

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Jatim Koridor I Menggunakan Structural Equation Modeling

Marista Faradilla¹, Anggraeny Puspaningtyas², Supri Hartono³
Fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: maristafaradilla16@gmail.com¹; anggraenyuspa@untag-sby.ac.id²; suprihartono@untag-sby.ac.id³;

Abstract. *The purpose of this study is to examine the effect of service quality on user satisfaction of Trans Jatim Bus on Corridor I Route covering Sidoarjo Regency–Surabaya–Gresik Regency. The study was motivated by the increasing public demand for comfortable, safe, and efficient public transportation, as well as user complaints regarding punctuality, facility comfort, and staff responsiveness. This research employed a SEM method based on Partial Least Square (PLS). The data was collected by distributing the questionnaire to 96 users of Trans Jatim Bus Corridor I. Service quality variables were measured using SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The results showed that assurance, empathy, and tangible had a positive and significant effect on user satisfaction, while reliability and responsiveness had no significant effect. This study recommends improving service quality, particularly in terms of facility comfort, staff responsiveness, and attention to user needs in order to enhance public satisfaction with public transportation services.*

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, Trans Jatim Bus, SERVQUAL, SEM-PLS.*

Abstrak. Studi ini memiliki tujuannya agar mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan para pengguna Bus Trans Jatim pada Trayek Koridor I Kabupaten Sidoarjo–Surabaya–Kabupaten Gresik. Penelitian dilatarbelakangi oleh melonjaknya keperluan masyarakat terhadap transportasi publik yang nyaman, aman, dan efisien, serta masih adanya keluhan pengguna terkait ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, respons petugas, dan kepadatan penumpang. Studi ini mempergunakan pendekatan kuantitatif melalui metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS). Data didapat dengan penyebaran kuesionernya ke 96 responden pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, sementara variabel kepuasan pengguna diukur berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Analisis data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.0 melalui uji outer model dan inner model. Hasil studi mengemukakan jika dimensi assurance, empathy, dan tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan reliability dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, model studinya terdapat tingkat kecocokan yang baik dan mampu memberi penjelasannya keterkaitan antar variabelnya secara tepat. Penelitian ini merekomendasikan pengelola Bus Trans Jatim untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek ketepatan layanan, respons petugas, kenyamanan fasilitas, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Bus Trans Jatim, SERVQUAL, Structural Equation Modeling (SEM).

Received Apr 22, 2026; Revised Apr 30, 2026; Accepted May 29, 2026

* Marista Faradilla: Email: maristafaradilla16@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran pokok akan kehidupan masyarakat serta memperkokoh kesatuan bangsa. 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). Dalam konteks penelitian ini, pelayanan transportasi umum yang dimaksud difokuskan pada moda bus sebagai bagian dari pelayanan publik di sektor transportasi darat. Dari UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan menyalurkan layanan yang berkualitas, terbuka serta kredibel kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara (Wahyudi, 2025).

Penguatan transportasi publik di wilayah Gerbangkertosusila sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2022 mengenai Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis Nasional Gerbangkertosusila. Di tingkat provinsi, kebijakan tersebut diperkuat melalui regulasi daerah, salah satunya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 21 Tahun 2023 tentang Tarif Kelas Ekonomi Angkutan Penumpang Antarkota Dalam Provinsi yang Menggunakan Mobil Bus Umum. Pergub ini menjadi landasan pengaturan tarif dan keberlanjutan operasional layanan angkutan umum di Jawa Timur, termasuk Bus Trans Jatim sebagai bagian dari sistem angkutan massal perkotaan.

Koridor I Trans Jatim melayani rute Terminal Porong (Sidoarjo) – Kota Surabaya – Terminal Bunder (Gresik) yang menghubungkan tiga wilayah dengan tingkat mobilitas tertinggi di kawasan Gerbangkertosusila. Koridor ini melewati pusat industri, perdagangan, pendidikan, dan perkantoran sehingga menjadi jalur utama aktivitas harian pekerja, pelajar, dan masyarakat antarwilayah. Dibandingkan koridor lainnya, Koridor I memiliki volume penumpang yang lebih tinggi dan peran strategis sebagai penghubung utama kawasan metropolitan Surabaya Raya.

Berdasarkan rekapitulasi penumpang Bus Trans Jatim Koridor I periode Januari–April 2025, tercatat total penumpang mencapai 861.931 orang dengan rata-rata load factor sebesar 148%. Angka tersebut menunjukkan tingkat keterisian penumpang telah melebihi kapasitas ideal armada. Tingginya *load factor* menandakan minat masyarakat terhadap layanan Trans Jatim cukup besar, namun kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kepadatan dan menurunkan kenyamanan pengguna, terutama pada jam sibuk, sehingga dapat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang.

Melalui studi (Kasiani & Widiyarta, 2023) dan (Evelin, 2025), pelayanan Bus Trans Jatim masih menghadapi kendala pada aspek load factor dan headway time yang belum optimal sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian Evelin juga mengemukakan jika ketepatan waktu, kenyamanan armada, dan kualitas pelayanan petugas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. Selain itu, berdasarkan observasi awal dan data pengaduan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, masih ditemukan berbagai keluhan seperti keterlambatan bus, bus yang tidak berhenti di halte, kepadatan penumpang saat jam sibuk, kebersihan armada yang kurang terjaga, ketidakakuratan informasi perjalanan, hingga sikap petugas dan pengemudi yang dinilai kurang responsif. Kondisi tersebut menandakan jika terdapat ketimpangan diantara layanan yang diberikan akan ekspektasi pengguna.

Permasalahan tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy*. Dalam layanan transportasi publik, dimensi *reliability* berkaitan dengan ketepatan waktu dan konsistensi layanan, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan petugas dalam membantu pengguna,

assurance menyangkut rasa aman dan kepercayaan penumpang, *tangibles* mencerminkan kondisi armada dan fasilitas, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Jika salah satu dari ranah tersebut tidak tercapai, artinya dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Dengan demikian, studi ini dilaksanakan agar menelaah pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I melalui penggunaan pendekatannya yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM). Studi ini hendaknya bisa menyalurkan paparan terkait unsur kualitas pelayanan di mana paling berpengaruh akan kepuasan pengguna sekaligus sebagai alat peninjauan untuk pengelola dikala memberi peningkatan akan mutu layanan transportasi *public* yang lebih optimal, rasa nyaman, serta tertuju akan keperluan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatannya yaitu kuantitatif melalui jenis studi deskriptif agar menelaah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik). Melalui pendekatan ini yang dipergunakan guna studi terfokus akan mengukur keterhubungannya diantara variabel penggunaan datanya berbentuk angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2021).

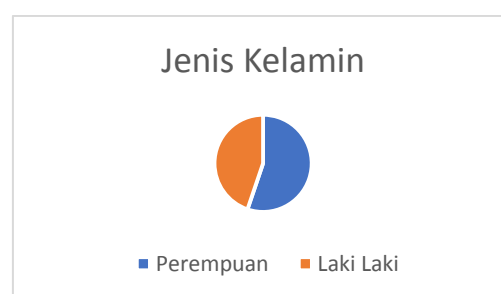
Lokasi penelitian dilakukan pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I yang merupakan koridor strategis dengan tingkat mobilitas penumpang tinggi di kawasan Gerbangkertosusila. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, sedangkan sampelnya diambil melalui *non-probability sampling* akan metodenya *accidental sampling*. Total sampelnya ditetapkan melalui rumusan *Cochran* maka didapat minimal 96 responden.

Teknik mengumpulkan datanya dengan kuesioner langsung dan dengan Google Form kepada pengguna layanan. Variabel kualitas layanan ditaksir melalui dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel kepuasan pengguna diukur melalui indikator kepuasan masyarakat sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Skala ukurnya melalui Skala Likert dengan rentang skor 1–5.

Teknik analisis datanya melalui SEM-PLS dengan bantuan software SmartPLS. Telaah dijalankan dengan uji outer model agar menguji validitas dan reliabilitas, serta inner model agar menguji hubungan antar variabel dan pengujian hipotesisnya melalui nilai *t-statistics* dan *p-values*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

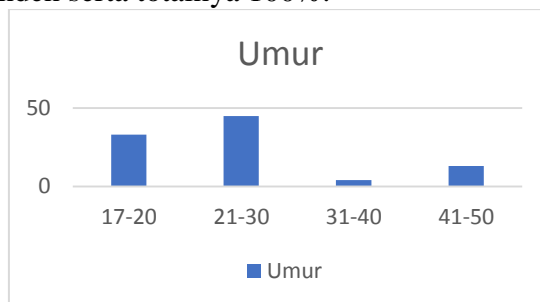
HASIL



Gambar 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data olah peneliti, 2026

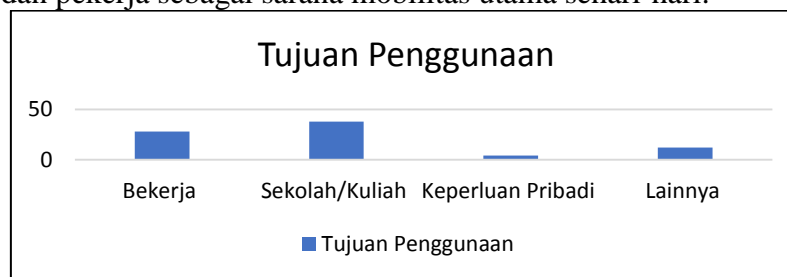
Dari data responden yang terkumpul dapat diketahui total 96 responden, sebanyak 53 orang (55,21%) merupakan perempuan, sedangkan 43 orang (44,79%) merupakan laki-laki. Maka, menandakan jika keterlibatan perempuan di survei ini jauh lebih tinggi berbeda akan keterlibatan laki-laki di mana menjawab kuesionernya yang mana keseluruhan respondennya teridentifikasi yaitu 96 responden serta totalnya 100%.



Gambar 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Data olah peneliti, 2026

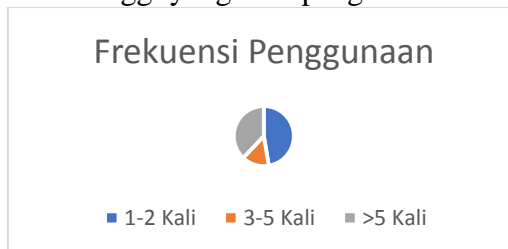
Melalui data yang didapat dari 82 responden, yang dominannya menggunakan layanan Bus Trans Jatim untuk keperluan sekolah/kuliah sebanyak 38 orang (46,34%), diikuti oleh responden yang bekerja sebanyak 28 orang (34,15%). Selain itu, terdapat 12 responden (14,63%) dengan keperluan lainnya dan 4 responden (4,88%) untuk keperluan pribadi. Artinya, menunjukkan jika pelayanan Bus Trans Jatim lebih banyak kegunaannya oleh pelajar/mahasiswa dan pekerja sebagai sarana mobilitas utama sehari-hari.



Gambar 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui data yang diperoleh dari 95 responden, mayoritas responden menggunakan layanan Bus Trans Jatim sebanyak 1–2 kali, yaitu 45 orang (47,37%), diikuti oleh responden yang menggunakan lebih dari 5 kali sebanyak 36 orang (37,89%). Sementara itu, responden dengan frekuensi penggunaan 3–5 kali berjumlah 14 orang (14,74%). Maka, menandakan jika mayoritasnya merupakan pengguna dengan intensitas rendah hingga sedang, namun terdapat juga pengguna dengan intensitas tinggi yang cukup signifikan.



Gambar 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

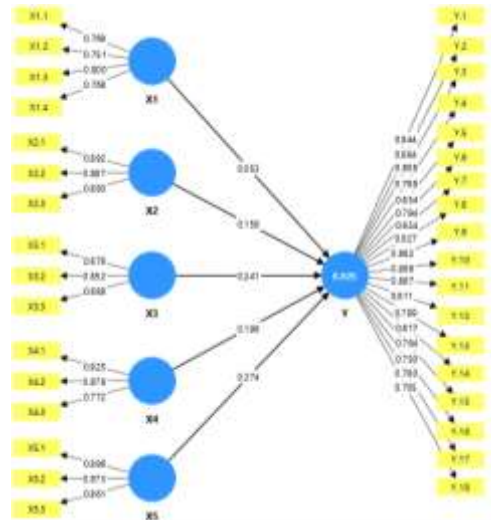
Sumber: Data olah peneliti, 2026

Uji Outer Model

1. Uji Validitas

1) Konvergen (*Convergent Validity*)

Untuk menilai hasil uji validitas konvergen dari setiap indikator dapat dilihat dari nilai loading factor yaitu > 0.7 dan nilai *average variance inflation factor* (AVE) >0.5 (Hamid & Anwar, 2019).



Gambar 5 Outer Loading
 Sumber: Data olah peneliti, 2026

Tabel 1 Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer loadings	Keterangan
Kualitas Pelayanan	(X1.1)	0.769	Valid
	(X1.2)	0.751	Valid
	(X1.3)	0.800	Valid
	(X1.4)	0.768	Valid
	(X2.1)	0.892	Valid
	(X2.2)	0.887	Valid
	(X2.3)	0.880	Valid
	(X3.1)	0.878	Valid
	(X3.2)	0.852	Valid
	(X3.3)	0.888	Valid
	(X4.1)	0.925	Valid
	(X4.2)	0.878	Valid
	(X4.3)	0.772	Valid
	(X5.1)	0.896	Valid
	(X5.2)	0.873	Valid
(X5.3)	0.861	Valid	
Kepuasan Masyarakat	(Y.1)	0.844	Valid
	(Y.2)	0.884	Valid
	(Y.3)	0.808	Valid
	(Y.4)	0.798	Valid
	(Y.5)	0.834	Valid
	(Y.6)	0.794	Valid
	(Y.7)	0.824	Valid
	(Y.8)	0.827	Valid
	(Y.9)	0.862	Valid

Variabel	Indikator	Outer loadings	Keterangan
	(Y.10)	0.866	Valid
	(Y.11)	0.867	Valid
	(Y.12)	0.811	Valid
	(Y.13)	0.799	Valid
	(Y.14)	0.817	Valid
	(Y.15)	0.764	Valid
	(Y.16)	0.750	Valid
	(Y.17)	0.780	Valid
	(Y.18)	0.705	Valid

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui olahan datanya, seluruh indikator pada variabel kualitas pelayanan (X1–X5) dan kepuasan pengguna (Y) terdapat *value outer loading* di atas 0,70 dengan rentang nilai 0,705–0,925. Hasil ini memberi gambaran jika keseluruhan indikatornya telah sesuai akan kriteria uji ini serta bisa menggambarkan konstruk penelitian dengan optimal. Indikator tertinggi terdapat pada variabel X4 yaitu 0,925 serta variabel Y yakni 0,884, yang menandakan kontribusi paling kuat dalam membentuk masing-masing konstruk, artinya keseluruhan indikatornya dikatakan valid dan layak dipergunakan untuk telaah lebih lanjut.

2) Diskriminan (*Convergent Diskriminant*)

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

1. Cross Loadings

Uji validitas diskriminan dilaksanakan melalui peninjauan *value cross loading* > 0.7 serta angka akar kuadratnya dari AVE melebihi korelasi diantara konstruk lainnya. Bagian ini dilakukan untuk memastikan jika konstruk ini lebih memiliki keterkaitannya akan item pengukuran daripada konstruk lainnya (Rohmatullah & Nugraha, 2022). Berikut hasil pengujian validitas diskriminan (*cross loading*).

Tabel 2 Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.769	0.439	0.535	0.542	0.500	0.539
X1.2	0.751	0.473	0.562	0.484	0.540	0.519
X1.3	0.800	0.592	0.607	0.544	0.541	0.582
X1.4	0.768	0.483	0.634	0.582	0.563	0.622
X2.1	0.565	0.892	0.603	0.552	0.503	0.606
X2.2	0.524	0.887	0.603	0.533	0.483	0.591
X2.3	0.622	0.880	0.708	0.491	0.539	0.653
X3.1	0.738	0.634	0.878	0.596	0.767	0.741
X3.2	0.574	0.589	0.852	0.531	0.635	0.702
X3.3	0.674	0.666	0.888	0.747	0.766	0.773
X4.1	0.683	0.520	0.706	0.925	0.744	0.748
X4.2	0.548	0.501	0.613	0.878	0.641	0.694
X4.3	0.574	0.516	0.524	0.772	0.561	0.568
X5.1	0.567	0.513	0.710	0.696	0.896	0.745
X5.2	0.638	0.490	0.684	0.719	0.873	0.734
X5.3	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
Y.10	0.649	0.607	0.729	0.674	0.717	0.866
Y.11	0.650	0.622	0.708	0.704	0.797	0.867
Y.12	0.563	0.594	0.646	0.682	0.687	0.811
Y.13	0.616	0.618	0.712	0.618	0.658	0.799
Y.14	0.564	0.562	0.628	0.672	0.697	0.817
Y.15	0.636	0.538	0.626	0.580	0.604	0.764

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Y.16	0.693	0.706	0.728	0.607	0.688	0.750
Y.17	0.644	0.618	0.685	0.656	0.685	0.780
Y.18	0.566	0.577	0.638	0.508	0.577	0.705
Y.2	0.592	0.557	0.698	0.710	0.757	0.884
Y.3	0.591	0.536	0.678	0.654	0.677	0.808
Y.4	0.592	0.450	0.682	0.595	0.605	0.798
Y.5	0.548	0.505	0.704	0.623	0.726	0.834
Y.6	0.508	0.477	0.683	0.578	0.697	0.794
Y.7	0.556	0.527	0.722	0.638	0.718	0.824
Y.8	0.511	0.503	0.645	0.635	0.676	0.827
Y.9	0.637	0.616	0.718	0.616	0.694	0.862

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil *cross loading*, seluruh indikatornya terdapat *value loading* tertinggi di konstruk yang ditaksir berbeda akan konstruk lain. Nilai loading masing-masing indikator berada pada rentang 0,705–0,925, sehingga menandakan jika seluruh indikatornya bisa variabelnya dengan baik. Meskipun beberapa indikator di variabel X3, X5, dan Y terdapat korelasinya yang cukup besar berbeda konstruk lainnya, nilai loading pada konstruk utamanya tetap lebih besar. Dengan demikian, model studi ini sesuai ciri validitas diskriminan serta layak dipergunakan agar menelaah lebih lanjut.

2. Nilai Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT)

Menurut pandangan Hair et al., (2018), kriteria Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT) supaya memberi nilai di validitas diskriminan adalah di bawah 0.9.

Tabel 3 Tabel HTMT

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1						
X2	0.784					
X3	0.646	0.632				
X4	0.873	0.708	0.583			
X5	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 validitas diskriminan mempergunakan HTMT, seluruh nilainya diantara konstruk terdapat di ranah bawah batas kriteria 0,90 dengan rentang nilai 0,531–0,873. Hasil ini menandakan jika tiap variabelnya terdapat perbedaan jelas satu sama lain sehingga selaras akan standar *discriminant validity*. Dengan demikian, model studi dikatakan valid serta layak agar dilanjutkan pada langkah telaah selanjutnya.

3. Nilai Fornell-Larcker

Nilai *Fornell-Larcker* yaitu membandingkan akar kuadrat AVE akan *value* korelasi diantara variabel laten. Nilai akar AVE wajib melebihi korelasi antar variabel latennya (Hair et al., 2018:788).

Tabel 4 Tabel Nilai Fornell Larcker

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0.772					
X2	0.645	0.886				
X3	0.760	0.722	0.873			
X4	0.700	0.592	0.719	0.861		
X5	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 uji *Fornell-Larcker Criterion*, sebagian besar variabel memiliki nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, sehingga menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada model penelitian secara umum telah terpenuhi. Meskipun terdapat beberapa korelasi yang mendekati atau sedikit melebihi nilai akar AVE, khususnya pada hubungan

variabel X3, X5, dan Y, kondisi tersebut masih dapat diterima karena didukung oleh hasil pengujian cross loading dan HTMT yang telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Maka, hal ini dikatakan layak agar diimplementasi ke langkah telaah berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Bagian ini dilaksanakan melalui dua uji terdiri akan *composite reliability* > 0.7 dan *cronbach's alpha* (Hamid & Anwar, 2019). Berikut hasilnya, yaitu:

Tabel 5 Tabel Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
X1	0.775	0.777	0.855	
X2	0.864	0.865	0.917	
X3	0.844	0.846	0.906	
X4	0.823	0.844	0.895	
X5	0.850	0.850	0.909	
Y	0.970	0.971	0.972	

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, keseluruhan variabelnya di studi ini terdapat *value Cronbach's alpha* dan *composite reliability* melampaui 0,70, artinya sesuai standar dari ranah ini. Bagian *value Cronbach's alpha* diranah 0,775–0,970 dan *composite reliability* diantara 0,855–0,972. Hasil ini memberi gambaran jika seluruh konstruksinya terdapat tingkat stabilitas internalnya yang optimal, hingga instrumen studi dikatakan reliabel dan layak diimplementasi ke langkah telaah berikutnya.

Uji Inner Model

Uji ini atau model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis antara variabel penelitian dan dipergunakan agar memperoleh angka pengaruhnya diantara variabelnya (Hamid & Anwar, 2019).

1.) Variance Inflation Factor (VIF)

Agar menguji atau evaluasi kolinearitas melalui *value VIF* harus kurang dari 5 (Hair et al., 2018).

Tabel 6 Tabel Nilai VIF

	VIF
X1.1	1.587
X1.2	1.563
X1.3	1.621
X1.4	1.466
X2.1	2.370
X2.2	2.334
X2.3	2.031
X3.1	2.085
X3.2	1.872
X3.3	2.141
X4.1	2.775
X4.2	2.318
X4.3	1.553
X5.1	2.371
X5.2	2.109
X5.3	1.892
Y.1	4.169
Y.10	4.464
Y.11	3.598
Y.12	3.523
Y.13	3.074

	VIF
Y.14	2.196
Y.15	3.851
Y.16	3.695
Y.17	3.550
Y.18	3.585
Y.2	3.920
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

Melalui uji VIF, Keseluruhan indikatornya terdapat nilai VIF tidak tercapai 5, sehingga tidak terdapat permasalahan multikolinearitas di model penelitiannya. Nilai VIF di variabel X1 berkisar 1,466–1,621, X2 sebesar 2,031–2,370, X3 sebesar 1,872–2,141, X4 sebesar 1,553–2,775, dan X5 sebesar 1,892–2,371. Sementara itu, variabel Y memiliki nilai VIF antara 1,799–4,597, namun masih tidak tercapai batas kriteria yang ditetapkan. Maka, keseluruhan indikator dikatakan bebas akan gejala multikolinearitasnya serta bisa di lanjutkan akan telaah SEM-PLS lebih lanjut.

2.) Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian inner model dijalankan agar bisa memperoleh penilaian R^2 agar mendapatkan *skill* variabel eksogen saat menguraikan variabel endogen pada model strukturalnya. *Value* R^2 menandakan dampak pengaruh variabel independenya akan dependenya. *Value* R^2 yakni 0,75 tergolong kuat (*substantial*), 0,50 moderat, dan 0,25 lemah (Hair et al., 2018).

Tabel 7 Tabel Nilai Koefisien Determinasi

	R-square	R-square adjusted
Y	0.825	0.816

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui uji inner model, diperoleh nilai R-Square yakni 0,825 dan Adjusted R-Square yakni 0,816 akan variabel kepuasan pengguna (Y). Hasil tersebut menandakan jika mutu layanan di studi ini bisa menguraikan penjelasannya sebanyak 82,5%, sementara 17,5% sisanya disebabkan unsur lainnya diluar telaah ini. Ranah ini tergolong kuat, hingga model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

3.) Prediction Relevance (Q-square)

Uji ini ataupun Q-square dipergunakan agar bisa memberi nilai seberapa tepat hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan data. Nilai Q^2 melebihi 0 memberi gambar jika model jalur terdapat relevansi prediktif agar konstruk endogen (Hair et al., 2018).

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

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.825^2)$$

$$Q^2 = 1 - 0.175 \quad 0,680$$

$$Q^2 = 0.825$$

Melalui hitungan ini mempergunakan rumusnya diperoleh nilai yakni 0.825, dimana nilai ini lebih dari nilai 0 yang menunjukkan jika modelnya terdapat predictive relevance yang benar.

4.) Effect Size (f-square)

Effect size atau f-square digunakan untuk 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).

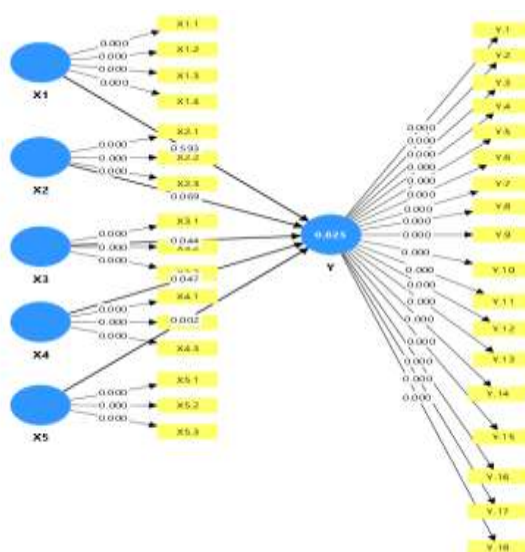
Tabel 8 Tabel Nilai Uji-F

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1						0.006
X2						0.063
X3						0.067
X4						0.079
X5						0.200
Y						

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui uji f-square, tiap variabel independenya terdapat tingkat pengaruhnya berbeda akan Y. Variabel X1 terdapat value f-square yakni 0,006 sehingga menandakan pengaruhnya sangat kecil, sedangkan X2 (0,063), X3 (0,067), dan X4 (0,079) termasuk kategori pengaruh kecil. Di sisi lain, X5 terdapat value f-square sebesar 0,200 tergolong akan pengaruh sedang dan menjadi variabel dengan kontribusi paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Uji Hipotesis



Gambar 6 Uji Hipotesis
Sumber: Data olah peneliti, 2026

Tabel 9 Tabel Nilai Uji-t

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.053	0.051	0.100	0.534	0.593
X2 -> Y	0.158	0.155	0.087	1.821	0.069
X3 -> Y	0.241	0.236	0.120	2.014	0.044
X4 -> Y	0.196	0.199	0.099	1.987	0.047
X5 -> Y	0.374	0.381	0.118	3.159	0.002

Sumber: Data olah peneliti, 2026

Melalui uji hipotesis menggunakan bootstrapping, diketahui bahwa variabel X3 (*responsiveness*), X4 (*assurance*), dan X5 (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, akan nilai t-statistic masing-masing sebesar 2,014; 1,987; dan 3,159 serta p-value < 0,05. Sementara itu, variabel X1 (*tangibles*) dan X2 (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan karena memiliki nilai t-statistic < 1,96 dan p-value > 0,05. Variabel *empathy* (X5) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai path coefficient terbesar, yaitu 0,374.

Uji Model Fit

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

Tabel 10 Tabel Uji Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.073	0.073
d_ ULS	3.190	3.190
d_ G	3.993	3.993
Chi-square	1562.300	1562.300
NFI	0.613	0.613

Sumber: Data olah peneliti, 2026

1.) SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)

SRMR sebagai pengukuran kecocokan modelnya yang menunjukkan ketidaksamaan diantara matriks korelasi datanya melalui matriks korelasi model. Nilai SRMR yang baik adalah < 0,08 (Hair et al., 2018). Melalui ujinya, diperoleh value SRMR sebesar 0,073, di mana berada tidak mencapai 0,08. Hal ini menunjukkan jika model penelitian terdapat level yang baik (*good fit*).

2.) NFI (Normed Fit Index)

NFI dipergunakan agar mengukur level kecocokan modelnya dengan rate 0–1, yang mana kian hampir ke 1 maka semakin baik model tersebut. Nilai NFI yang direkomendasikan adalah > 0,90. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh value NFI yaitu 0,613, menandakan jika level kecocokannya yakni 61,3%. walau tidak tercapai kriteria ideal, nilai ini masih dapat dikategorikan sebagai cukup (*moderate fit*).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan melalui penggunaan SEM-PLS melalui bantuan software SmartPLS 4.0.9.2, diketahui jika mutu layanan mempunyai pengaruhnya terhadap rasa puas para pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Hasil pengujian menunjukkan nilai R-Square yakni 0,825 dan Adjusted R-Square yaitu 0,816, artinya sebanyak 82,5% jenis rasa puas pengguna bisa diuraikan dimensi mutu layanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sementara itu, sisanya 17,5% disebabkan unsur lainnya yang tidak ada di penelitian ini. Value tersebut menandakan jika model studi terdapat potensi kuat dikala menguraikan keterkaitan diantara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I.

Hasil uji hipotesisnya menandakan jika tidak seluruh dimensi mutu layanan mempunyai pengaruhnya yang berperan akan rasa puas pengguna. Pada X1 terdapat *value t-statistic* yakni 0,534 dan *p-value* 0,593, sementara di X2 terdapat *t-statistic* nya 1,821 dan *p-value* 0,069, maka hal ini menyatakan jika tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, di X3 terdapat *t-statistic* yakni 2,014 akan *p-value* 0,044, dalam X4 terdapat *t-statistic* nya 1,987 dengan *p-value* 0,047, dan variabel X5 memiliki nilai *t-statistic* sebesar 3,159 dengan *p-value* 0,002, sehingga tiga variabelnya memiliki pengaruhnya positif serta berperan akan rasa puas pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Selain itu, variabel X5 sebagai variabel yang mempunyai pengaruhnya paling mendominasi akan rasa puas pengguna dibandingkan variabel lainnya.

Secara grand theory, penelitian ini didukung oleh teori kualitas pelayanan (*Service Quality Theory*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui konsep SERVQUAL. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai bagaimana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Dalam penelitian ini, teori SERVQUAL digunakan untuk menguraikan keterkaitan diantara mutu layanan Bus Trans Jatim Koridor I melalui rasa puas yang menggunakan.

Hasil studi menandakan jika banya dimensi mutu layanannya mempunyai pengaruhnya positif dan berperan ke rasa puas penggunaannya, khususnya variabel X3, X4, dan X5. Hal ini memberi bukti jika kian baik mutu layanannya yang disalurkan, membuat kian besar pula tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I. Temuan ini sesuai dengan *grand theory* SERVQUAL di mana mengemukakan

jika rasa puas pengguna terbangun dikala pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Namun, terdapat dimensi kualitas pelayanan di mana tidak berpengaruh signifikan, sehingga menunjukkan bahwa tidak semua aspek pelayanan memiliki kontribusi yang sama dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi publik.

Lebih lanjut, teori rasa puas pengguna menjelaskan bahwa rasa puas sebagai respon atau penilaian pengguna usai memberi perbandingannya diantara ekpetasinya akan pelayanan yang diterima. Dalam 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. Hasil studi ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung terasa puas jika layanannya yang disalurkan selaras akan kebutuhan dan *wish* mereka selama menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I.

Hasil studi ini pula mendukung banyak riset sebelumnya yang menandakan jika mutu layanan mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa tidak seluruh dimensi mutu layanan menyalurkan dampak yang signifikan akan rasa puas pengguna. Artinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap dimensi memiliki kontribusi yang berbeda terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

Temuan penelitian ini juga relevan dengan kondisi empiris di lapangan, dimana berdasarkan 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 juga menunjukkan bahwa kepadatan penumpang masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan transportasi publik. Kondisi tersebut bisa berdampak akan pandangan pengguna terhadap kualitas pelayanan serta level rasa puasnya terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor I.

Maka, secara garis besar simpulannya yaitu jika mutu layanan mempunyai pengaruhnya akan rasa puas pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, terutama pada dimensi yang berkaitan dengan jaminan pelayanan, daya tanggap, dan empati pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten perlu dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan operator Bus Trans Jatim, khususnya dalam meningkatkan kenyamanan, keamanan, ketepatan layanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna agar kepuasan masyarakat terhadap transportasi publik semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode SEM-PLS, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor I dengan nilai R-Square yakni 0,825 menandakan pengaruhnya kuat. Dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberi pengaruhnya positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh signifikan. Variabel *empathy* menjadi faktor paling dominan, sehingga perhatian, kepedulian, dan sikap petugas menjadi aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Secara umum pelayanan Bus Trans Jatim dinilai sudah baik, namun masih terdapat kendala seperti keterlambatan, kepadatan penumpang, dan kebutuhan penambahan armada. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kualitas fasilitas, ketepatan layanan, serta mempertahankan pelayanan yang responsif, aman, dan ramah guna meningkatkan kualitas transportasi publik Bus Trans Jatim.

REFERENSI

- Brilliant, M. G., Raja, R., Meilala, S., & Herwanis, D. (2024). Manajemen Transportasi : Kerugian Transportasi Akibat Kemacetan Lalu Lintas di Aceh. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(4), 42–53.
- Evelin, J., & Br, G. (2025). *Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value*. 3, 641–649.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. dalam Riset Bisnis*. Inkubator Penulis Indonesia.
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. (2023). *Abstrak*. 06(02), 197–216.

- Nurfadillah, Sani, K. R., & Wahid, A. (2023). Kebijakan Transportasi Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat: Studi Kasus Penggunaan Trans-Jogja. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 54–56.
- Rohmatullah, & Nugraha. (2022). Penggunaan Learning Management System di Pendidikan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19: Model UTAUT. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(1), 48–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpap.v10n1.p48-66>
- Wahyudi, A. (2025). *KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BUS TRANS JATIM PADA KORIDOR I*. UPN Veteran Jawa Timur.