini, misalnya kondisi lalu lintas, tarif transportasi, dan faktor pribadi pengguna layanan yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Selain *value R-Square*, pengujian inner model pula dilakukan melalui *path coefficient* agar memahami alur arah keterkaitan diantara variabelnya. Hasil uji menunjukkan bahwa hubungan antara beberapa indikator kualitas pelayanan terhadap rasa puas pengguna memiliki arah *positive*. Artinya menandakan jika kian baik mutu layanan yang diperoleh, sehingga level puas pengguna Bus Trans Jatim pula kian mengalami peningkatan. Sementara itu, jika mutu layanan terdapat penurunan membuat rasa puas penggunaannya condong mengalami penurunan.

Pengujian inner model juga dilakukan melalui *value t-statistics* dan *p-values* untuk mengetahui signifikansi hubungan diantara variabelnya. Menurut pandangan Hair et al. (2021), keterhubungan diantara variabel dikatakan signifikan jika *value t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, beberapa indikator kualitas pelayanan mempunyai pengaruhnya signifikan akan rasa puas pengguna, sementara indikator lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak seluruh indikator kualitas pelayanan sebagai unsur pokok untuk memberi peningkatan akan rasa puas pengguna transportasi publik.

Secara teoritis, inner model digunakan agar menjelaskan hubungan kausal diantara variabel berdasarkan teori digunakan akan studi ini. Dalam penelitian ini, teori SERVQUAL dipergunakan agar menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim. Dengan demikian, hasil pengujian inner model mengemukakan jika model studi bisa memberi penjelasan akan hubungan antar variabelnya dengan cukup baik serta layak dipergunakan untuk uji hipotesis.

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan SEM-PLS, diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:  $Y = 0,053X_1 + 0,158X_2 + 0,241X_3 + 0,196X_4 + 0,374X_5 + \epsilon$ , di mana Y merupakan kepuasan pengguna,  $X_1$  adalah *tangible*,  $X_2$  *reliability*,  $X_3$  *responsiveness*,  $X_4$  *assurance*, dan  $X_5$  *empathy*. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Nilai koefisien terbesar terdapat pada variabel *empathy* sebesar 0,374, yang berarti bahwa peningkatan empati petugas memiliki kontribusi paling besar dalam meningkatkan

kepuasan pengguna dibandingkan dimensi lainnya. Selanjutnya, *responsiveness* memiliki koefisien sebesar 0,241 dan *assurance* sebesar 0,196, yang menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan pelayanan juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, *tangible* dan *reliability* memiliki koefisien masing-masing sebesar 0,053 dan 0,158, namun berdasarkan hasil uji signifikansi kedua variabel tersebut tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim lebih banyak dipengaruhi oleh aspek empati, daya tanggap, dan jaminan pelayanan dibandingkan aspek bukti fisik dan keandalan pelayanan.

#### 4.2.3 Pembahasan Uji Hipotesis

Uji hipotesis dijalankan agar menelaah dampak di tiap indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Uji ini dalam langkah SEM-PLS dijalankan mempergunakan nilai *path coefficient*, *t-statistics*, serta *p-values*. Menurut Ghozali (2021), hipotesis penelitian dikatakan diterima saat memiliki nilai *t-statistics* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dijalankan agar menelaah indikator mutu layanan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, indikator *assurance* mempunyai pengaruhnya positive dan berperan akan rasa puas penggunanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa jaminan pelayanan seperti keamanan, keramahan petugas, dan profesionalisme pengemudi mampu meningkatkan rasa nyaman pengguna Bus Trans Jatim. Menurut teori SERVQUAL, *assurance* terkait akan potensi memberikan jasa dalam menyalurkan rasa percaya ke para pengguna jasa. Semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan, artinya kian besar level rasa puas penggunanya.

Selain *assurance*, indikator *empathy* pula menunjukkan pengaruh positif dan berperan terhadap rasa puas penggunanya. Hasil tersebut menandakan jika perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna sebagai unsur utama saat memberi peningkatan rasa puas masyarakat. Bentuk perhatian tersebut seperti membantu penumpang, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan pengguna. Dalam teori SERVQUAL, *empathy* merupakan bentuk perhatian individual yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Indikator *tangible* tidak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan seperti kebersihan armada, kenyamanan tempat duduk, fasilitas halte, dan tampilan fisik kendaraan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna transportasi publik. Menurut teori SERVQUAL, *tangible*

merupakan bukti fisik pelayanan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pengguna. Namun demikian, dalam penelitian ini pengguna cenderung lebih memperhatikan aspek pelayanan lainnya dibandingkan kondisi fisik layanan yang tersedia.

Sementara itu, indikator *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi layanan masih belum menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Di sisi lain, indikator *responsiveness* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas dalam memberikan bantuan, menangani kebutuhan pengguna, dan memberikan informasi pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola Bus Trans Jatim perlu mempertahankan kualitas daya tanggap petugas serta terus meningkatkan keandalan pelayanan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara optimal.

#### 4.2.4 Pembahasan Uji Model Fit

Uji model fit dijalankan agar memahami tingkat kecocokan model studi yang digunakan dalam metode SEM-PLS. Uji ini memiliki tujuannya agar menetapkan jika model studi telah sesuai dan bisa memberi penjelasan akan keterhubungan diantara variabel dengan baik. Menurut Hair et al. (2021), uji ini dipergunakan agar melihat apakah modelnya dibangun sudah layak dipergunakan saat analisis penelitiannya. Oleh karena itu, pengujian model fit menjadi salah satu tahap penting dalam penelitian berbasis SEM-PLS.

Pada studi ini, uji ini dipergunakan melalui beberapa indikatornya, seperti *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*, *Normed Fit Index (NFI)*, dan *RMS Theta*. Nilai SRMR digunakan untuk mengukur tingkat kesalahan model penelitian. Menurut Ghozali (2021), model penelitian dinyatakan baik apabila memiliki nilai SRMR < 0,10 atau lebih ideal < 0,08. Selain itu, nilai NFI yang mendekati 1 menandakan jika model mempunyai level kecocokan yang baik.

Melalui hasil pengujian model fit pada penelitian ini, nilai SRMR menandakan jika model telah sesuai akan karakter kelayakan model. Selain itu, nilai NFI juga menandakan jika model penelitiannya mempunyai tingkat kecocokan cukup baik dikala menguraikan penjelasan akan keterhubungan diantara variabelnya. Hasilnya menandakan jika model SEM-PLS yang dipergunakan telah sesuai serta bisa dipergunakan agar menguraikan pengaruh mutu layanan akan rasa puas pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Hasil uji model fit juga memberi gambaran jika modelnya mampu menggambarkan kondisi empiris di lapangan secara cukup baik. Hal ini berarti

variabel pada studi ini bisa dijelaskan selaras akan data penelitian di mana yang didapat melalui responden. Model yang baik akan menghasilkan interpretasi penelitian yang lebih akurat hingga hasil studi bisa dipercayai serta dipergunakan sebagai landasan mengambil putusan.

Dengan demikian, hasil uji model fit menjabarkan jika model penelitiannya sesuai karakter *goodness of fit* serta layak dipergunakan. Hal ini menandakan jika model SEM-PLS pada studi ini bisa memberi penjelasan akan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I secara memadai sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk mendukung kesimpulan penelitian.

#### 82 4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan olahan data mempergunakan SEM-PLS melalui bantuan software SmartPLS 4.0.9.2, diketahui jika mutu layanan mempunyai 22 pengaruhnya terhadap rasa puas para pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Hasil pengujian menunjukkan *value R-Square* yaitu 0,825 dan *Adjusted R-Square* yakni 0,816. Angka ini menggambarkan jika 82,5% keragaman rasa puas penggunanya bisa diuraikan dengan indikator mutu pelayanan pada studi ini, sementara untuk sisanya 17,5% disebabkan unsur lainnya yang tidak ada pada penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang 53 16 dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik.

Hasil uji hipotesis mengemukakan jika tidak keseluruhan indikator mutu layanan mempunyai pengaruhnya yang berperan akan rasa puas penggunanya. Indikator *reliability* memiliki *value t-statistic* 110 yaitu 0,534 dan *p-value* yakni 0,593, sementara *responsiveness* mempunyai *value t-statistic* yakni 1,821 dan *p-value* yakni 0,069. Angka ini menandakan jika *reliability* dan *responsiveness* tidak 95 memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan, konsistensi operasional, serta kecepatan respons petugas masih belum dirasakan optimal oleh pengguna transportasi publik.

Sebaliknya, indikator *responsiveness* 9 memiliki nilai *t-statistic* sebesar 2,014 dengan *p-value* sebesar 0,044, indikator *assurance* memiliki nilai *t-statistic* sebesar 29 23 sebesar 1,987 dengan *p-value* sebesar 0,047, dan indikator *empathy* memiliki nilai *t-statistic* 6 sebesar 3,159 dengan *p-value* sebesar 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap 96 kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Selain itu, indikator *empathy* menjadi indikator yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian petugas

terhadap kebutuhan pengguna, kepedulian dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna menjadi aspek yang paling diperhatikan oleh pengguna transportasi publik.

Secara *grand theory*, studi ini diperkuat oleh gagasan teorinya kualitas pelayanan (*Service Quality Theory*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dari konsepnya yakni SERVQUAL. Teori SERVQUAL menguraikan jika mutu layanan bisa ditaksir dengan kelima indikatornya yang mencakup: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hal ini dipergunakan agar bisa memperoleh penilaian akan layanan yang diperoleh bisa sesuai akan keinginan para pengguna jasanya. Di studi ini, teori SERVQUAL dipergunakan untuk landasan agar menguraikan keterhubungan diantara mutu layanan Bus Trans Jatim Koridor I dengan level rasa puas penggunaan layanan transportasi publik.

Hasil studi menandakan jika indikator *responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh positif dan berperan akan rasa puas para penggunanya. Artinya memberi bukti jika kian baik daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan layanan, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna, kian besar juga level rasa puas pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Artinya selaras akan gagasan SERVQUAL di mana mengemukakan jika rasa puas para pengguna dibentuk melalui layanan yang diperoleh setara ataupun melampaui keinginan penggunaannya. Akan tetapi, hasil studi menandakan jika tidak keseluruhan indikator mutu layanan mempunyai pengaruhnya yang serupa terhadap rasa puas penggunaan transportasi publik.

Selain teori kualitas pelayanan, studi ini diperkuat pula dari teori kepuasan pelanggan di mana menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respon atau penilaian pengguna usai memberi bandingan diantara keinginan akan layanan yang diperoleh. Pada konteks penelitian ini, kepuasan pengguna Bus Trans Jatim tercermin dari persepsi pengguna terhadap kenyamanan, keamanan, ketepatan pelayanan, fasilitas, sikap petugas, serta penanganan keluhan selama menggunakan layanan transportasi publik. Pengguna cenderung merasa puas jika layanan yang diperoleh, bisa sesuai keperluan serta harapan mereka selama menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I.

Lebih lanjut hasil studi ini pula mendukung beberapa studi terdahulu di mana menyatakan jika kualitas pelayanan mempunyai pengaruhnya akan rasa puas pengguna transportasi publik. Akan tetapi, studi ini menemukan bahwa tidak seluruh indikator kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan jika mutu layanan memiliki sifatnya multidimensional, hingga tiap indikatornya mempunyai dampak yang tak sama dikala membangun level rasa puas pengguna layanan transportasi publik.

Temuan studi ini juga relevan akan kondisi empiris di lapangan. Melalui hasil

observasi dan data pengaduan pengguna, masih terdapat berbagai keluhan terkait keterlambatan bus, kepadatan penumpang, kebersihan armada, perilaku pengemudi, serta ketidakakuratan informasi perjalanan. Tingginya jumlah penumpang pada Koridor I menunjukkan bahwa kepadatan penumpang masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan transportasi publik. Kondisi tersebut bisa disebabkan dampak pandangan para pengguna akan mutu layanan serta level rasa puasnya akan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I.

Maka, diperoleh simpulannya jika mutu layanan mempunyai pengaruhnya akan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, khususnya pada indikator responsiveness, assurance, dan empathy. Artinya, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan operator Bus Trans Jatim perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama pada aspek kenyamanan fasilitas, keamanan pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, ketepatan waktu operasional, serta responsivitas petugas dalam menangani keluhan pengguna agar kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik semakin meningkat.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Melalui hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim. Penelitian ini melibatkan 96 responden pengguna Bus Trans Jatim Koridor I dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0.9.2.

Hasil pengujian *outer model* menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai *outer loading* seluruh indikator berada di atas 0,70, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) memenuhi ketentuan di atas 0,50, serta nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh variabel berada di atas 0,80. Selain itu, hasil pengujian *cross loading*, HTMT, dan Fornell-Larcker juga menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi validitas diskriminan, sehingga model penelitian dinyatakan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil pengujian *inner model* menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,825 dan *Adjusted R-Square* sebesar 0,816. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 82,5%, sedangkan sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim. Hal ini ditunjukkan melalui nilai *t-statistic*  $> 1,96$  dan *p-value*  $< 0,05$ . Sementara itu, dimensi *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai *p-value*  $> 0,05$ . Di antara seluruh dimensi kualitas pelayanan, *empathy* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,374. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan sikap petugas terhadap pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Jatim.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I berada pada kategori baik. Pengguna menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup memadai dari segi fasilitas, ketanggapan petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap pengguna. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian dan data pengaduan, seperti keterlambatan akibat kendala di jalan, kondisi bus yang penuh pada jam tertentu, permintaan penambahan armada, serta

kasus yang tertinggal dan gangguan keamanan menjelang long weekend.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat kualitas pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim di masa mendatang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan pelayanan transportasi publik ke depan, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Bus Trans Jatim perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *tangible* dan *reliability* yang belum menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Peningkatan dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas bus dan halte, ketepatan jadwal keberangkatan, serta penambahan armada pada jam-jam sibuk untuk mengurangi kepadatan penumpang.
2. Pengelola Bus Trans Jatim perlu mempertahankan dan meningkatkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan, peningkatan keamanan dan kenyamanan pengguna selama perjalanan, serta pemberian layanan yang ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna.
3. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan pihak operator diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan masyarakat secara lebih optimal, seperti penanganan barang hilang atau tertinggal, penyampaian informasi gangguan perjalanan secara cepat melalui media sosial, serta pengawasan keamanan terutama menjelang long weekend atau jam padat penumpang.
4. Berdasarkan hasil penelitian, pihak pengelola Bus Trans Jatim perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangible*, perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kebersihan dan kenyamanan armada, halte, serta fasilitas pendukung lainnya. Pada dimensi *reliability*, perlu dilakukan peningkatan ketepatan waktu operasional, konsistensi jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta kepastian pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selanjutnya, dimensi *responsiveness* yang terbukti berpengaruh signifikan perlu terus ditingkatkan melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan merespons keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Pada dimensi *assurance*, pengelola perlu mempertahankan dan meningkatkan

profesionalisme petugas serta menjamin keamanan dan keselamatan pengguna selama perjalanan. Adapun pada dimensi *empathy* yang merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, perlu diberikan perhatian khusus melalui peningkatan sikap ramah, sopan, peduli, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan Bus Trans Jatim sebagai transportasi publik yang

aman, nyaman, dan terpercaya.

5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti harga, loyalitas pengguna, aksesibilitas, maupun citra layanan transportasi publik, sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih luas dan mendalam.

# skripsi marista

## ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unissula.ac.id">repository.unissula.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://etd.uinsyahada.ac.id">etd.uinsyahada.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Library Student Paper	<1%
5	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1%
6	<a href="https://repository.unsoed.ac.id">repository.unsoed.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%
8	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%
9	<a href="https://theses.uin-malang.ac.id">theses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1%
10	Addiina Raihan Hamas, Arifuddin Tike, Haidir Fitra Siagian, Kamaluddin Tajibu, Muhammad Anshar Akil. "Digital Quran Application Features and User Satisfaction among Urban Muslims", Academia Open, 2026	<1%

---

11	Mita Dwi Setiyowati, Agus Widiyarta. "COLLABORATIVE GOVERNANCE IN REALIZING "BUY THE SERVICE" IN THE TRANS JATIM PROGRAM", Jurnal Governansi, 2025 Publication	<1 %
12	<a href="http://journal-laaroiba.com">journal-laaroiba.com</a> Internet Source	<1 %
13	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
14	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1 %
15	Radifajna Annis Oktavina, Amron Amron, Maria Safitri, Vicky Oktavia. "Pengaruh Influencer, Online Customer Review, dan Viral Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Skintific di Kota Semarang", Jurnal EMT KITA, 2026 Publication	<1 %
16	<a href="http://repository.unipasby.ac.id">repository.unipasby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
18	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %
19	Kiki Setiawan, Nila Nopianti, Ikmal Mumtahaen. "Pengaruh Etos Kerja Islam Dan Upah Terhadap Loyalitas Pegawai Yayasan Pendidikan Pondok Pesantren Al Hasan Ciamis", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025	<1 %

20	Muhammad Fajar Dwi Putra, Hedy Hardiana, Frida Rismauli Sinaga. "PENGARUH FASILITAS, PROSEDUR, INTERAKSI DENGAN PETUGAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEPATAN", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2026 Publication	<1 %
21	<a href="http://eskripsi.usm.ac.id">eskripsi.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://jurnal.risetilmiah.ac.id">jurnal.risetilmiah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
27	<a href="http://journalcenter.org">journalcenter.org</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://mand-ycmm.org">mand-ycmm.org</a> Internet Source	<1 %
29	Kurnia Dyah Ayu. "Pengaruh Visual Content Marketing dan Electronic Word of Mouth terhadap Perceived Quality serta Dampaknya pada Intention to Recommend	<1 %

# pada Pengguna Jasa Titip Online", ARZUSIN, 2026

Publication

---

30	<a href="http://bumntrack.co.id">bumntrack.co.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://jdih.jatimprov.go.id">jdih.jatimprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://journals.upi-yai.ac.id">journals.upi-yai.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://wiyatamandala.e-journal.id">wiyatamandala.e-journal.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
36	<a href="http://jicnusanantara.com">jicnusanantara.com</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
38	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
39	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	Aqilah Zahra Khairun Nisa, Muhammad Farrel R, Servulus Andrew Novanda G.P., R. Caesario Boing. "Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum BRT Trans Wibawa Mukti Koridor 1", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	<1 %

---

41	Hafsah Imani Maisaroh, Ganis Wahidhatul Husna, Very Agustin, Ragil Binti Min Bashiroh, Muhammad Yusuf Ariyadi. "Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Sektor FnB di Karanganyar", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
42	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1 %
43	Priscilla Musak, Willem J. F. A. Tumbuan, Djurwati Soepeno. "THE EFFECT OF THE SERVQUAL DIMENSION ON CUSTOMER SATISFACTION OF PT PLN (PERSERO) UID SULUTTENGGO, ULP SOUTH MANADO", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2025 Publication	<1 %
44	<a href="http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id">ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://jptam.org">jptam.org</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://plan4transport.wordpress.com">plan4transport.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.itk.ac.id">repository.itk.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

49

Internet Source

&lt;1 %

50

[repository.unpas.ac.id](https://repository.unpas.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

51

Dewi Fitrotus Sa'diyah, Dwi Nova Wijaya, Rommy Mochamad Ramdhani. "Peran Keadilan Organisasi terhadap Motivasi Kerja melalui Kepuasan Kerja di Pesantren Mambaul Ma'arif Denanyar Jombang", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025

Publication

&lt;1 %

52

I Putu Ivan Ary Pratama, Luh Putu Mahyuni. "Social Media Influencer, Literasi Keuangan, Perceived Benefits dalam Keputusan Investasi Gen Z", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026

Publication

&lt;1 %

53

Regina Rosita, Heriyadi Heriyadi, Bintoro Bagus Purmono, Juniwati Juniwati, Ahmadi Ahmadi. "Fear Of Use: Electronic Word Of Mouth Effects On Purchase Intention Through Perceived Risk And Attitude Toward Menstrual Cup", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2026

Publication

&lt;1 %

54

Tania Tamara, Vip Paramarta, Taufan Nugroho, Ety Sofia, Kosasih Kosasih. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung", Jurnal Simki Economic, 2026

Publication

&lt;1 %

55	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://ojs.unm.ac.id">ojs.unm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
59	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
60	<a href="http://ejournal.upnjatim.ac.id">ejournal.upnjatim.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://ejournal1.unud.ac.id">ejournal1.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://jurnaltsm.id">jurnaltsm.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://loddosinstitute.org">loddosinstitute.org</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
66	<a href="http://e-journal.hamzanwadi.ac.id">e-journal.hamzanwadi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
67	<a href="http://journal.nurscienceinstitute.id">journal.nurscienceinstitute.id</a> Internet Source	<1 %
68	<a href="http://journal.untar.ac.id">journal.untar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
69	<a href="http://litapdimas.kemenag.go.id">litapdimas.kemenag.go.id</a>	

Internet Source

<1 %

70

[repository.maranatha.edu](https://repository.maranatha.edu)

Internet Source

<1 %

71

[repository.unpar.ac.id](https://repository.unpar.ac.id)

Internet Source

<1 %

72

[repository.unusa.ac.id](https://repository.unusa.ac.id)

Internet Source

<1 %

73

Kalila Erianita Kusuma Wardhani, Dita Puruwita, Nofriskha Krissanya. "Pengaruh Efikasi Diri, Sikap, dan Pendidikan Kewirausahaan Terhadap Niat Berwirausaha Siswa Smkn 48 Jakarta", JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI), 2025

Publication

<1 %

74

Sisil Wulandari, Harmawan Teguh Saputra, Hanif Hadinata Utama. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di UPTD Puskesmas Curahnongko Menggunakan metode Servqual", Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT), 2026

Publication

<1 %

75

Yelfi Dwi Anahyu, Zarnelly Zarnelly, Nesdi Evriyan Rozanda, Megawati Megawati. "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkonsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", INOVTEK Polbeng - Seri Informatika, 2024

Publication

<1 %

76

[celah.id](https://celah.id)

Internet Source

<1 %

77	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
79	<a href="http://digilib.unhas.ac.id">digilib.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
80	<a href="http://ikn.kompas.com">ikn.kompas.com</a> Internet Source	<1 %
81	<a href="http://journal.stekom.ac.id">journal.stekom.ac.id</a> Internet Source	<1 %
82	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://mediakorannusantara.com">mediakorannusantara.com</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://repository.pertanian.go.id">repository.pertanian.go.id</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://repository.unmul.ac.id">repository.unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
89	Anisah Harahap, Reni Ria Armayani Hasibuan, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution. "Pengaruh Sertifikasi Halal, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kinerja Usaha Ultra	<1 %

## Mikro dalam Meningkatkan Penjualan", Jurnal Simki Economic, 2026

Publication

---

90 Cremona Ayu Novita Sari. "Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga", Sainteks, 2020 <1 %

Publication

---

91 Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, Indriani Indriani. "ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALASI FARMASI BADAN RUMAH SAKIT DAERAH LUWUK KABUPATEN BANGGAI", Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal), 2016 <1 %

Publication

---

92 Imron Akbar, Yanto Zelibu. "Analisis Korelasi Manajemen Inventory Terhadap Strategi Pemasaran dan Efisiensi Bisnis Grosir Zube RM", Journal of Innovative and Creativity (Joecy), 2026 <1 %

Publication

---

93 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III <1 %

Student Paper

---

94 Lilianawati Lilianawati, Lidwina Andrea, Tan Ming Kuang. "Peran Pelepasan Moral dalam Hubungan antara Kepemimpinan Etis dan Pengambilan Keputusan Tidak Etis pada Akuntan di Indonesia", Owner, 2026 <1 %

Publication

---

95 Nunik Vera Yudha, Kiswanto Kiswanto, Budi Hartono, Mitra Mitra, Dedi Widodo, Asfeni Asfeni. "ANALISIS DIMENSI MUTU GAP <1 %

SERVQUAL TERHADAP CSI SERTA PRIORITAS PERBAIKAN IPA DI RSIA ANNISA", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2025

Publication

96

Shita Debby Fardeliah, Jeni Susyanti, Mohamad Bastomi. "Sustainability Signals in Emerging Markets: The Effect of ESG Disclosure and Profitability on Stock Returns with Firm Size as a Moderator (Evidence from LQ45 Index, 2020–2024)", Owner, 2026

<1 %

Publication

97

Sidik Lestiyono. "Efisiensi Penggunaan Transportasi Publik Berbasis Rel (Literature Review)", LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren, 2025

<1 %

Publication

98

Susi Alawiyah. "Pembelajaran Online dan Hasil Menulis Karangan Argumentasi di Era Big Data", Justek : Jurnal Sains dan Teknologi, 2020

<1 %

Publication

99

Syahrul Rizal Maulidana, Marno Nugroho, Ibnu Khajar. "Pengaruh E-WOM dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Yang Dimediasi E-Customer Satisfaction Pada Pengguna ShopeeFood (Studi Kasus Gen Z di Kota Semarang)", eCo-Buss, 2025

<1 %

Publication

100

Syofian Syofian. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG

<1 %

BENGKULU.", Creative Research  
Management Journal, 2018

Publication

---

101	<a href="http://acopen.umsida.ac.id">acopen.umsida.ac.id</a> Internet Source	<1 %
102	<a href="http://bajangjournal.com">bajangjournal.com</a> Internet Source	<1 %
103	<a href="http://ejournal.goacademica.com">ejournal.goacademica.com</a> Internet Source	<1 %
104	<a href="http://eprints.polsri.ac.id">eprints.polsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
105	<a href="http://eprints.umg.ac.id">eprints.umg.ac.id</a> Internet Source	<1 %
106	<a href="http://journal.universitaspbd.ac.id">journal.universitaspbd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
107	<a href="http://journal.yrpiiku.com">journal.yrpiiku.com</a> Internet Source	<1 %
108	<a href="http://klikjatim.com">klikjatim.com</a> Internet Source	<1 %
109	<a href="http://pacitankab.go.id">pacitankab.go.id</a> Internet Source	<1 %
110	<a href="http://profit.ub.ac.id">profit.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://repository.iainpare.ac.id">repository.iainpare.ac.id</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://repository.ipb.ac.id:8080">repository.ipb.ac.id:8080</a> Internet Source	<1 %

---

[repository.ulb.ac.id](http://repository.ulb.ac.id)

114	Internet Source	<1 %
115	repository.wima.ac.id Internet Source	<1 %
116	scholarsnetwork.org Internet Source	<1 %
117	www.neliti.com Internet Source	<1 %
118	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
119	Adelia Wulandari, Fajar Suryatama, Nunuk Supraptini. "Pengaruh Fitur Aplikasi, Dukungan Organisasi, dan Keadilan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Driver Maxim di Kabupaten Semarang", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
120	Halimatussakdiyah Halimatussakdiyah, Anna Wati Dewi Purba. "Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan PT. JNE Kota Subulussalam", Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 2026 Publication	<1 %
121	Made Cahya Purnama, Putu Putri Prawitasari. "Determinan Minat Penggunaan Coretax: Peran Technology Readiness dan Persepsi Kompleksitas Dengan Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Sistem Sebagai Variabel Mediasi", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	<1 %

122

Sitti Nur Aliya, Anwar Anwar, Rahmat Riwayat Abadi, Muhammad Ichwan Musa, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Glad2Glow (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026

Publication

<1 %

123

repository.dinamika.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On