

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA SURABAYA

Kartika Layla Maulidhina¹, Revanny Sri Wulandari², Amaliyah³
Departemen Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author: kartika.layla.maulidhina-2024@vokasi.unair.ac.id,
revanny.sri.wulandari-2024@vokasi.unair.ac.id, amaliyah@vokasi.unair.ac.id

ABSTRACT

Suroboyo Bus is a bus rapid transit service launched by the Surabaya City Government to support urban mobility, and university students are among its users. This study examines the effect of Suroboyo Bus service quality on student satisfaction among public transportation users in Surabaya. A quantitative approach was applied through a questionnaire survey of 66 students who use Suroboyo Bus. Service quality was measured with nine items and student satisfaction with eight items on a Likert scale. The data were analyzed using simple linear regression in SPSS after the instrument was found valid and reliable and the classical assumptions were met. The results show that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction, with the regression equation $Y = 8.610 + 0.676X$, a t value of 8.189, and a significance level of 0.000, so the null hypothesis is rejected. The R^2 value of 0.512 indicates that service quality explains 51.2% of the variation in student satisfaction, while the remaining 48.8% is influenced by other factors. Improving service quality should therefore be a priority for operators to increase student satisfaction.

Keywords: Service quality, Student satisfaction, Public transportation, Suroboyo Bus, Simple linear regression

ABSTRAK

Suroboyo Bus merupakan layanan bus rapid transit yang diluncurkan Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung mobilitas perkotaan, dengan mahasiswa sebagai salah satu kelompok penggunaannya. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan Suroboyo Bus terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan transportasi publik di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei kuesioner kepada 66 mahasiswa pengguna Suroboyo Bus. Kualitas pelayanan diukur dengan sembilan butir pernyataan dan kepuasan mahasiswa dengan delapan butir pernyataan pada skala Likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan program SPSS setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel serta asumsi klasik terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan persamaan regresi $Y = 8,610 + 0,676X$, nilai t sebesar 8,189, dan signifikansi 0,000, sehingga hipotesis nol ditolak. Nilai R^2 sebesar 0,512 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 51,2% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 48,8% dipengaruhi faktor lain.

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas pengelola untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan mahasiswa, Transportasi publik, Suroboyo Bus, Regresi linear Sederhana.

PENDAHULUAN

Lonjakan kendaraan bermotor di wilayah perkotaan menuntut pemerintah daerah menghadirkan angkutan umum yang layak. Aza dan Supriyatno (2023) melaporkan bahwa populasi kendaraan bermotor di Jawa Timur bertambah setiap tahun, sedangkan Surabaya, kota terpadat di provinsi itu, dihuni sekitar 2,88 juta penduduk. Sebagai jawaban atas persoalan mobilitas dan kemacetan, Pemerintah Kota Surabaya mengoperasikan Suroboyo Bus sejak 7 April 2018 dalam bentuk bus rapid transit. Eko P et al. (2025) memerinci bahwa bus ini melayani penumpang pukul 06.00-22.00 WIB, menerima pembayaran berupa botol plastik, QRIS, maupun uang elektronik, memiliki aplikasi Golek Bis (GoBis), dan menetapkan tarif Rp2.500 bagi pelajar dan mahasiswa. Dengan ciri tersebut, Suroboyo Bus bukan sekadar moda angkut, melainkan inovasi layanan publik yang menyentuh isu lingkungan dan kemudahan akses. Layanan angkutan umum yang dinilai baik oleh penggunaanya berpeluang menjadi pilihan utama dibandingkan kendaraan pribadi, sehingga mutu layanan menjadi persoalan yang tidak dapat diabaikan oleh pengelola maupun pembuat kebijakan. Keberlanjutan inovasi itu sangat ditentukan oleh kemampuan layanan memenuhi harapan penggunaanya, sehingga bus dipilih sebagai angkutan sehari-hari.

Mahasiswa termasuk segmen pengguna angkutan umum yang penting. Menurut Ming et al. (2025), mahasiswa sering bepergian, peka terhadap biaya, dan tingkat kepuasan mereka memengaruhi pilihan moda berikutnya. Pada Suroboyo Bus, Aza dan Supriyatno (2023) mendapati bahwa pelajar dan mahasiswa merupakan responden terbanyak pada dua rute yang mereka teliti, yakni 79% dan 67%. Meski demikian, layanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Studi yang sama mencatat ketidaksesuaian pada ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan, rasa aman di halte, kenyamanan tempat duduk halte, serta ketersediaan papan informasi. Eko P et al. (2025) menambahkan bahwa armada yang hanya 28 unit membatasi cakupan rute dan frekuensi layanan. Kondisi ini membuat penilaian mahasiswa atas kualitas layanan penting untuk dikaji, sebab dapat menjadi pijakan perbaikan yang lebih tepat sasaran bagi pengelola.

Secara teoretis, kualitas pelayanan merupakan hasil membandingkan harapan pengguna dengan persepsinya atas layanan yang diterima. Kerangka SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988, sebagaimana dikutip dalam Ming et al., 2025) merinci penilaian ini ke dalam lima dimensi: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Adapun kepuasan dijelaskan oleh Expectation-Confirmation Theory, yakni pengguna merasa puas ketika kinerja layanan yang dialami sama dengan atau melebihi harapan awalnya (Oliver, 1980, sebagaimana dikutip dalam Ming et al., 2025). Dari kerangka ini, kualitas pelayanan yang makin baik diduga diikuti kepuasan yang makin tinggi. Dugaan tersebut sejalan dengan Ubaidillah et al. (2022) yang meneliti 300 pengguna bus umum di Kota Samarahan, Malaysia, dengan SERVQUAL dan PLS-SEM; bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Untuk Suroboyo Bus, Aza dan Supriyatno (2023) memakai Servqual, Importance-Performance Analysis, dan Customer Satisfaction Index, lalu memperoleh indeks kepuasan 88,78% pada rute

Purabaya-Rajawali serta 88,65% pada rute TIJ-Osowilangun. Ming et al. (2025) sendiri baru menyusun kerangka konseptual kepuasan mahasiswa pengguna bus perkotaan di Malaysia dengan dimensi SERVQUAL yang dimodifikasi, tanpa pengujian empiris. Rangkaian temuan ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan dan kepuasan dibahas di banyak konteks, sementara bukti kuantitatif untuk mahasiswa pengguna Suroboyo Bus masih sedikit.

Kajian tentang Suroboyo Bus sejauh ini lebih banyak berupa pendekatan deskriptif atau studi literatur (Aza & Supriyatno, 2023; Eko P et al., 2025), sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa belum diuji secara kuantitatif. Karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Suroboyo Bus terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna transportasi publik di Kota Surabaya. Berdasarkan kerangka teoretis tersebut, penelitian ini menguji dugaan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa, semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap Suroboyo Bus. Data dikumpulkan lewat kuesioner dari 66 mahasiswa pengguna Suroboyo Bus dan dianalisis dengan regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasilnya diharapkan menjadi dasar empiris bagi pengelola dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menentukan prioritas perbaikan layanan, sekaligus menambah rujukan akademik tentang kepuasan pengguna transportasi publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik

Dalam jasa angkutan umum, kualitas pelayanan adalah penilaian pengguna atas seberapa jauh layanan yang diterima memenuhi harapannya. Gagasan ini bersumber dari SERVQUAL yang memandang kualitas jasa sebagai selisih antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan lima dimensi: keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness) (Parasuraman et al., 1988, sebagaimana dikutip dalam Ming et al., 2025).

Dimensi tersebut kerap dimodifikasi agar sesuai dengan sifat layanan angkutan. Ming et al. (2025) menyusun kerangka enam dimensi hasil adaptasi SERVQUAL: keandalan dan ketepatan waktu, lingkungan fisik layanan, aksesibilitas, keselamatan dan keamanan, informasi, serta kualitas petugas. Sementara itu, tinjauan sistematis Sogbe et al. (2025) atas sistem bus di negara berkembang menempatkan keselamatan, keamanan, kenyamanan, keandalan, dan aksesibilitas sebagai penentu utama penilaian pengguna.

Di Indonesia, mutu layanan angkutan massal berbasis jalan juga mengacu pada standar pelayanan minimal. Aza dan Supriyatno (2023) menyebut lima unsur, yaitu fisik kendaraan, kenyamanan, ketepatan, keamanan, dan keselamatan. Pada Suroboyo Bus, Dewi dan Ayuningtiyas (2024, sebagaimana dikutip dalam Eko P et al., 2025) menilai layanan melalui sebelas indikator, di antaranya rute, kenyamanan, keamanan, dan tarif.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hasil evaluasi seseorang setelah memakai suatu jasa. Dalam Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980, sebagaimana dikutip dalam Ming et al., 2025), kepuasan lahir dari perbandingan antara harapan sebelum pemakaian dan persepsi kinerja sesudahnya: harapan yang terpenuhi atau terlampaui menimbulkan kepuasan, sedangkan harapan yang tidak terpenuhi menimbulkan ketidakpuasan. Pada angkutan umum, harapan

dibentuk oleh pengalaman terdahulu, informasi dari orang lain, dan perbandingan dengan moda lain (Ming et al., 2025).

Kepuasan juga berkaitan dengan keberlangsungan layanan. Kusumawardani dan Yenita (2023) menunjukkan, pada pengguna Bus TransJakarta, bahwa kepuasan memengaruhi kepercayaan yang kemudian terkait dengan loyalitas. Bagi Suroboyo Bus, kepuasan mahasiswa akan menentukan apakah mereka tetap memakai angkutan umum atau kembali ke kendaraan pribadi.

Teori yang Mendasari Penelitian

Penelitian ini bertumpu pada dua teori yang saling melengkapi. SERVQUAL dipakai untuk menilai kualitas pelayanan (variabel X) melalui dimensi layanan, sedangkan Expectation-Confirmation Theory menerangkan cara penilaian tersebut membentuk kepuasan (variabel Y). Keduanya meletakkan persepsi pengguna sebagai inti evaluasi layanan, sehingga mendukung dugaan bahwa persepsi kualitas yang baik mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi. Ming et al. (2025) juga memadukan kedua teori ini sebagai dasar model kepuasan mahasiswa pengguna bus perkotaan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Definisi Operasional

Hubungan kedua variabel bersifat searah: semakin baik penilaian pengguna atas kualitas layanan, semakin besar peluang harapannya terpenuhi dan semakin tinggi kepuasannya. Hubungan ini lazim dibahas dalam literatur angkutan umum, sebagaimana ditinjau Sogbe et al. (2025), dan telah diuji secara empiris pada beberapa konteks yang diuraikan pada subbab 2.5. Definisi operasional kedua variabel tersaji pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Definisi operasional variable

Variabel	Definisi operasional	Pengukuran
Kualitas pelayanan (X)	Penilaian mahasiswa terhadap layanan Suroboyo Bus yang mencakup aspek fisik, keandalan, keamanan, kenyamanan, informasi, dan sikap petugas	9 butir pernyataan, kuesioner skala Likert
Kepuasan mahasiswa (Y)	Penilaian mahasiswa atas kesesuaian layanan Suroboyo Bus dengan harapannya, yang tercermin dalam kenyamanan, kesediaan memakai kembali, dan kesediaan merekomendasikan	8 butir pernyataan, kuesioner skala Likert

Penelitian Terdahulu

Sejumlah studi dalam lima tahun terakhir menguji kualitas layanan bus dan kepuasan penggunanya. Ringkasannya tersaji pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Ringkasan penelitian terdahulu

Peneliti (tahun)	Konteks	Temuan utama
Ubaidillah et al. (2022)	300 pengguna bus umum, Kota Samarahan, Malaysia (SERVQUAL, PLS-SEM)	Bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; bukti fisik paling krusial
Aza & Supriyatno (2023)	Suroboyo Bus, rute Purabaya-Rajawali dan TIJ-Osowilangun (Servqual, IPA, CSI)	Kepuasan 88,78% dan 88,65%; ketepatan jadwal, rasa aman di halte, dan kenyamanan halte belum sesuai harapan
Rizqi et al. (2023)	Bus Trans Jatim Koridor I (kualitatif, lima dimensi Zeithaml et al.)	Kualitas layanan dinilai baik dan memberi kepuasan kepada masyarakat
Kusumawardani & Yenita (2023)	Pengguna Bus TransJakarta	Kualitas layanan dan kepuasan memengaruhi kepercayaan, yang terkait dengan loyalitas
Mat Hasan et al. (2024)	200 mahasiswa, layanan bus kampus UiTM Selangor	Empati, nilai yang dirasakan, keandalan, dan ketepatan waktu berhubungan signifikan dengan kepuasan; keandalan paling menentukan
Sann & Siripipattaworn (2024)	Mahasiswa, bus kampus Khon Kaen University, Thailand (PLS-SEM)	Empati, keandalan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; keandalan paling penting
Eko P et al. (2025)	Digitalisasi layanan Suroboyo Bus (studi literatur)	Aplikasi GoBis dan pembayaran botol plastik meningkatkan efisiensi dan akses; armada 28 unit masih membatasi layanan
Ming et al. (2025)	Mahasiswa pengguna Rapid KL (kerangka konseptual)	Mengusulkan enam dimensi kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa; belum diuji empiris

Studi-studi tersebut memperlihatkan tiga hal. Pertama, kualitas layanan bus secara konsisten berkaitan dengan kepuasan pengguna, baik pada bus kota (Ubaidillah et al., 2022) maupun bus kampus (Mat Hasan et al., 2024; Sann & Siripipattaworn, 2024). Kedua, keandalan dan ketepatan waktu berulang kali muncul sebagai faktor penting bagi mahasiswa. Ketiga, penelitian tentang Suroboyo Bus sebagian besar bersifat deskriptif atau studi literatur (Aza & Supriyatno, 2023; Eko P et al., 2025), sehingga pengujian kuantitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa masih terbatas. Celah itulah yang diisi penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, yaitu desain yang menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lain. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner pada satu titik waktu (*cross-sectional*). Pendekatan ini lazim dipakai dalam penelitian kepuasan pengguna angkutan umum: Aza dan Supriyatno (2023) menyurvei pengguna Suroboyo Bus secara kuantitatif, Mat

Hasan et al. (2024) mensurvei 200 mahasiswa pengguna bus kampus dan mengolah datanya dengan SPSS, dan Ubaidillah et al. (2022) mengumpulkan 300 kuesioner dari pengguna bus umum.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Suroboyo Bus (X) dan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa (Y). Karena hanya ada satu variabel bebas, analisis yang dipakai adalah regresi linear sederhana.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Surabaya, Jawa Timur, dengan sasaran mahasiswa pengguna Suroboyo Bus. Data dikumpulkan pada September 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah mahasiswa perguruan tinggi di Kota Surabaya yang pernah menggunakan Suroboyo Bus. Jumlah pastinya tidak diketahui karena tidak tersedia data pengguna menurut status mahasiswa. Sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling* menggunakan dua kriteria, yaitu berstatus mahasiswa aktif dan pernah memakai Suroboyo Bus sebagai moda transportasi. Berdasarkan kriteria tersebut, 66 responden memenuhi syarat dan datanya dianalisis.

Responden berusia 18-25 tahun, dengan usia 20 tahun sebagai kelompok terbesar (60,6%). Mereka berasal dari enam perguruan tinggi, didominasi Universitas Airlangga (83,3%), dan sebagian besar duduk di semester 5 (78,8%). Komposisi ini perlu diperhatikan saat membaca generalisasi hasil, sehingga dicantumkan sebagai keterbatasan penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner tertutup yang disebarakan secara daring melalui Google Form. Data sekunder berasal dari jurnal ilmiah dan publikasi lain tentang kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan Suroboyo Bus, dan digunakan untuk menyusun landasan teori serta instrumen.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Tabel 3.1 Variabel dan instrumen penelitian

Variabel	Peran	Jumlah butir	Skala
Kualitas pelayanan Suroboyo Bus	Bebas (X)	9	Likert 5 poin
Kepuasan mahasiswa	Terikat (Y)	8	Likert 5 poin

Variabel dan instrumen penelitian tersaji pada Tabel 3.1. Setiap butir dijawab dengan skala Likert lima tingkat, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Skor tiap variabel merupakan jumlah jawaban seluruh butirnya, sehingga skor X berkisar 9-45 dan skor Y berkisar 8-40.

Teknik Analisis Data

1. Statistik deskriptif. Tahap ini menggambarkan karakteristik responden (usia, asal perguruan tinggi, semester) serta rata-rata dan simpangan baku setiap variabel.
2. Uji validitas. Setiap butir diuji dengan *Corrected Item-Total Correlation*, yaitu korelasi butir dengan skor total variabelnya. Butir dinyatakan valid apabila r hitung melebihi r tabel (0,242; $db = 64$) pada taraf signifikansi 5%.
3. Uji reliabilitas. Konsistensi internal instrumen diukur dengan *Cronbach's Alpha*; instrumen dianggap reliabel jika nilai α lebih dari 0,70.
4. Uji asumsi klasik. Tahap ini memastikan model regresi layak digunakan. Normalitas residual diuji dengan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk (normal jika signifikansi $> 0,05$), sedangkan heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser yang meregresikan nilai absolut residual pada variabel bebas (tidak terjadi heteroskedastisitas jika signifikansi $> 0,05$). Uji multikolinearitas tidak diperlukan karena hanya ada satu variabel bebas.
5. Analisis regresi linear sederhana. Pengaruh X terhadap Y dianalisis dengan persamaan $Y = \alpha + BX + \varepsilon$ (Ghozali, 2021), dengan Y sebagai kepuasan mahasiswa, X sebagai kualitas pelayanan, α sebagai konstanta, B sebagai koefisien regresi, dan ε sebagai galat.
6. Uji hipotesis dan koefisien determinasi. Uji F (ANOVA) menilai kelayakan model secara keseluruhan, uji t menguji pengaruh X terhadap Y secara parsial, dan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya variasi kepuasan yang dijelaskan kualitas pelayanan. Pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila signifikansi $< 0,05$, t hitung $> t$ tabel (1,998), dan koefisien regresi positif. Ringkasan teknik analisis dan kriteria keputusan tersaji pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Ringkasan teknik analisis dan kriteria keputusan

Tahap	Alat uji	Kriteria keputusan
Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r hitung $> r$ tabel (0,212)
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	$\alpha > 0,70$
Normalitas residual	Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk	Sig. $> 0,05$
Heteroskedastisitas	Glejser	Sig. $> 0,05$
Kelayakan model	Uji F (ANOVA)	Sig. $< 0,05$
Pengaruh parsial	Uji t	Sig. $< 0,05$; H_1 diterima
Daya jelas model	R^2	Semakin besar, semakin kuat penjelasan model

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data diperoleh dari 66 mahasiswa pengguna Suroboyo Bus yang mengisi kuesioner. Kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen (Y). Pengolahan data memakai SPSS dan mencakup uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi, serta pengujian hipotesis.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberi gambaran tentang profil mahasiswa yang menjadi sumber data, yaitu usia, asal perguruan tinggi, dan semester.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden berjumlah 66 mahasiswa. Yang berusia 18 tahun ada 4 orang (6,1%) dan yang berusia 19 tahun ada 6 orang (9,1%). Kelompok terbesar berusia 20 tahun, yaitu 40 orang (60,6%), disusul usia 21 tahun sebanyak 13 orang (19,7%). Responden berusia 22 tahun berjumlah 2 orang (3,0%) dan berusia 25 tahun 1 orang (1,5%).

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur Responden				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	4	6.1	6.1	6.1
19	6	9.1	9.1	15.2
20	40	60.6	60.6	75.8
21	13	19.7	19.7	95.5
22	2	3.0	3.0	98.5
25	1	1.5	1.5	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa usia responden berkisar 18-25 tahun dan sebagian besar berada pada usia 20 tahun. Responden berusia 25 tahun paling sedikit. Sebaran ini menunjukkan bahwa data didominasi mahasiswa pada kelompok usia muda.

Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Responden berasal dari enam perguruan tinggi di Kota Surabaya. Universitas Airlangga menyumbang responden terbanyak, yaitu 55 orang (83,3%). Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Negeri Surabaya, dan Universitas Surabaya masing-masing diwakili 3 orang (4,5%), sedangkan Politeknik Pelayaran Surabaya dan Universitas Ciputra masing-masing 1 orang (1,5%).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Universitas Airlangga	55	83.3	83.3	83.3
	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	3	4.5	4.5	87.9
	Universitas Negeri Surabaya	3	4.5	4.5	92.4
	Universitas Surabaya	3	4.5	4.5	97.0
	Politeknik Pelayaran Surabaya	1	1.5	1.5	98.5
	Universitas Ciputra	1	1.5	1.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Berdasarkan Tabel 4.2, responden berasal dari sembilan kategori perguruan tinggi sebagaimana tercatat dalam data penelitian. Jumlah terbesar berasal dari Universitas Airlangga dengan 55 responden atau 83,3%. Institut Teknologi Sepuluh Nopember dan Universitas Negeri Surabaya masing-masing menyumbang 3 responden atau 4,5%. Perguruan tinggi lainnya memiliki jumlah responden yang relatif lebih kecil dibandingkan Universitas Airlangga. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh mahasiswa Universitas Airlangga berdasarkan pencatatan identitas perguruan tinggi dalam kuesioner.

Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Dari sisi semester, responden berasal dari semester 1, 3, 5, dan 7. Mahasiswa semester 5 paling banyak, yaitu 52 orang (78,8%), diikuti semester 1 sebanyak 7 orang (10,6%), semester 3 sebanyak 5 orang (7,6%), dan semester 7 sebanyak 2 orang (3,0%).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Semester Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semester 1	7	10.6	10.6	10.6
	Semester 3	5	7.6	7.6	18.2
	Semester 5	52	78.8	78.8	97.0
	Semester 7	2	3.0	3.0	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa semester 5. Mahasiswa semester 1, 3, dan 7 jauh lebih sedikit, dengan semester 7 sebagai kelompok terkecil.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberi gambaran awal tentang kedua variabel pada 66 responden. Kualitas pelayanan memiliki rata-rata 37,4242 dengan simpangan baku 4,52705, sedangkan kepuasan mahasiswa memiliki rata-rata 33,8939 dengan simpangan baku 4,27562.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Total_Y	33.8939	4.27562	66
Total_X	37.4242	4.52705	66

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Pada skala Likert lima tingkat, rata-rata per butir sekitar 4,16 untuk kualitas pelayanan (37,4242 dibagi 9) dan 4,24 untuk kepuasan (33,8939 dibagi 8), sehingga kedua variabel dinilai tinggi oleh responden. Simpangan baku yang berdekatan menunjukkan sebaran jawaban yang kurang lebih sama pada kedua variabel.

Uji Validitas

Validitas diuji dengan *Corrected Item-Total Correlation*. Sembilan butir kualitas pelayanan memiliki korelasi 0,542; 0,475; 0,653; 0,479; 0,722; 0,633; 0,667; 0,391; dan 0,676 (Tabel 4.5).

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,542	0,242	Valid
X2	0,475	0,242	Valid
X3	0,653	0,242	Valid
X4	0,479	0,242	Valid
X5	0,722	0,242	Valid
X6	0,633	0,242	Valid
X7	0,667	0,242	Valid
X8	0,391	0,242	Valid
X9	0,676	0,242	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Seluruh butir kualitas pelayanan memiliki r hitung di atas r tabel (0,242). Korelasi terendah ada pada X8 (0,391) dan tertinggi pada X5 (0,722), sehingga kesembilan butir valid dan layak dipakai dalam analisis.

Delapan butir kepuasan mahasiswa diuji dengan cara yang sama. Korelasinya 0,657; 0,763; 0,613; 0,600; 0,623; 0,639; 0,703; dan 0,667 (Tabel 4.6).

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,657	0,242	Valid
Y2	0,763	0,242	Valid
Y3	0,613	0,242	Valid
Y4	0,600	0,242	Valid
Y5	0,623	0,242	Valid
Y6	0,639	0,242	Valid
Y7	0,703	0,242	Valid
Y8	0,667	0,242	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Semua butir kepuasan mahasiswa memiliki r hitung di atas r tabel (0,242), dengan nilai terendah pada Y4 (0,600) dan tertinggi pada Y2 (0,763). Kedelapan butir dinyatakan valid dan layak dipakai.

Uji Reliabilitas

Koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,857 untuk kualitas pelayanan (9 butir) dan 0,884 untuk kepuasan mahasiswa (8 butir), keduanya dihitung dari 66 responden (Tabel 4.7).

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X)	9	0,857
Kepuasan Mahasiswa (Y)	8	0,884

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Kedua koefisien melampaui batas 0,70, sehingga instrumen kualitas pelayanan maupun kepuasan mahasiswa tergolong reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis regresi.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4.8 Uji Asumsi Klasik

Uji	Nilai Sig.	Ketentuan	Hasil
Normalitas (Shapiro-Wilk)	0,150	> 0,05	Normal
Heteroskedastisitas (Glejser)	0,096	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Uji asumsi klasik meliputi normalitas residual dan heteroskedastisitas (Tabel 4.8). Keduanya diuji pada 66 data dan menjadi syarat kelayakan model regresi.

Uji Normalitas

Normalitas residual diuji dengan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Kolmogorov-Smirnov menghasilkan statistik 0,090 (signifikansi 0,200) dan Shapiro-Wilk menghasilkan statistik 0,973 (signifikansi 0,150), keduanya dari 66 data (Tabel 4.9).

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0.090	66	0.200*	0.973	66	0.150
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Kedua signifikansi melebihi 0,05, sehingga residual berdistribusi normal dan analisis dapat dilanjutkan.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser. Variabel Total_X memiliki koefisien - 0,084, $t = -1,688$, dan signifikansi 0,096 (Tabel 4.10).

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
Constant	5,474	1,871	2,925	0,005
Total_X	-0,084	0,050	-1,688	0,096

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Signifikansi 0,096 lebih besar dari 0,05, sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas dan model memenuhi asumsi homoskedastisitas. Model dapat dipakai untuk regresi linear sederhana.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dipakai untuk menguji hubungan kualitas pelayanan (variabel independen) dengan kepuasan mahasiswa (variabel dependen). Koefisien korelasi (R) sebesar 0,715, R Square 0,512, Adjusted R Square 0,504, dan Standard Error of the Estimate 3,01104 (Tabel 4.11).

Tabel 4.11 Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	0.715 ^a	0.512	0.504	3.01104

a. Predictors: (Constant), Total_X
b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: data diolah menggunakan SPSS.

Nilai R sebesar 0,715 menunjukkan hubungan yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. R Square sebesar 0,512 berarti kualitas pelayanan menjelaskan 51,2% variasi kepuasan, sedangkan 48,8% sisanya berasal dari faktor di luar model. Adjusted R Square sebesar 0,504 merupakan nilai yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel.

Tabel 4.12 Hasil Uji ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum Squares	of df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608.012	1	608.012	67.063	0.000
	Residual	580.246	64	9.066		
	Total	1188.258	65			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Uji ANOVA menghasilkan F sebesar 67,063 dengan signifikansi 0,000 (Tabel 4.12). Karena signifikansi lebih kecil dari 0,05, model regresi layak dan memiliki hubungan yang signifikan secara statistik, sehingga analisis dilanjutkan ke pengujian koefisien regresi.

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	8,610	3,110		2,769	0,007
Total_X	0,676	0,082	0,715	8,189	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS.

Tabel 4.13 menunjukkan konstanta sebesar 8,610 dan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,676 yang bernilai positif. Nilai t koefisien tersebut 8,189 dengan signifikansi 0,000, dan interval kepercayaan 95% berada pada 0,511 sampai 0,840. Dengan demikian, persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

Persamaan regresi: $Y = 8,610 + 0,676X$

Konstanta 8,610 adalah titik potong model regresi pada sumbu kepuasan mahasiswa. Koefisien 0,676 berarti setiap kenaikan satu satuan skor kualitas pelayanan diikuti kenaikan skor kepuasan sebesar 0,676 satuan. Koefisien yang bertanda positif menunjukkan hubungan searah, dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan koefisien tersebut signifikan secara statistik.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis diuji melalui nilai t dan signifikansi pada tabel koefisien regresi. Kualitas pelayanan memperoleh t sebesar 8,189 dengan signifikansi 0,000, berdasarkan data 66 responden.

Signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, t hitung (8,189) lebih besar dari t tabel (1,998; $db = 64$; $\alpha = 0,05$), dan koefisien regresi bernilai positif (0,676). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Suroboyo Bus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi 0,676 berarti penilaian kualitas yang lebih baik diikuti kepuasan yang lebih tinggi, dan nilai R sebesar 0,715 menandakan hubungan yang kuat. Rata-rata skor per butir, sekitar 4,16 untuk kualitas pelayanan dan 4,24 untuk kepuasan pada skala 1-5, menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung menilai keduanya tinggi.

Temuan ini konsisten dengan *Expectation-Confirmation Theory*, yaitu kepuasan terbentuk ketika layanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapan (Oliver, 1980, sebagaimana dikutip dalam Ming et al., 2025). Ubaidillah et al. (2022) juga melaporkan bahwa bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna bus umum di Kota Samarahan, Malaysia. Pada konteks mahasiswa, Mat Hasan et al. (2024) serta Sann dan Siripipattaworn (2024) menemukan keterkaitan signifikan antara keandalan, ketepatan waktu, dan empati dengan kepuasan pengguna bus kampus. Pola yang berulang ini sejalan dengan tinjauan Sogbe et al. (2025) yang menempatkan kualitas layanan sebagai penentu penting kepuasan pengguna bus di negara berkembang.

Nilai R^2 sebesar 0,512 berarti kualitas pelayanan menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan, sementara 48,8% sisanya dipengaruhi faktor lain. Studi terdahulu mengindikasikan faktor tersebut dapat berupa nilai yang dirasakan dan ketepatan waktu (Mat Hasan et al., 2024; Sann & Siripipattaworn, 2024). Aza dan Supriyatno (2023) pun mencatat bahwa kepuasan pengguna Suroboyo Bus yang tinggi tetap disertai atribut yang belum sesuai harapan, seperti ketepatan jadwal dan rasa aman di halte. Artinya, kepuasan dibentuk banyak aspek sekaligus, sehingga perbaikan layanan tidak cukup berfokus pada satu aspek.

Secara praktis, hasil ini mengisi kekosongan kajian Suroboyo Bus yang selama ini bersifat deskriptif atau studi literatur (Aza & Supriyatno, 2023; Eko P et al., 2025) dengan bukti kuantitatif dari sudut pandang mahasiswa. Namun, hasil perlu ditafsirkan hati-hati karena sampel hanya 66 responden dengan dominasi mahasiswa Universitas Airlangga dan semester 5, serta karena kualitas pelayanan diukur sebagai satu skor total sehingga dimensi yang paling berpengaruh belum dapat diketahui.

PENUTUP

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Suroboyo Bus terhadap kepuasan mahasiswa pengguna transportasi publik di Kota Surabaya. Analisis regresi linear sederhana atas data 66 mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan regresinya adalah $Y = 8,610 + 0,676X$.

Koefisien regresi 0,676 bertanda positif dengan t sebesar 8,189 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, kenaikan satu satuan skor kualitas pelayanan diikuti kenaikan skor kepuasan sebesar 0,676 satuan.

Model regresi yang digunakan layak untuk menguji pengaruh kedua variabel. Uji F menghasilkan nilai 67,063 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Asumsi klasik terpenuhi karena residual berdistribusi normal (Kolmogorov-Smirnov 0,200; Shapiro-Wilk 0,150) dan tidak ada gejala heteroskedastisitas (Glejser 0,096). Seluruh butir pernyataan valid karena r hitung berada di atas r tabel. Instrumen juga reliabel, dengan *Cronbach's Alpha* 0,857 untuk kualitas pelayanan dan 0,884 untuk kepuasan.

Nilai R sebesar 0,715 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Nilai R^2 sebesar 0,512 berarti kualitas pelayanan menjelaskan 51,2% variasi kepuasan mahasiswa. Sisanya, 48,8%, dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi kepuasan mahasiswa, tetapi bukan satu-satunya penentu. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Suroboyo Bus perlu terus ditingkatkan untuk menjaga dan menambah kepuasan penggunanya.

KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan dalam penafsiran hasil. Sampel hanya 66 responden dan didominasi mahasiswa Universitas Airlangga (83,3%) serta semester 5 (78,8%), sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh mahasiswa di Surabaya. Desain *cross-sectional* dan data swalaporan melalui kuesioner membatasi kesimpulan tentang sebab-akibat. Model hanya memuat satu variabel bebas, sehingga 48,8% variasi kepuasan akibat faktor lain tidak dijelaskan. Kualitas pelayanan juga belum diuraikan per dimensi, sehingga aspek yang paling berpengaruh belum dapat diidentifikasi.

Bagi pengelola Suroboyo Bus dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, peningkatan kualitas pelayanan layak diprioritaskan karena terbukti berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini tidak menganalisis skor per butir, sehingga aspek layanan yang perlu dibenahi sebaiknya dipastikan lewat evaluasi lanjutan. Evaluasi itu dapat mencakup ketepatan jadwal, rasa aman dan kenyamanan di halte, serta ketersediaan informasi bagi penumpang. Penambahan armada dapat dipertimbangkan agar jangkauan rute dan frekuensi layanan meningkat. Pengelola juga dapat memanfaatkan aplikasi GoBis untuk menyajikan informasi waktu kedatangan bus secara *real time*.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi menjelaskan sisa variasi kepuasan, seperti nilai yang dirasakan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas. Kualitas pelayanan sebaiknya dipecah menjadi beberapa dimensi dan dianalisis dengan regresi linear berganda atau pemodelan persamaan struktural agar dimensi yang paling berpengaruh dapat diketahui. Sampel perlu diperbesar dan divariasikan dari berbagai perguruan tinggi dan tingkat semester supaya

lebih representatif. Hubungan kepuasan dengan kepercayaan dan loyalitas pengguna juga dapat diuji lebih lanjut. Terakhir, survei dapat dipadukan dengan wawancara atau data operasional seperti ketepatan waktu aktual, sehingga persepsi dapat dibandingkan dengan kinerja objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aza, A. N. R., & Supriyatno, D. (2023). Kesesuaian kualitas pelayanan Suroboyo Bus bagi masyarakat pengguna transportasi massal di wilayah Kota Surabaya. *MITRANS: Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(1), 95-106
- Eko P, F. R., Yulfa, A. A., & Aprianto, R. (2025). Peran pelayanan digitalisasi Surabaya Bus dalam mewujudkan smart mobility di Kota Surabaya. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 124-129.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusumawardani, R., & Yenita, Y. (2023). Pengaruh kualitas dan kepuasan layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna Bus TransJakarta. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 14(1), 57-69.
- Mat Hasan, N. Z., Anuar, A., Md Mansor, M. N., & Mohamad Besir, M. S. (2024). Determinants of student's satisfaction towards bus service quality in UiTM Cawangan Selangor. *Information Management and Business Review*, 16(3S(I)a), 651-658.
- Ming, R. C. T., Rahaman, N. H., Saidi, L. A., Yusof, W. S. E. Y. W., & Ramlee, S. N. S. (2025). A conceptual framework for public transport satisfaction among university students: Adapting SERVQUAL to Rapid KL. *International Journal of Innovation and Industrial Revolution*, 7(23), 525-537.
- Rizqi, L. N., Novaria, R., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim terhadap kepuasan masyarakat. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 286-302.
- Sann, R., & Siripipattaworn, S. (2024). University public transportation logistics service quality and student satisfaction: Empirical evidence from Thailand. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2331628.
- Sogbe, E., Susilawati, S., & Pin, T. C. (2025). Scaling up public transport usage: A systematic literature review of service quality, satisfaction and attitude towards bus transport systems in developing countries. *Public Transport*, 17(1), 1-44.
- Ubaidillah, N. Z., Sa'ad, N. H., Ahmad Nordin, N., Baharuddin, N. N., Ismail, F., & Hassan, M. K. H. (2022). The impact of public bus service quality on the users' satisfaction: Evidence from a developing Asian city. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 23(1), 83-96.