

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN TRANSJATIM KORIDOR I SEBAGAI TRANSPORTAS BERKELANJUTAN

Cipta Hening Alifiah¹, Putri Risma², Ismi Dwi Safitri³, Kurnia Dwi Anggraeni⁴,
Griffith Athallah Eriawan⁵

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email Korespondensi : 22012010159@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna Bus TransJatim Koridor I sebagai salah satu moda transportasi berkelanjutan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 80 responden. Analisis data dilakukan melalui regresi linier sederhana serta metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,31, sementara tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 4,16. Hasil pengujian hipotesis mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien sebesar 0,653. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan menjadi faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pihak penyelenggara layanan TransJatim disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*), guna mendorong peningkatan kepuasan masyarakat sekaligus mendukung keberlanjutan transportasi publik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, TransJatim.

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent to which service quality affects public satisfaction among users of TransJatim Bus Corridor I as a form of sustainable transportation. A quantitative approach was applied using purposive sampling with a total of 80 respondents. Data were analyzed using simple linear regression and Partial Least Squares (PLS). The findings show that service quality is classified as very good with an average score of 4.31, while public satisfaction is categorized as satisfied with a mean score of 4.16. Hypothesis testing indicates that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with a coefficient of 0.653. These results highlight that improving service quality plays an important role in enhancing public satisfaction. Therefore, TransJatim service providers are encouraged to continuously improve service quality, particularly in responsiveness and tangibles, in order to increase public satisfaction and support the sustainability of public transportation.

Keywords: Service quality, Customer Satisfaction, TransJatim

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama dalam mempermudah proses perpindahan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya secara lebih efisien. Seiring berjalannya waktu, sistem transportasi terus berkembang, baik dari segi ragam moda maupun teknologi yang digunakan, mencakup transportasi darat, laut, hingga udara. Dalam praktiknya, Sarana transportasi pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu kendaraan pribadi dan transportasi umum. Menurut Supriyadi (2020) dalam Purnadika (2024), keberadaan sistem transportasi yang baik menjadi faktor pendukung utama dalam kelancaran aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat.

Dalam konteks wilayah perkotaan, kebutuhan terhadap transportasi umum meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan intensifikasi aktivitas ekonomi, yang secara simultan mendorong peningkatan mobilitas serta tekanan terhadap sistem transportasi. Kemacetan merupakan salah satu dampak dari pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak terkendali dan seringkali lalu lintas yang terdampak menyebabkan pemborosan waktu, peningkatan konsumsi bahan bakar, serta penurunan produktivitas masyarakat (Siska Andriani, 2020). Oleh karena itu, diperlukan sistem transportasi yang mampu mengakomodasi mobilitas masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Wilayah perkotaan di Jawa Timur seperti Surabaya, Gresik, dan Sidoarjo yang tergabung dalam kawasan metropolitan Gerbangkertosusila menunjukkan tingkat mobilitas yang tinggi, yang dalam interaksinya dengan kapasitas infrastruktur dan pola penggunaan lahan berkontribusi terhadap kompleksitas permasalahan kepadatan lalu lintas.

Sebagai bentuk implementasi kebijakan di sektor transportasi, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 mengatur penyelenggaraan angkutan jalan, termasuk peran pemerintah dalam menyediakan layanan angkutan umum yang memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan. Sebagai tindak lanjut dari PP No. 74 Tahun 2014, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan mengimplementasikan layanan transportasi publik berupa TransJatim sebagai bagian dari upaya peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan transportasi bagi masyarakat.

Bus TransJatim menawarkan tarif yang relatif terjangkau, yaitu Rp2.500 untuk peserta didik serta mahasiswa dan Rp5.000 bagi penumpang umum, sebagai bentuk upaya pemerintah dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan transportasi publik, di mana sejak awal operasional jumlah pengguna tercatat sekitar 2.800–3.000 penumpang per hari dan kemudian mengalami peningkatan menjadi kisaran 3.500–4.000 penumpang per hari. Kenaikan tersebut mencerminkan tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Di antara beberapa rute yang tersedia, Koridor I memiliki peran yang cukup penting karena menghubungkan wilayah Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik yang dikenal sebagai kawasan dengan aktivitas ekonomi dan sosial yang padat.

Peningkatan jumlah penumpang pada TransJatim, khususnya pada Koridor I, mengindikasikan adanya peningkatan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Tren ini mencerminkan respons positif pengguna pada koridor tersebut, meskipun generalisasi terhadap seluruh jaringan layanan masih memerlukan dukungan data yang lebih luas. Di sisi lain, peningkatan jumlah pengguna juga menimbulkan tantangan operasional, terutama terkait kapasitas layanan dalam mengakomodasi lonjakan permintaan penumpang.

Berdasarkan kondisi tingginya tingkat keterisian penumpang pada TransJatim, kualitas layanan menjadi aspek krusial dalam penyelenggaraan transportasi publik, khususnya dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan secara konseptual merujuk pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna, yang tercermin dari kesenjangan antara persepsi layanan yang diterima dan harapan yang diinginkan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna.

Sementara itu, menurut Darmayasa dan Yasa (2021) dalam Afrizal (2025), Kepuasan merupakan respons evaluatif yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan. Jika kinerja layanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah ekspektasi, maka akan menghasilkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan, niat untuk menggunakan kembali layanan, serta kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Dengan demikian, kualitas layanan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan suatu layanan, termasuk dalam konteks transportasi publik pada TransJatim Koridor I.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam sektor transportasi publik. Penelitian Amarin (2021) mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepuasan konsumen, yang selanjutnya berimplikasi pada peningkatan niat penggunaan ulang. Mutiara (2021) mengungkapkan keberadaan peningkatan kualitas layanan dapat mendorong persepsi positif masyarakat terhadap transportasi publik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih menitikberatkan pada kondisi layanan yang cenderung stabil. Sementara itu, pada Bus TransJatim Koridor I terdapat fenomena tingginya tingkat keterisian penumpang (*load factor*) yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam kondisi tingginya tingkat keterisian penumpang pada TransJatim Koridor I. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan serta kontribusinya dalam membentuk tingkat kepuasan. Hasil penelitian diharapkan memberikan dasar penelitian bagi pihak terkait dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan transportasi publik secara lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna Trans Jatim Koridor II dengan rute Sidoarjo - Gresik - Surabaya. Namun, karena jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti, maka populasi tersebut tergolong sebagai populasi tidak terbatas (*infinite population*). Oleh sebab itu, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu :

1. Individu yang pernah menggunakan Trans Jatim Koridor I sebagai sarana transportasi umum
2. Berusia minimal 17 tahun.

Penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pandangan Hair Jr. et al. (2010), yang menyebutkan bahwa ukuran sampel yang tepat dalam analisis multivariat berkisar antara 5 hingga 10 kali jumlah indikator yang digunakan. Oleh karena itu, perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = k \times 5 \text{ sampai } k \times 10$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah indikator penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 8 indikator, sehingga jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah:

$$n = 8 \times 5 = 40$$

dan jumlah sampel maksimum adalah:

$$n = 8 \times 10 = 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 80 responden dan telah memenuhi kriteria ukuran sampel yang ditentukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 80 penumpang TransJatim Koridor I yang dibagikan melalui tautan online di media sosial serta barcode scan di lokasi Koridor I TransJatim, sedangkan data sekunder diperoleh dari Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang mencakup data jumlah penumpang TransJatim dalam beberapa periode. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada skala Likert dengan rentang nilai 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” dan nilai 5 menunjukkan “Sangat Setuju”.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diukur, yaitu kualitas layanan (X) dan kepuasan (Y). Pengukuran kualitas layanan mengacu pada model ServQual yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Sementara itu, variabel kepuasan (Y) diukur berdasarkan beberapa dimensi, yaitu kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali, serta kesediaan dalam merekomendasikan layanan kepada orang lain. Selanjutnya, jawaban responden terkait kedua variabel diinterpretasikan dengan skala 1–5 (sangat tidak baik – sangat baik).

Setelah penetapan skala pengukuran menggunakan skala Likert, tahap berikutnya

adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria kelayakan sebelum kuesioner disebarluaskan kepada responden. Data yang terkumpul selanjutnya disusun, diolah, dianalisis, dan disajikan secara sistematis untuk memberikan gambaran yang komprehensif terkait fenomena yang diteliti. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengidentifikasi arah dan besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis juga dilakukan melalui uji t parsial guna mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi strategis bagi penyelenggara layanan TransJatim Koridor I dalam upaya peningkatan kualitas layanan untuk mendukung kepuasan masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden, seluruh instrumen penelitian ini telah melalui uji validitas dan reliabilitas, sehingga dinyatakan layak untuk digunakan. kuesioner kemudian disebarkan kepada 80 responden dan hasil pengolahan data terkait variabel kualitas layanan dan kepuasan adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Reliability	0	0	8	47	45	4,37	Sangat Baik
2	Petugas memberikan layanan secara konsisten	Reliability	0	1	10	50	39	4,27	Sangat Baik
3	Petugas cepat merespon kebutuhan pelanggan	Responsive	0	2	15	48	35	4,16	Baik
4	Petugas sigap membantu ketika dibutuhkan	Responsive	0	1	12	52	35	4,21	Sangat Baik
5	Petugas bersikap sopan dan profesional	Assurance	0	0	5	49	46	4,14	Sangat Baik
6	Petugas mampu memberikan rasa aman dan percaya	Assurance	0	0	7	51	42	4,35	Sangat Baik
7	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	Empathy	0	1	11	50	38	4,25	Sangat Baik
8	Petugas memberikan perhatian secara personal	Empathy	0	1	13	49	37	4,22	Sangat Baik

9	Fasilitas fisik terlihat bersih dan rapi	Tangibles	0	2	14	47	37	4,19	Baik
10	Peralatan dan tampilan layanan menarik	Tangibles	0	2	16	45	37	4,17	Baik
Rata-Rata Kualitas Layanan								4,31	Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi data tabel 4.1, diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,31 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas bersikap sopan dan profesional dengan nilai rata-rata sebesar 4,41, diikuti oleh layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan sebesar 4,37, serta petugas mampu memberikan rasa aman dan percaya sebesar 4,35. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi *assurance* dan *reliability* menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Sikap profesional dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi *empathy* juga menunjukkan nilai yang tinggi, yang terlihat dari kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara personal. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pelanggan berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman yang positif.

Sebaliknya, indikator dengan nilai yang relatif rendah terdapat pada peralatan dan tampilan layanan menarik sebesar 4,17 serta fasilitas fisik yang bersih dan rapi sebesar 4,19, meskipun masih berada dalam kategori baik, selain itu, aspek kecepatan respon petugas juga memperoleh nilai yang lebih rendah dibanding indikator lainnya, yaitu sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *tangibles* masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dapat lebih optimal.

Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Responden Terkait Kepuasan

No	Pertanyaan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Layanan sesuai dengan harapan saya	Kesesuaian	0	0	9	50	41	4,32	Sangat Puas
2	Saya berminat menggunakan layanan kembali	Minat Ulang	0	2	18	47	33	4,11	Puas

3	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain	Rekomendasi	0	3	20	45	32	4,05	Puas
---	--	-------------	---	---	----	----	----	------	------

Rata-Rata Kepuasan	4,16	Puas
---------------------------	-------------	-------------

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel rekapitulasi kepuasan, diketahui bahwa variabel kepuasan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,16 yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Indikator minat untuk menggunakan kembali layanan juga menunjukkan nilai yang cukup tinggi, yaitu sebesar 4,11, yang menandakan adanya kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Hal ini mencerminkan potensi loyalitas pelanggan yang terbentuk dari pengalaman positif yang dirasakan. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dengan nilai rata-rata sebesar 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelanggan merasa puas, pengalaman yang dirasakan belum sepenuhnya mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi secara aktif.

Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya inovasi dalam layanan, belum optimalnya fasilitas pendukung, maupun pengalaman layanan yang belum cukup berkesan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan agar kepuasan pelanggan tidak hanya tercapai, tetapi juga berkembang menjadi loyalitas dan rekomendasi positif. Selanjutnya, untuk menguji pengaruh variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan), penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) guna mengetahui apakah terdapat pengaruh antar kedua variabel tersebut secara signifikan.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas_Layanan -> Kepua...	0.653	0.658	0.053	12.440	0.000

Gambar 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t

Berdasarkan hasil pengujian model menggunakan model *Partial Least Square* (PLS) di atas, diperoleh nilai koefisien jalur sebagai berikut:

$$Y = 0,653X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa koefisien jalur sebesar 0,653 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,653 satuan untuk setiap kenaikan kualitas layanan, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan. Nilai koefisien yang bersifat positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan dan kepuasan, sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan

maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

Selanjutnya, dilakukan pengujian signifikansi untuk menganalisis pengaruh parsial variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan (Y) dengan menggunakan metode bootstrapping. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$ atau nilai $t\text{-statistic} > 1,96$, maka variabel independen secara parsial dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh nilai $t\text{-statistic}$ sebesar 12,440 dan $p\text{-value}$ sebesar 0,000, sehingga nilai tersebut telah memenuhi kriteria signifikansi, yaitu $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Bus TransJatim Koridor I memberikan penilaian terhadap kualitas layanan sebesar 4,31 dimana skor tersebut dikategorikan sangat baik. Sementara itu, nilai kepuasan masyarakat tergolong puas, berada di nilai rata-rata sebesar 4,16. Berdasarkan hasil pengujian, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada TransJatim Koridor I, dengan nilai koefisien sebesar 0,653 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan cenderung diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan transportasi tersebut..

Dari lima dimensi kualitas layanan yang diuji, dimensi *assurance* (jaminan) dan *reliability* (keandalan) memperoleh nilai tertinggi, terutama pada indikator sikap petugas yang sopan dan profesional, kesesuaian layanan dengan yang dijanjikan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna. Selain itu, dimensi *empathy* juga menunjukkan hasil yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa petugas mampu memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik), seperti kecepatan respon petugas, fasilitas fisik, serta tampilan layanan yang masih dinilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, pada variabel kepuasan, indikator kesesuaian layanan dengan harapan memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Minat penggunaan ulang juga tergolong tinggi, yang mencerminkan adanya potensi loyalitas pengguna. Namun, indikator kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain masih menjadi yang terendah, meskipun tetap dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya kuat untuk mendorong promosi dari mulut ke mulut secara aktif.

Bagi pengelola layanan TransJatim, hasil ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani penumpang, memperbaiki dan memperbarui fasilitas fisik agar lebih nyaman dan menarik, serta menghadirkan inovasi

layanan yang lebih berkesan bagi pengguna. Selain itu, peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan juga penting untuk mendorong kepuasan yang lebih tinggi hingga mampu menghasilkan loyalitas dan rekomendasi positif dari masyarakat.

Peneliti berikutnya dianjurkan untuk mempertimbangkan variabel tambahan, seperti loyalitas pelanggan, persepsi nilai, dan kualitas sistem digital, guna memperkaya hasil analisis. Selain itu, penggunaan metode kualitatif juga dapat dilakukan untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna secara lebih mendalam. Penelitian pada koridor atau moda transportasi lain juga dapat menjadi perbandingan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait kualitas layanan transportasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 (Edisi ke-5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
<https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan, persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)*, 4(1), 411–427.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32