

202410341120202  
Hairil Fausan Lutfi Anwar  
Program Studi Teknik Sipil

# **SERVICE QUALITY EVALUATION OF TRANS JATIM BUS STOPS ON CORIDOR I**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Teknik Sipil**

**Fakultas Teknik**

**Universitas Muhammadiyah Malang**

**Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Teknik Sipil**



**Oleh:**

**Hairil Fausan Lutfi Anwar**

**202410341120202**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL : SERVICE QUALITY EVALUATION OF TRANS JATIM BUS STOPS ON CORRIDOR I**

**NAMA : HAIRIL FAUSAN LUTFI ANWAR**

**NIM : 202410341120202**

Pada hari Senin 9 Februari 2026, Tugas akhir ini telah di uji oleh tim penguji:

1. Ir. Alik Ansyori Alamsyah, M.T

Dosen Penuji I ..... 

2. Dr. Azhar Adi Darmawan, S.T., M.T.

Dosen Penuji II ..... 

Disetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Amalia Nur Adibah, ST., MPWK

  
Ir. Andi Syaiful Amal, M.T., IPM, ASEAN Eng.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil



  
Dr. Azhar Adi Darmawan, S.T., M.T.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hairil Fausan Lutfi Anwar  
NIM : 202410341120202  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Universita : Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir dengan judul "Service Quality Evaluation Of Trans Jatim Bus Stops On Corridor I" adalah hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain. Dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.

Malang, 05 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Hairil Fausan Lutfi Anwar

## **EVALUASI KUALITAS LAYANAN HALTE BUS TRANS JATIM KORIDOR I SERVICE QUALITY EVALUATION OF TRANS JATIM BUS STOPS ON CORRIDOR I**

*Hairil Fausan Lutfi Anwar<sup>1</sup>, Amalia Nur Adibah<sup>2</sup>, Andi Syaiful Amal<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang  
Jalan Raya Tlogomas No.246, Babatan, Tegalondo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa  
Timur, 65144, Indonesia

<sup>1</sup>[hairilfausanlutfi@gmail.com](mailto:hairilfausanlutfi@gmail.com), <sup>2</sup>[amalianuradibah@umm.ac.id](mailto:amalianuradibah@umm.ac.id), <sup>3</sup>[andisyaiful@umm.ac.id](mailto:andisyaiful@umm.ac.id)

### **ABSTRAK**

Bus Trans Jatim merupakan layanan angkutan massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang dikembangkan untuk meningkatkan mutu pelayanan transportasi publik di wilayah Gerbangkertosusila. Salah satu elemen kunci yang berperan dalam membentuk kepuasan serta minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum adalah kualitas halte sebagai fasilitas pendukung utama. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kondisi eksisting dan kualitas pelayanan halte Bus Trans Jatim Koridor I (Porong–Surabaya–Gresik) berdasarkan persepsi pengguna, sekaligus mengkaji tingkat kesesuaiannya terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed methods dengan desain sequential explanatory. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Bus Trans Jatim serta observasi lapangan menggunakan daftar periksa fasilitas halte. Analisis data dilakukan dengan penerapan Model Kano dan Importance–Satisfaction Analysis guna mengidentifikasi karakteristik atribut pelayanan serta menetapkan prioritas perbaikan. Analisis hasil evaluasi mengindikasikan bahwa secara komprehensif, kondisi halte Bus Trans Jatim Koridor I belum mencapai parameter kelayakan keselamatan dan kenyamanan yang ditetapkan. Dalam dimensi keselamatan, tingkat kepatuhan teridentifikasi rendah; hanya dua halte (6,06%) yang sepenuhnya memenuhi seluruh kriteria standar, sementara persentase yang signifikan, yaitu 75,75% halte, menunjukkan pencapaian di bawah angka 50%. Lebih lanjut, kehadiran personel keamanan hanya terdeteksi di tiga halte (9,09%). Di sisi lain, aspek pencahayaan menunjukkan situasi yang relatif lebih memuaskan, dengan ketersediaan pada 31 halte (87,87%), meskipun data mengenai insiden keselamatan hanya dapat diakses di dua halte (6,06%). Berlanjut pada dimensi kenyamanan, defisiensi terbesar terletak pada regulasi suhu, di mana 27 halte (81,81%) gagal memenuhi standar yang berlaku, dan hanya dua halte (6,06%) yang dilengkapi fasilitas terkait. Sebaliknya, tingkat kebersihan menunjukkan performa yang baik, dengan 31 halte (93,93%) memenuhi standar. Ukuran lantai dianggap memadai pada proporsi sekitar 87,88% halte,

namun terdapat isu krusial di mana 100% halte belum mengoptimalkan desain untuk memfasilitasi kemudahan pergerakan penumpang saat naik dan turun. Penilaian kepuasan mengindikasikan bahwa tingkat kesesuaian layanan berada pada rentang rata-rata 70–80%, yang menyiratkan adanya defisit kinerja, khususnya terkait kenyamanan, diseminasi informasi layanan, dan kemudahan akses. Melalui aplikasi analisis Model Kano, upaya perbaikan diklasifikasikan ke dalam tiga jenjang superioritas utama. Dengan demikian, Prioritas I memerhatikan atribut fundamental terkait keamanan dan penyampaian informasi; Prioritas II berfokus pada augmentasi area penantian dan substansi informasi layanan; sementara Prioritas III mencakup fitur tambahan seperti konektivitas nirkabel dan fasilitas pengisian daya. Dalam konteks rancangan strategis, intervensi diarahkan secara primer pada Prioritas I dan II, mengingat kedua kategori tersebut berperan sebagai determinan paling vital yang secara langsung memengaruhi aspek keamanan, aksesibilitas, dan fondasi kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Bus Trans Jatim, Halte BRT, Kualitas Pelayanan, Model Kano



## **SERVICE QUALITY EVALUATION OF TRANS JATIM BUS STOPS ON CORRIDOR I EVALUASI KUALITAS LAYANAN HALTE BUS TRANS JATIM KORIDOR I**

*Hairil Fausan Lutfi Anwar<sup>1</sup>, Amalia Nur Adibah<sup>2</sup>, Andi Syaiful Amal<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup> Civil Engineering Program, Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No.246, Babatan, Tegalondo, Lowokwaru District, Malang City, East Java, 65144, Indonesia

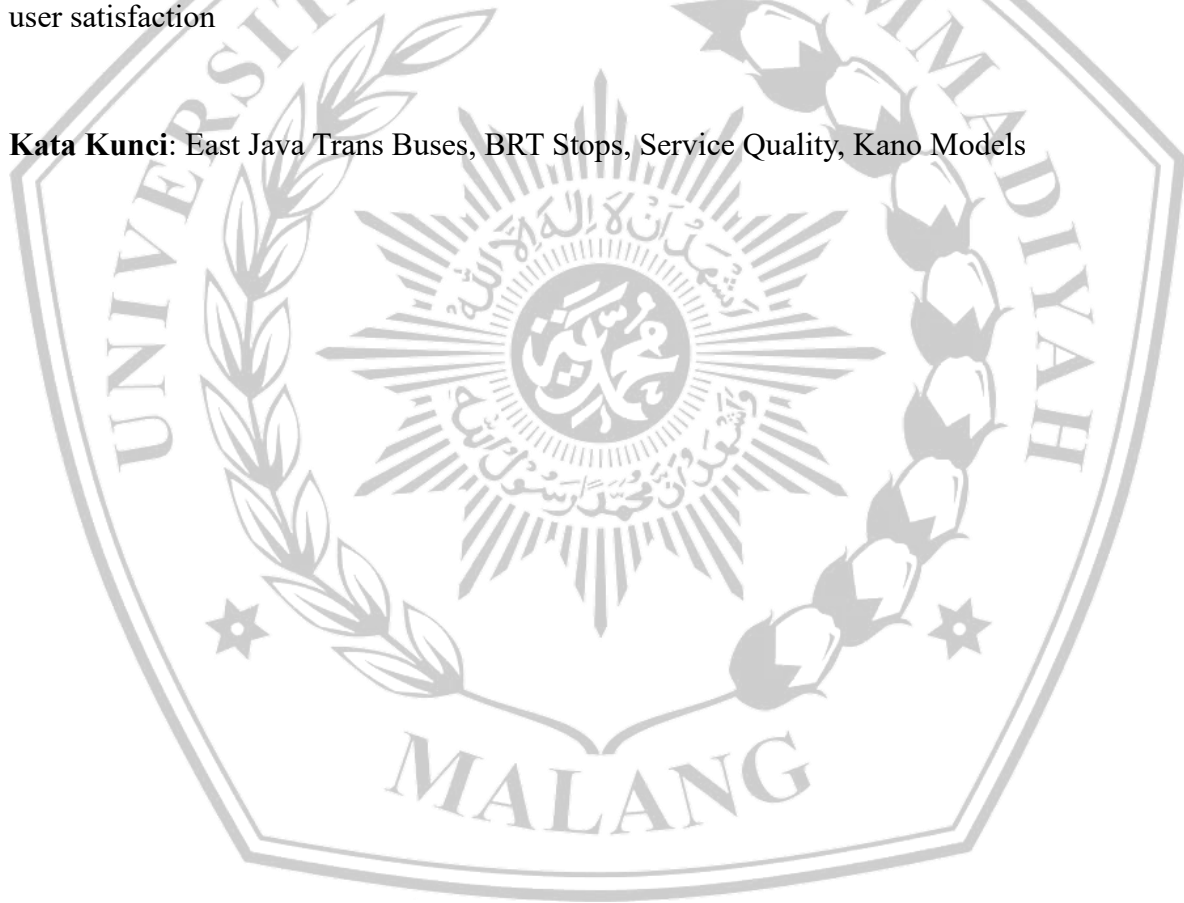
<sup>1</sup>[hairilfausanlutfi@gmail.com](mailto:hairilfausanlutfi@gmail.com), <sup>2</sup>[amalianuradibah@umm.ac.id](mailto:amalianuradibah@umm.ac.id), <sup>3</sup>[andisyaiful@umm.ac.id](mailto:andisyaiful@umm.ac.id)

### **ABSTRACT**

The Trans East Java Bus is a Bus Rapid Transit (BRT)-based mass transportation service developed to improve the quality of public transportation services in the Gerbangkertosusila area. One of the key elements that plays a role in shaping public satisfaction and interest in using public transportation is the quality of bus stops as the main supporting facilities. This study aims to assess the existing condition and service quality of the Trans Jatim Bus Corridor I (Porong-Surabaya-Gresik) bus stop based on user perception, as well as to assess the level of conformity with the Regulation of the Minister of Transportation Number 27 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Road-Based Mass Transportation. The method used in this study is mixed methods with sequential explanatory design. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to Trans East Java Bus users and field observations using the checklist of bus stop facilities. Data analysis was carried out by applying the Kano Model and Importance-Satisfaction Analysis to identify the characteristics of service attributes and determine improvement priorities. The analysis of the evaluation results indicates that comprehensively, the condition of the Trans Jatim Corridor I bus stop has not reached the set safety and comfort feasibility parameters. In the safety dimension, the level of compliance was identified as low; Only two bus stops (6.06%) fully met all the standard criteria, while a significant percentage, 75.75% of stops, showed achievement below the 50% mark. Furthermore, the presence of security personnel was only detected at three bus stops (9.09%). On the other hand, the lighting aspect showed a relatively more satisfactory situation, with availability at 31 stops (87.87%), although data on safety incidents could only be accessed at two stops (6.06%). Continuing on the dimension of comfort, the biggest deficiency lies in temperature regulation, where 27 bus stops (81.81%) failed to meet applicable standards, and only two bus stops (6.06%) were equipped with related facilities. In contrast, the level of cleanliness showed good performance, with 31 stops (93.93%) meeting the standard. The floor size is considered adequate in the proportion of around 87.88% of stops, but there is a crucial issue where 100% of the stops have not

optimized the design to facilitate the ease of passenger movement when boarding and disembarking. Satisfaction assessments indicate that service suitability is in the average range of 70–80%, which implies a performance deficit, especially related to convenience, dissemination of service information, and ease of access. Through the application of the Kano Model analysis, improvement efforts are classified into three main levels of superiority. Thus, Priority I pays attention to fundamental attributes related to security and information delivery; Priority II focuses on increasing the waiting area and the substance of service information; while Priority III includes additional features such as wireless connectivity and charging facilities. In the context of strategic design, interventions are primarily directed at Priorities I and II, considering that these two categories play a role as the most vital determinants that directly affect the aspects of security, accessibility, and the foundation of user satisfaction

**Kata Kunci:** East Java Trans Buses, BRT Stops, Service Quality, Kano Models



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Mahakuasa karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini berjudul “Service Quality Evaluation Of Trans Jatim Bus Stops On Corridor I”. Skripsi ini guna memenuhi tugas akhir di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis penelitian ini diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) Teknik. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, berkat dorongan, doa, bantuan dan bimbingan berbagai pihak dari segi material dan moral, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Ir. Sulianto, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang dan juga selaku dosen pembimbing akademik penulis yang selalu mengarahkan mengenai akademik penulis selama perkuliahan.
3. Bapak Dr. Azhar Adi Darmawan, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dosen pembimbing skripsi dan jurnal penulis Ibu Amalia Nur Adibah, ST., MPWK dan Ir. Andi Syaiful Amal, M.T., IPM, ASEAN Eng, yang sudah memberikan banyak sekali bantuan, arahan, ilmu dan selalu mendukung penulis dengan proses bimbingan yang sangat baik dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
5. Seluruh jajaran Bapak dan Ibu dosen dari Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberi bimbingan dan menyalurkan pengetahuan kepada penulis selama penulis berkuliah
6. Kedua orang tercinta, Bapak Anwar dan ibu Irma Yusuf. Peneliti menyadari bahwa ungkapan rasa syukur tidak akan pernah sepenuhnya mampu mewakili besarnya jasa dan pengorbanan yang telah diberikan. Namun dengan penuh ketulusan dan kasih sayang, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa,

dukungan, dan cinta yang senantiasa tercurah tanpa henti, khususnya selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas pendampingan, kesabaran, dan semangat yang terus diberikan, serta atas segala pengorbanan waktu, tenaga, dan upaya dalam kebersamaan peneliti meraih cita-cita. Tanpa kehadiran dan peran luar biasa dari orang tua, pencapaian ini tidak mungkin dapat terwujud, karena Bapak dan Ibu merupakan sumber inspirasi, kekuatan, dan motivasi yang tidak tergantikan bagi peneliti. Peneliti berharap penyelesaian skripsi ini dapat menjadi wujud penghormatan dan apresiasi atas seluruh perjuangan serta kasih sayang yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan kepada Bapak hingga dapat menyaksikan seluruh putra-putrinya meraih kesuksesan. Kepada Ibu, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur panjang. Semoga segala doa yang telah dipanjatkan untuk peneliti menjadi jalan menuju keberhasilan di dunia dan akhirat.

7. Kedua saudara-saudari penulis, Mirdham Radhif Alifsyah Anwar, S.Tr.T, dan adik saya Almh. Atika Marfua Mutia Balgis. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kakak yang saya sangat banggakan, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis dalam setiap keadaan, baik secara moral maupun emosional, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mendedikasikan karya ini kepada adik tercinta yang telah berpulang, yang semasa hidupnya menjadi sumber motivasi, kekuatan, dan doa bagi penulis. Meskipun tidak lagi hadir secara fisik, kenangan, kasih sayang, dan nilai-nilai yang ditinggalkan akan selalu menjadi penyemangat bagi penulis dalam menempuh perjalanan hidup dan akademik ke depan.
8. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada teman-teman RPL yang berjumlah 5 orang (Uga, Khajar, Yoktan, Yoan, Ais), yang telah menjadi rekan seperjuangan sejak masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Dukungan, kebersamaan, serta semangat saling membantu yang terjalin di antara penulis dan rekan-rekan tersebut menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik. Selain itu, penulis turut mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa Kelas A Angkatan 2023

dan Kelas B Angkatan 2024 Teknik Sipil yang telah menjadi teman satu perjuangan selama perkuliahan. Solidaritas, kebersamaan, dan dukungan yang diberikan memberikan kontribusi positif terhadap proses pembelajaran serta penyelesaian skripsi ini.



Malang, 05 Februari 2026

Yang Menyatakan,

Hairil Fausan Lutfi Anwar

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Studi.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Preferensi.....	7
2.2. Kualitas.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan.....	9
2.4. Pengertian Transportasi Umum.....	11
2.5. Kendaraan Angkutan Umum.....	11
2.5.1. Klasifikasi Angkutan Umum.....	12
2.5.2. Jenis Pelayanan Angkutan Umum.....	13
2.6. Halte Bus Rapid Transit (BRT).....	14
2.6.1. Karakteristik BRT.....	15
2.6.2. Sistem Transit BRT.....	16
2.6.3. Kinerja Layanan Halte BRT.....	17
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.8. Model Kano.....	18
2.9. <i>Importance-Satisfaction Analysis</i> .....	21

2.10.	Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1.	Umum .....	24
3.2.	Prosedur Penelitian .....	25
3.3.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3.3.1.	Lokasi Penelitian .....	26
3.3.2.	Waktu Penelitian .....	28
3.4.	Penyusunan Formulir Survey .....	28
3.5.	Tahapan Persiapan Penelitian .....	30
3.5.1.	Survei Pendahuluan .....	30
3.5.2.	Identifikasi Masalah .....	31
3.5.3.	Tujuan Penelitian .....	31
3.6.	Pengumpulan Data .....	31
3.6.1.	Pengumpulan Data Sekunder .....	31
3.6.2.	Pengumpulan Data Primer .....	31
3.7.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.8.	Analisa (Pengolahan Data) .....	33
3.8.1.	Analisis Data Kuantitatif .....	33
3.8.2.	Analisa Data Kualitatif .....	34
3.8.3.	Triangulasi Data .....	34
3.9.	Evaluasi .....	34
3.9.1.	Evaluasi Kesesuaian terhadap Standar Pelayanan Minimal .....	35
3.9.2.	Evaluasi Persepsi Pengguna Berdasarkan Model Kano .....	35
3.9.3.	Importance-Satisfaction Analysis (ISA) .....	36
3.9.4.	Integrasi Hasil Evaluasi .....	36
3.9.5.	Output Evaluasi Kualitas Layanan .....	37
3.10.	Kesimpulan dan Saran .....	37

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Bus Trans Jatim .....	38
4.2. Kinerja Halte BRT Trans Jatim Koridor I .....	39
4.2.1. Sediaan Layanan Halte BRT Trans Jatim Koridor I .....	39
4.3. Kualitas Layanan BRT Trans Jatim Koridor I .....	75
4.3.1. Keselamatan.....	76
4.3.2. Keamanan .....	79
4.3.3. Keandalan/Keteraturan .....	82
4.3.4. Kenyamanan .....	85
4.3.5. Kemudahan/Keterjangkauan .....	88
4.3.6. Kesenjangan .....	93
4.4. Hasil Implementasi .....	96
4.4.1. Eksisting Halte BRT Trans Jatim Koridor 1 .....	96
4.4.2. Optimalisasi Infrastruktur BRT Trans Jatim Koridor 1 .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN 1. CONTOH PENGISIAN KUESIONER DARI RESPONDEN .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI.....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN 3 REKAPITULASI JAWABAN KUSIONER F-D WEEKDAY .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN 4 REKAPITULASI JAWABAN KUSIONER F-D WEEKEND .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN 5 REKAPITULASI JAWABAN KUSIONER I-S WEEKDAY .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN 6 REKAPITULASI JAWABAN KUSIONER I-S WEEKEND.....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN 6. DESAIN OPTIMALISASI HALTE .....</b>	<b>144</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Daerah Kuadran I-S .....	21
Gambar 3. 1 Diagram Alir Prosedur Penelitian .....	25
Gambar 3. 2 Peta Rute Trans Jatim Koridor 1 .....	26
Gambar 3. 3 Peta Koridor Trans Jatim Koridor 1 dengan Nama Halte .....	2727
Gambar 4. 1 Bus Trans Jatim Koridor I .....	38
Gambar 4. 2 (a) Fasilitas Pencahayaan dan Kebersihan (b) Petugas Operasional .....	42
Gambar 4. 3 (a) Fasilitas Naik/Turun Penumpang (b) Kepadatan Penumpang .....	60
Gambar 4. 4 Grafik Variabel Keselamatan Weekday .....	77
Gambar 4. 5 Grafik Variabel Keselamatan Weekend .....	78
Gambar 4. 6 Grafik Variabel Keamanan Weekday .....	80
Gambar 4. 7 Grafik Variabel Keamanan Weekend .....	81
Gambar 4. 8 Grafik Variabel Keandalan/Keteraturan Weekday .....	83
Gambar 4. 9 Grafik Variabel Keandalan/Keteraturan Weekend .....	84
Gambar 4. 10 Grafik Variabel Kenyamanan Weekday .....	86
Gambar 4. 11 Grafik Variabel Kenyamanan Weeend .....	87
Gambar 4. 12 Grafik Variabel Kemudahan/Keterjangkauan Weekday .....	89
Gambar 4. 13 Grafik Variabel Kemudahan/Keterjangkauan Weekend .....	92
Gambar 4. 14 Grafik Variabel Keterjangkauan Weekday .....	94
Gambar 4. 15 Grafik Variabel Keterjangkauan Weekend .....	95
Gambar 4. 16 Kondisi Eksisting Halte BRT Trans Jatim Koridor 1 .....	96
Gambar 4. 17 Hasil Desain Implementasi Pengoptimalan Halte BRT Trans Jatim Koridor 1 .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Kualitas Atribut Model Kano.....	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Nama – Nama Halte BRT Trans Jatim Koridor 1 .....	27
Tabel 3. 2 Variabel dan Sub Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Keamanan .....	40
Tabel 4. 2 Kesesuaian Keamanan dengan Pedoman.....	42
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Persentase Kesesuaian Keamanan dengan Pedoman .....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Kenyamanan .....	56
Tabel 4. 5 Kesesuaian Keamanan dengan Pedoman.....	60
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Persentase Kesesuaian Kenyamanan dengan Pedoman .....	74
Tabel 4. 7 Variabel Keselamatan Weekday.....	77
Tabel 4. 8 Variabel Keselamatan Weekday.....	78
Tabel 4. 9 Variabel Keamanan Weekday .....	79
Tabel 4. 10 Variabel Keamanan Weekday .....	81
Tabel 4. 11 Variabel Keandalan/Keteraturan Weekday .....	82
Tabel 4. 12 Variabel Keandalan/Keteraturan Weekend .....	84
Tabel 4. 13 Variabel Kenyamanan Weekday .....	85
Tabel 4. 14 Variabel Kenyamanan Weekend .....	87
Tabel 4. 15 Variabel Kemudahan/Keterjangkauan Weekday.....	89
Tabel 4. 16 Variabel Kemudahan/Keterjangkauan Weekend.....	91
Tabel 4. 17 Variabel Kesetaraan Weekday.....	94
Tabel 4. 18 Variabel Kesetaraan Weekend.....	95

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R., & Hardjati, S. (2024). Elements of Successful Implementation of “PLAVON” (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 12(1), 24–35. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1767>
- Abenoza, R. F., Cats, O., & Susilo, Y. O. (2017). Travel satisfaction with public transport: Determinants, user classes, regional disparities and their evolution. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 95, 64–84. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.11.011>
- Afikah, W. M. (2024). *Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus Trans Jatim)*. 1.
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>
- Alifiah, P., Widodo, J., & Radjikan, R. (2024). EVALUASI KINERJA PENGOPERASIAN BUS TRANS JATIM DI KABUPATEN SIDOARJO JATIM. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(4), 617–629. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v1i4.1464>
- Arhin, S., Noel, E., Anderson, M. F., Williams, L., Ribisso, A., & Stinson, R. (2016). Optimization of transit total bus stop time models. *Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition)*, 3(2), 146–153. <https://doi.org/10.1016/j.jtte.2015.07.001>
- Astuti, R., Hidayat, Z., Kushandayani, K., & Huda, A. (2021). Public Value of Public Transportation Mode for Urban Communities in Indonesia. *Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2020, 9-10 October 2020, Semarang, Indonesia*. Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2020, 9-10 October 2020, Semarang, Indonesia. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304712>
- Brouwer, R. F., Utomo, N., & Estikhamah, F. (2023). ANALISIS OKUPANSI DAN KELAYAKAN TARIF BERDASARKAN BIAYA OPERASIONAL KENDARAAN (BOK) PADA BUS TRANS JATIM RUTE SIDOARJO “GRESIK”. *AGREGAT*, 8(2), 924–929. <https://doi.org/10.30651/ag.v8i2.20050>
- Corvero. (2011). *State Roles in Providing Affordable Mass Transport Services for Low-Income Residents* (International Transport Forum Discussion Papers No. 2011/17;

- International Transport Forum Discussion Papers, Vol. 2011/17).  
<https://doi.org/10.1787/5kg9mq4f4627-en>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2025). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (Fifth edition). Sage.
- Cui, B., DeWeese, J., Wu, H., King, D. A., Levinson, D., & El-Geneidy, A. (2022). All ridership is local: Accessibility, competition, and stop-level determinants of daily bus boardings in Portland, Oregon. *Journal of Transport Geography*, 99, 103294. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2022.103294>
- Deb, S., & Ali Ahmed, M. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society*, 12, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.02.008>
- Deris Desmawan, Fitriyaningsih Fitriyaningsih, Rizka Falah S, Nazwa Aulia Drajat, Nazwa Witasya Diani, & Siti Marlina. (2023). Pengaruh Jumlah Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Tangerang Tahun 2019-2020. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 150–157. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i2.1543>
- Fadhilurrahman, I. (2024). *292,85 Ribu Penduduk Gresik Lulusan SD pada Desember 2023*.
- Fanida, E. H., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Devi, A. (2021). *Implementation of Electronic Government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency*. 603.
- Fatikha, N., & Septiyani, D. A. (2025). Mobile Banking Dalam Pengalaman Belanja Konsumen Generasi Z Di Era Digital: Persepsi Dan Preferensi Pengguna. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 38–44. <https://doi.org/10.55049/jeb.v17i1.391>
- Fitri, F. L., & Cikusin, Y. (2023). *KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik—Surabaya—Sidoarjo)*. 17(6).
- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public Transport Quality, Safety, and Perceived Accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563. <https://doi.org/10.3390/su12093563>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), Pages 267-286. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>

- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2021). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (Ninth edition). Pearson.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Herlynawati, V., Agusdini, T. M. C., & Putra, K. H. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto*.
- Huo, Y., Li, W., Zhao, J., & Zhu, S. (2015). Modelling bus delay at bus stop. *Transport*, 33(1), 12–21. <https://doi.org/10.3846/16484142.2014.1003324>
- Jannesia Evelin Giselia Br. Ginting. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 641–649. <https://doi.org/10.61579/future.v3i2.425>
- Jedi, M. R. P. P. (2024). Analysis of the Impact of Population Growth and Economic Development on Urban Land Conversion Case Study of Gresik Regency. *Journal of Economics Development Issues*, 7(2), 30–45. <https://doi.org/10.33005/jedi.v7i2.163>
- Kasmir. (2017). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Rajawali Pers.
- Kim, J., Schmöcker, J.-D., Yu, J. W., & Choi, J. Y. (2018). Service quality evaluation for urban rail transfer facilities with Rasch analysis. *Travel Behaviour and Society*, 13, 26–35. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.05.002>
- Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners* (Fifth edition). SAGE.
- Larasati, D. A., Prasetyo, K., Muzayanah, & Hariyanto, B. (2023). Urban Heat Island Analysis of Gresik City East Java. In A. Mustofa, I. Widiyanah, B. K. Prahani, I. A. T. Rahayu, Moh. Mudzakkir, & C. D. M. Putri (Eds.), *Proceedings of the International Joint Conference on Arts and Humanities 2023 (IJCAH 2023)* (Vol. 785, pp. 1803–1810). Atlantis Press SARL. [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4\\_182](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4_182)

- Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, & Indah Murti. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 286–302. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887>
- Luo, T., Liu, X., & Jin, H. (2022). Bus queue time estimation model for a curbside bus stop considering the blocking effect. *Scientific Reports*, 12(1), 11576. <https://doi.org/10.1038/s41598-022-15485-z>
- Mahri, M. F. A., Mujtaba, N. Z., & Sari, A. P. (2025). *Penerapan Metode Monte Carlo untuk Menentukan Rentang Waktu Perjalanan Bus Trans Jatim*.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Cet. 9). Bumi Aksara.
- Morlok, E. K. (1998). *Introduction to Transportation Engineering and Planning*.
- Morlok, E. K., Nitzberg, B. F., & Lai, L. (2004). Boarding and alighting injury experience with different station platform and car entranceway designs on US commuter railroads. *Accident Analysis & Prevention*, 36(2), 261–271. [https://doi.org/10.1016/S0001-4575\(03\)00003-4](https://doi.org/10.1016/S0001-4575(03)00003-4)
- Nieuwenhuijsen, M. J., & Khreis, H. (2020). Transport and health; an introduction. In *Advances in Transportation and Health* (pp. 3–32). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-819136-1.00001-2>
- Okky Tegar Adinda, E., & Asmara, K. (2024). PENGARUH JUMLAH PENDUDUK, UPAH MINIMUM, PERTUMBUHAN EKONOMI DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT PENGANGGURAN TERBUKA DI KABUPATEN GRESIK. *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 8(2), 37–49. <https://doi.org/10.23969/oikos.v8i2.14379>
- Pahlevi, M. R., Dinanti, D., Subagiyo, A., Qomariyah, Y., & Varo, J. (2023). The Relationship Between Community Characteristics and Urban Sprawl in Driyorejo Sub-District, Gresik Regency, Indonesia. *Regional and Rural Studies*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.21776/rrs.v1i1.6>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer

- Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta) (Pt. 3). *J@ti Undip*, 5, 185–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.12777/jati.5.3.185-198>
- Radityaningrum, A. D., Pramestyawati, T. N., Ni'am, A. C., Wahyudi, E., Aulady, M. F. N., & Hamidah, N. L. (2022). Environmental Assessment Using Integrated Risk Based Approach (IRBA) at Jabon Landfill, Sidoarjo. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1111(1), 012040. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1111/1/012040>
- Rekasari, A. D., & Fanida, E. H. (2021). *The Effectiveness of Use of the Sidoarjo Peoples's Service System (SIPRAJA) in Improving Public Services in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency*: International Joint Conference on Arts and Humanities 2021 (IJCAH 2021). <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211223.107>
- Sari, E. Y., Hariyoko, Y., & Soesiantoro, A. (2024). *ANALISIS PELAYANAN DIGITALISASI TRANSPORTASI PADA TRANSPORTASI PUBLIK "SUROBOYO BUS" KOTA SURABAYA*. 4(02).
- Sauerwin, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1996). The Kano Model :How To Delight Your Customer. *International Working Seminar on Production Economics, I*, 313–327.
- Sela Febrina. (2021). INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS RAPID TRANSIT RUTE UTARA - SELATAN. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 53–59. <https://doi.org/10.30649/aamama.v24i1.55>
- Setianingrum, S., & Choiriyah, I. U. (2025). QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION OF HEIRS' LETTERS THROUGH THE SUPERLARIS IN TULANGAN VILLAGE, TULANGAN DISTRICT, SIDOARJO REGENCY. *Proceeding of International Conference on Social Science and Humanity*, 2(2), 1737–1753. <https://doi.org/10.61796/icossh.v2i2.477>
- Setiawan, A., & Leksono, E. B. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI DISPENDUK CAPIL GRESIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE

- QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(2), 186.  
<https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3640>
- Sholicha, I. K., Oktariyanda, T. A., Ap, S., & Ap, M. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON. II)*.
- Sinha, S., Shivanand Swamy, H. M., & Modi, K. (2020). User Perceptions of Public Transport Service Quality. *Transportation Research Procedia*, 48, 3310–3323.  
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.121>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sun, S., Fang, D., & Cao, J. (2020). Exploring the asymmetric influences of stop attributes on rider satisfaction with bus stops. *Travel Behaviour and Society*, 19, 162–169.  
<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2020.01.004>
- Surya, B., Salim, A., Hernita, H., Suriani, S., Menne, F., & Rasyidi, E. S. (2021). Land Use Change, Urban Agglomeration, and Urban Sprawl: A Sustainable Development Perspective of Makassar City, Indonesia. *Land*, 10(6), 556.  
<https://doi.org/10.3390/land10060556>
- Susanti, A., Rosdiana, W., Dermawan, D., Widayanti, A., & Muhtadi, A. (2024). Development of Gresik – Mojokerto Railway Infrastructure to Accelerate Economic Growth in Gerbangkertosusila. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1353(1), 012025. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1353/1/012025>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction: Vol. 20, Issue 436*. ANDI.
- Widasari, N. S., & Rosdiana, W. (2024). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM SEBAGAI MODA TRANSPORTASI PADA WILAYAH GERBANGKERTOSUSILA (STUDI KASUS BUS TRANS JATIM KORIDOR II MOJOKERTO-SURABAYA)*.
- Wijaya, A. L. (2020). The Effect of Audit Quality on Firm Value: A Case in Indonesian Manufacturing Firm. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 6(1), 1–15.  
<https://doi.org/10.32602/jafas.2020.001>
- Witra, Y., & Umar, I. (2020). *DAMPAK NEGATIF PERTUMBUHAN PENDUDUK TERHADAP LINGKUNGAN DAN UPAYA MENGATASINYA*. 1(3).

Zebua, D., Shofiyah, A., & Purnomo, H. D. (2023). ANALISIS DESAIN KINERJA MODEL HALTE BERDASARKAN LINGKUNGAN DI TEMPAT TERPILIH. *Jurnal Penelitian Jalan dan Jembatan*, 3(1). <https://doi.org/10.59900/ptrkjj.v3i1.132>



202410341120202  
Hairil Fausan Lutfi Anwar  
Program Studi Teknik Sipil



## SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,

Nama : Hairil Fausan Lutfi Anwar

NIM : 202410341120202

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

BAB 1	6	%	≤ 10%
BAB 2	15	%	≤ 25%
BAB 3	15	%	≤ 35%
BAB 4	8	%	≤ 15%
BAB 5	5	%	≤ 5%
Naskah Publikasi	7	%	≤ 20%

Malang, 21 Februari 2026

Sandi Wahyudiono, ST., MT