

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TRANS JATIM (STUDI PADA PENGGUNA TRANS JATIM KORIDOR II RUTE SURABAYA - MOJOKERTO)

Prita Widya Hudi Lovirien¹, Rachmawati Novaria², Adi Soesiantoro³

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juli 2024

Revised Juli 2024

Accepted Juli 2024

Available online Juli 2024

dheapritaa@gmail.com¹,

nova@untag-sby.ac.id²,

[adi_soesiantoro@untag-](mailto:adi_soesiantoro@untag-sby.ac.id)

[sby.ac.id](mailto:adi_soesiantoro@untag-sby.ac.id)³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstract

The problem in this research is: How does service quality influence the satisfaction of people using Trans Jatim Bus Corridor II. The analytical method in this research is the quantitative descriptive method. In this case the author uses simple linear regression statistical analysis which produces t test output values. Data processing was carried out using SPSS version 29. The results of this research show that the regression value obtained is $Y = 19.899 + 0.179$ community satisfaction 0.179. The result of the t_{count} test value is $3.804 > t_{table}$ 1.984 in the service quality variable (X), it is concluded that the hypothesis can be accepted. So, it can be concluded that service quality has a significant effect on public satisfaction. Based on the coefficient of determination test, a value of 0.120 was obtained, it was stated that the Service Quality variable contributed 12% to the Community Satisfaction variable, and 88% from other variables outside this research.

Keywords ; Service Quality, Community Satisfaction, Public Transportation

Abstrak

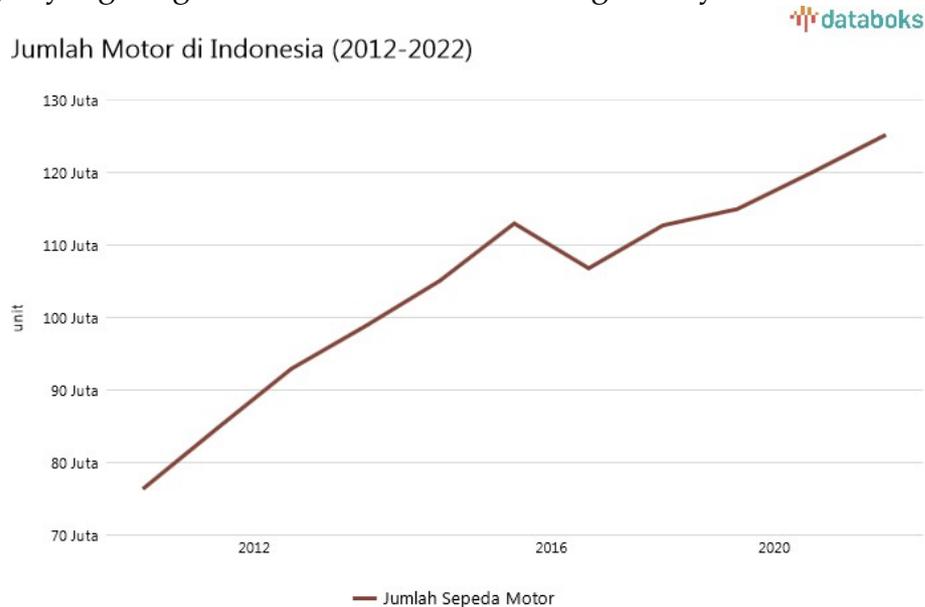
Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor II. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif. Dalam hal ini penulis menggunakan analisis statistik regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai output uji t. Pengolahan data dilakukan menggunakan alat bantu SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai regresi yang diperoleh ialah $Y = 19,899 + 0,179X$, diartikan bahwa kepuasan masyarakat akan bernilai 19,899 saat kualitas pelayanan adalah 0, dan 0,179 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat 0,179. Hasil nilai uji t_{hitung} $3,804 > t_{tabel}$ 1,984 dalam variabel kualitas pelayanan (X), maka disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,120, dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terdapat kontribusi senilai 12% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, dan 88% dari variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci ; Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Transportasi Umum

Pendahuluan

Penduduk di Indonesia mempunyai keanekaragaman kepentingan yang berbeda-beda, apalagi kepentingan masyarakat dalam memperoleh pelayanan transportasi. Kenaikan populasi

penduduk di Indonesia seiring berjalannya waktu beranjak meningkat 1,25% per-tahun (sumber: Kominfo) menyebabkan banyaknya pengguna kendaraan bermotor, seperti mobil pribadi dan sepeda motor semakin meningkat. Penggunaan kendaraan ini dipercayai oleh masyarakat menjadi kepentingan yang sangat vital untuk melakukannya.



Sumber:
Badan Pusat Statistik (BPS)

Informasi Lain:

Gambar 1.1 Jumlah Kenaikan Kendaraan Bermotor

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan dan memberi pelayanan publik pada masyarakat umum yang tertulis sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan bahwa “Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) merupakan prinsip-prinsip komitmen pemda sebagai pengelola utama pelayan publik dalam melayani kepentingan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Banyaknya masyarakat perantauan di luar kota di Jawa Timur, yang salah satunya ada pada Ibukota Jawa Timur Kota Surabaya mengharuskan mereka menggunakan transportasi sebagai alat transportasinya. Setiap hari, orang-orang yang memiliki tujuan membutuhkan transportasi untuk pulang bekerja, belajar, berbelanja, berbisnis, atau sekedar bepergian. Tentunya semua itu membutuhkan transportasi, baik pribadi maupun umum seperti kereta api, bus, dan taksi. Banyaknya kendaraan pribadi yang turun ke jalan menimbulkan kemacetan di waktu-waktu tertentu. Padatnya lalu lintas adalah permasalahan transportasi yang sering

dialami di wilayah Surabaya. Di antaranya kemacetan di hampir seluruh Kota Surabaya maupun arah menuju Surabaya.

Pemerintah Jawa Timur bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Jawa Timur memulai mengoperasikan bus Trans Jatim pada 19 Agustus 2023 yang diresmikan langsung oleh Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa. Bus ini menghubungkan kota dan/atau kabupaten di wilayah Jawa Timur dengan rute Surabaya – Mojokerto. Tujuan utama dari inovasi pelayanan ini adalah pengguna kendaraan pribadi beralih menggunakan bus Trans Jatim. Selain itu, adanya bus Trans Jatim Koridor II ini adalah untuk mengambil alih bus mini hijau Surabaya – Mojokerto yang sudah dianggap tidak layak oleh masyarakat dari segi pelayanan dan wujudnya.

Trans Jatim Koridor II sendiri merupakan bus dengan rute Terminal Kertajaya – Terminal Purabaya (Bungurasih). Mobilitas penumpang yang menaiki Trans Jatim menjadi sangat mudah karena bisa langsung transit menggunakan bus kota yang tersedia disediakan oleh pemerintah jika tujuan akhir Terminal Purabaya. Sayangnya, beberapa bulan setelah peluncuran Bus Trans Jatim rute tujuan akhir bukan lagi di Terminal Purabaya, melainkan Halte Medaeng. Di mana jika halte tersebut dijadikan tujuan terakhir sangat tidak efektif. Salah satunya adalah mobilitas penumpang yang ingin transit menjadi lebih sulit karena bus kota tidak berhenti di halte tersebut.

Perubahan rute dianggap lebih merugikan bagi banyak penumpang, terutama skema transit gratis antarkoridor dihapus yang mengakibatkan Bus Trans Jatim Koridor 1 tidak diizinkan lagi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di Halte Medaeng. Salah satunya disebabkan oleh penolakan transportasi lyn HN yang berawal bus ini mulai beroperasi. Kepala Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Jawa Timur, menjabarkan bahwa perubahan pelayanan rute hanya bersifat sementara, dengan alasan utama perubahan rute ini dikarenakan rute pelayanan koridor II ini untuk ke Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ) masih belum bisa dicapai hingga akhir November. Adanya pengalihan rute ini menyebabkan turunnya jumlah penumpang yang lumayan drastis.

Penumpang yang ingin transit menggunakan bus kota diharuskan menaiki ojek lokal terlebih dahulu untuk masuk ke terminal. Ongkos yang semula disiapkan penumpang tergolong ekonomis untuk menaiki transportasi umum menjadi mahal jika harus menggunakan ojek lokal. Selain itu, Halte Medaeng juga terlalu kecil untuk dijadikan rute terakhir maupun halte pemberangkatan pertama jika dilihat dari banyaknya penumpang.

Setelah banyaknya keluhan dan kritikan dari penumpang, Trans Jatim Koridor II mengalihkan rute akhirnya di Halte Dukuh Menanggal. Dengan begitu, mobilitas penumpang yang transit bus kota menjadi mudah. Tetapi, tetap saja beralihnya rute Trans Jatim ini penumpang berharap ada evaluasi pada halte agar lebih dibilang lebih efektif. Karena halte yang terbuka dan dilihat dari banyaknya penumpang, jika musim hujan tidak kurang adanya tempat untuk berteduh. Faktor yang penting untuk kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan suatu jasa diukur dari puas atau tidak puasnya pelanggan memakai jasa transportasi itu.

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang terstruktur dari awal sampai akhir penelitian yang cenderung menggunakan prosedur statistik. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Populasi dari penelitian ini adalah jumlah penumpang dari Bus Trans Jatim Koridor II rute Surabaya – Mojokerto yang dimulai *launchingnya* pada Agustus 2023 – April 2024 yaitu sebanyak 554.750 penumpang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah lingkup dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *non-probability sampling* adalah teknik yang dilakukan dengan mengesampingkan pertimbangan-pertimbangan tertentu serta memberikan kesempatan yang sama bagi setiap responden penelitian. Berdasarkan penghitungan sampel di atas, maka diperoleh ukuran sampel masyarakat yang menaiki Bus Trans Jatim Koridor II sebesar 100 orang. Metode analisis regresi sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Model Persamaan Regresi Linear Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Di mana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien variabel X

X = Kualitas Pelayanan

e = Faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Bus Trans Jatim Koridor II adalah sistem layanan transportasi yang menghubungkan wilayah Kota/Kabupaten Mojokerto dan Kota Surabaya pada kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila. Gubernur Khofifah Indar Parawansa meluncurkan koridor ini pada 20 Agustus 2023 bertempat di Terminal Kertajaya Mojokerto. Mayoritas koridor ini melintasi jalan arteri bagian utara Kabupaten Sidoarjo, menghubungkan daerah-daerah dari Kecamatan Tarik, Balongbendo, Krian, Taman, hingga Waru.

Sebanyak 20 unit bus termasuk 2 unit bus cadangan lainnya dikerahkan untuk wilayah koridor II. Setiap hari pemberangkatan bus beroperasi secara terjadwal pada pukul 04.00 hingga 21.00. Perkiraan waktu menunggu antar keberangkatan berselang 10 menit saat waktu sibuk dan selanjutnya sekitar 15 - 20 menit di waktu normal.

a. Uji Validitas

Menurut Santoso (2011:277), sebagai pengambilan keputusan, jika r_{hasil} positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid.

Sebaliknya, jika hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid. Angka r_{tabel} dilihat dari jumlah sampel yang digunakan pada taraf signifikansi 5% yang artinya suatu item dianggap valid jika korelasi signifikan terhadap skor total. Selain itu, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka instrumen dapat dikatakan valid.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

x : variabel 1

y : variabel 2

N : banyak subjek pemilik

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| Variabel | Indikator | Item Pernyataan | r Tabel 5% (100) | (Corrected Item Total Corelation) r Hitung | Keterangan |
|------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|--|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | Tangible (Wujud) | X1 | 0,195 | 0,486 | Valid |
| | | X2 | 0,195 | 0,606 | Valid |
| | | X3 | 0,195 | 0,642 | Valid |
| | | X4 | 0,195 | 0,547 | Valid |
| | Reliability (Kehandalan) | X5 | 0,195 | 0,629 | Valid |
| | | X6 | 0,195 | 0,635 | Valid |
| | | X7 | 0,195 | 0,654 | Valid |
| | Responsiveness (Daya Tanggap) | X8 | 0,195 | 0,668 | Valid |
| | | X9 | 0,195 | 0,673 | Valid |
| | | X10 | 0,195 | 0,658 | Valid |
| | | X11 | 0,195 | 0,627 | Valid |
| | Assurance (Jaminan) | X12 | 0,195 | 0,698 | Valid |
| | | X13 | 0,195 | 0,591 | Valid |
| | | X14 | 0,195 | 0,567 | Valid |
| | | X15 | 0,195 | 0,586 | Valid |
| | | X16 | 0,195 | 0,570 | Valid |
| | Empathy (Empati) | X17 | 0,195 | 0,574 | Valid |
| | | X18 | 0,195 | 0,595 | Valid |
| | | X19 | 0,195 | 0,467 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X) dapat ditarik kesimpulan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh butir item pernyataan pada variabel independen dinyatakan valid. Uji validitas dari variabel kepuasan masyarakat (Y) akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| Variabel | Indikator | Item Pernyataan | r Tabel 5% (100) | (Corrected Item Total Corelation) r Hitung | Keterangan |
|-------------------------|---------------------|-----------------|------------------|--|------------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Kepuasan Masyarakat | Y1 | 0,195 | 0,694 | Valid |
| | | Y2 | 0,195 | 0,707 | Valid |
| | | Y3 | 0,195 | 0,738 | Valid |
| | | Y4 | 0,195 | 0,810 | Valid |
| | | Y5 | 0,195 | 0,683 | Valid |
| | | Y6 | 0,195 | 0,819 | Valid |
| | | Y7 | 0,195 | 0,791 | Valid |
| | | Y8 | 0,195 | 0,654 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat ditarik kesimpulan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh butir item pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sumadi Suryabrata (2004:28), reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_b^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas yang dicari

n : jumlah item yang diuji

σ_b^2 : skor tiap item

σ_t^2 : banyak butir soal

- Apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,70$, maka item pertanyaan dalam kuesioner *reliable*.
- Apabila nilai *Alpha Cronbach* $< 0,70$, maka item pertanyaan dalam kuesioner *not reliable*.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

| Reliability Statistics | | | | Keterangan |
|------------------------|--------------|----------------|------------------|------------|
| Variabel | Nilai Kritis | Number of Item | Cronbach's Alpha | |
| | | | | |

| | | | | |
|------------------------|------|----|-------|----------|
| KUALITAS PELAYANAN (X) | 0,70 | 19 | 0,904 | Reliable |
| KEPASAN MASYARAKAT (Y) | 0,70 | 8 | 0,878 | Reliable |

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu $>0,70$, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Jadi, untuk selanjutnya item pernyataan pada masing-masing variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*, di sini hasil nilai uji data menyebutkan bahwa data disimpulkan berdistribusi normal jika nilai sign. $> 0,05$. Berikut hasil nilai pengujian normalitas dijabarkan dalam tabel di bawah ini:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual | |
|--|-------------------------|-------------------------|------|
| N | | 100 | |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 | |
| | Std. Deviation | 4,27177775 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,064 | |
| | Positive | ,039 | |
| | Negative | -,064 | |
| Test Statistic | | ,064 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | | ,200 ^d | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e | Sig. | ,383 | |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | ,371 |
| | | Upper Bound | ,396 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Berdasarkan hasil tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* atau uji normalitas sebesar 0,064 dengan hasil nilai sign. yaitu 0,200. Karena nilai tingkat probabilitas $0,200 > 0,05$, jadi kesimpulannya bahwa data tersebut berdistribusi normal.

d. Uji t

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t-test yang menggunakan perbandingan perolehan nilai t_{tabel} dan t_{hitung} . Berikut hasil uji parsial (uji t) sebagai berikut:

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 19,889 | 3,570 | | 5,571 | <,001 |
| | KUALITAS PELAYANAN | ,179 | ,047 | ,359 | 3,804 | <,001 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Uji t

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Berdasarkan tabel di atas, output nilai hasil uji t dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hasil dari koefisien regresi berganda di mana uji t dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,804. Maka, hasil nilai tersebut dinyatakan lebih besar dari 1,984. Dihitung dengan cara berikut:

$$t_{tabel} = \alpha/2 ; n-1$$

$$t_{tabel} = 0,05/2 ; 100-1$$

$$t_{tabel} = 0,025 ; 99$$

Sedangkan nilai sign. sebesar $<0,001$ dari nilai α sebesar 0,05. Dengan begitu, bisa dilihat jika $t_{tabel} 1,984 < t_{hitung} 3,804$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat kita simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

e. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh atau tidaknya hubungan sebab-akibat antara variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan masyarakat. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana:

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 19,889 | 3,570 | | 5,571 | <,001 |
| | KUALITAS PELAYANAN | ,179 | ,047 | ,359 | 3,804 | <,001 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel di atas, dapat dilihat nilai persamaan yaitu,

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19,889 + 0,179X$$

Dari persamaan di atas, dapat diartikan bahwa:

1. Koefisiennya adalah 19,889 ; nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai konsisten 19,889.
2. Koefisien regresi 0,179 ; nilai tersebut menunjukkan bahwa untuk setiap kenaikan 1% bernilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat naik sebanyak 1,79%.

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) di bawah ini:

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,359 ^a | ,129 | ,120 | 4,294 |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 29

Dari hasil di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,359 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,120. Berdasarkan nilai di atas terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai sebesar 0,120. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu sebesar 12%, sedangkan 88% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diberikan pada penelitian ini.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini digunakan agar bisa melihat apakah ada pengaruh kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam Bus Trans Jatim Koridor II rute Surabaya – Mojokerto. Penelitian ini mengumpulkan informasi dengan membagikan dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang yang menaiki Bus Trans Jatim Koridor II dan mengumpulkannya kembali agar bisa mengembangkan kesimpulan. Kuesioner penelitian ini disajikan dengan 27 pernyataan yang di mana masing-masing pernyataan terdiri dari lima (5) kriteria jawaban. Diantaranya adalah Sangat Baik (SB, Baik (B), Cukup (C), Tidak Baik (TB), dan Sangat Tidak Baik (STB).

Berdasarkan hasil uji analisis data dari penelitian ini mendapatkan nilai sign. sebesar $<0,001 < 0,05$, dan juga hasil nilai uji t yang menunjukkan hasil nilai uji $t_{hitung} 3,804 > t_{tabel} 1,984$ dalam variabel kualitas pelayanan (X) dengan hasil nilai *Unstandardized Coefficients* sebesar 0,179. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor II. Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga bisa dideskripsikan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor II. Pada penelitian ini hasil nilai dinilai secara berpengaruh bersifat positif yang yang dapat diartikan, ketika kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Dan juga sebaliknya, saat kualitas pelayanan dinilai semakin menurun, maka akan kepuasan masyarakat juga akan semakin menurun.

Menurut hasil penelitian nilai mean pada masing-masing indikator, variabel *Empathy* (Empati) memiliki nilai tertinggi sebesar 4,24 dengan nilai "Sangat Baik". Hal ini bisa diartikan jika variabel *Empathy* (Empati) memiliki pengaruh yang sangat besar pada indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini. Nilai paling tinggi indikator

Empathy (Empati) terdapat pada item pernyataan “Kemampuan petugas berkomunikasi dengan penumpang”. Dan pada variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai mean yang cukup besar yaitu “Sangat Baik” sebesar 4,2. Nilai tersebut membuktikan bahwa masyarakat puas akan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Jatim Koridor II.

Penutup

Kesimpulan

Menurut hasil uji penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Jatim (Studi pada Pengguna Trans Jatim Koridor II rute Surabaya - Mojokerto)”, dari hasil nilai uji t menghasilkan nilai sign. dalam variabel dependen sebesar $0,001 < 0,05$, maka artinya kualitas pelayanan memiliki akibat parsial terhadap kepuasan masyarakat. Nilai perolehan uji dari uji t sebesar $t_{hitung} 3,804 > t_{tabel} 1,984$, maka disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima. Dari hasil penjelasan tersebut, kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan jasa Trans Jatim berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut hasil nilai yang sudah didapat nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,129 dan koefisien korelasi (R) sebesar 0,359. Jadi, berdasarkan nilai tersebut, dapat dilihat dari hasil pengujian antara variabel (X) Kualitas Pelayanan dan variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dengan nilai sebesar 0,120. Maka dari itu, hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terdapat kontribusi senilai 12% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, dan 88% dari variabel lain di luar penelitian ini.

Saran

Berdasarkan penelitian di atas, penulis ingin memberi saran:

1. Diharapkan Bus Trans Jatim agar dapat lebih meningkatkan dan memberi perhatian lebih pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya yang bisa memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa transportasi umum Bus Trans Jatim dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Adirinarso, D. (2023). No Title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., & Diponegoro, U. (2012). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)*.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Memahami uji F(uji simulatan) dalam regresi linear. (2023). *BINUS UNIVERSITY School of Accounting*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam->



- regresi-linear/
- Mina, K., Novaria, R., & Widiyanto, K. (2022). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya). *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 196–200.
- Musyarrofah, L. (2022). *Ringkasan Skripsi Lailul Musyarrofah 211830169*. 19.
- Penelitian, A. J. (n.d.). *Skala Gutmann*1. 184–186.
- Rajab, A., & Nora, L. (2021). Peran Kepuasan Konsumen Dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(2), 73. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.2.73-84>.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- UJI VALIDASI DAN RELIABILITAS. (2014). *BINUS UNIVERSITY QUALITY MANAGEMENT*.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Yanela, V. M., & Suryanef, S. (2022). Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang. *Journal of Civic Education*, 5(3), 338–343. <https://doi.org/10.24036/jce.v5i3.510>
- Yulitiawati, Y., & Rusmidarti, R. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Menggunakan Pendekatan Value For Money Di Kabupaten OKU. *Jetap*, 91–109. <http://journal.unbara.ac.id/index.php/etap/article/view/966%0Ahttps://journal.unbara.ac.id/index.php/etap/article/download/966/640>