

**PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM
PENGGUNAAN LAYANAN FEEDER WIRA-WIRI
SUROBOYO**

SKRIPSI



OLEH

ALFARIDHO NAVOLEON

NPM. 20041010062

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO**

Disusun Oleh:

Alfaridho Navoleon

NPM. 20041010062

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, MPA

NPT. 21119930125317

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catir Suratnoaji S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO**

Disusun Oleh:

Alfaridho Navoleon
NPM. 20041010062

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah
Makassar (Terakreditasi Sinta 4) Volume 10 Nomor 03, Tahun 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.P.A
NPT. 21119930125317

Tim Penguji


1. Ketua


Muhammad Agus Muljanto, S.E, M.Si
NIP. 196908261989121001

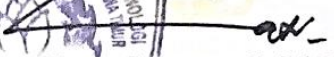
2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.P.A
NPT. 21119930125317

3. Anggota


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN FEEDER WIRA WIRI SUROBOYO

Disusun Oleh

Alfaridho Navoleon
NPM. 20041010062

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 10 Juli..... 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Muhammad Agus Muljanto, S.E, M.Si
NIP. 196908261989121001

Dosen Penguji 2



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.P.A
NPT. 21119930125317

Dosen Penguji 3



Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfaridho Navoleon

NPM : 20041010062

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : **Pengaruh Faktor Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Penggunaan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Warga Dalam Penggunaan Layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 09 Juli 2024

Yang Membuat



Alfaridho Navoleon
NPM. 20041010062

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Faktor Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Penggunaan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Warga Dalam Penggunaan Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo”**.

Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, MPA. selaku dosen pembimbing magang yang penuh perhatian dan kesabaran selama proses pembimbingan dan pengarahan, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis demi terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, MPA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa bersedia membantu saya dalam pengerjaan skripsi.
5. Orang Tua yakni Ayah dan Ibu yang selalu menemani dan mendukung penulis dalam menulis skripsi serta selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
6. Adik-adik kandung yang menjadi tolak ukur motivasi menyelesaikan studi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
8. Teman-teman Program Studi Statistik Universitas Cenderawasih angkatan 2020 yang memberikan masukan dan pengetahuan mengenai statistik dalam mendukung proses penelitian.
9. Ikfina Chairani, S. ST. selaku Mentor Badan Pusat Statistik Provinsi Papua yang memberikan pengetahuan dalam proses penelitian.
10. Keluarga Warkop Teras terutama Frans Lumbantobing serta rekan-rekan yang memberikan dukungan materil dan non-materil dalam proses penelitian seperti Heru Dwi Maulana.
11. LSMI (Laboratorium Statistik & Manajemen Industri) Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang memberikan fasilitas *software* SmartPLS 3.
12. Rafida asisten lab LSMI Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang membantu mengajari cara olah data.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat lebih bermanfaat.

Surabaya, 09 Juli 2024



Alfaridho Navoleon

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	15
2.1.1 Definisi Kepuasan Warga.....	16
2.1.2 Kepuasan warga dalam cakupan makro.....	16
2.1.3 Kepuasan warga untuk layanan transportasi publik	20
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	30
3.1.1 Metode Penelitian	30
3.1.2 Jenis Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.2.1 Definisi Operasional Penelitian Pengaruh kepuasan warga dalam layanan transportasi publik	33
3.2.3 Pengukuran Variabel	35

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	37
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4.1 Populasi dan Sampel.....	38
3.4.2 Teknik Penarikan Sample	43
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Analisa Data	46
3.5 Waktu Penelitian.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Layanan Feeder Wira-wiri Suroboyo.....	49
4.1.1 Waktu Operasional Harian	51
4.1.2 Frekuensi Keberangkatan	52
4.1.3 Fasilitas di Dalam Feeder	53
4.1.4 Keamanan dan Kebersihan Kendaraan	53
4.1.5 Metode Pembayaran yang Diterima	54
4.1.6 Informasi Mengenai Tarif atau Biaya Perjalanan	55
4.1.7 Manfaat Menggunakan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	56
4.1.8 Kemudahan dalam Mengakses Titik-Titik Penting di Kota Surabaya...56	
4.1.9 Integrasi dengan Transportasi Publik Lain di Surabaya	57
4.1.10 Panduan Langkah-Langkah Menggunakan Layanan Feeder.....	58
4.1.11 Layanan Kontak Resmi.....	61
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.2.2 Perubahan Cronbach's Alpha Item	65
4.3 Analisa dan Penyajian Hipotesis	66
4.3.1 Uji Hipotesis Metode <i>BAootstrapping</i>	66
4.4 Pengaruh Teknologi Inforamsi sebagai Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	74
4.4.1 Pengaruh Informasi Jadwal Digital sebagai Indikator Teknologi Informasi dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	74
4.4.2 Pengaruh Peta Rute Digital sebagai Indikator Teknologi Informasi dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	74

4.4.3 Pengaruh Informasi Keadaan sebagai Indikator Teknologi Informasi dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	74
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	75
4.5.1 Pengaruh Keandalan sebagai Indikator Kualitas Pelayanan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	75
4.5.2 Pengaruh Responsivitas Digital sebagai Indikator Kualitas Pelayanan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	75
4.5.3 Pengaruh Jaminan sebagai Indikator Kualitas Pelayanan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	76
4.5.4 Pengaruh Empati sebagai Indikator Kualitas Pelayanan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	76
4.6 Pengaruh Kemudahan Penggunaan sebagai Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	77
4.6.1 Pengaruh Akses Informasi Jadwal sebagai Indikator Kemudahan Penggunaan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	77
4.6.2 Pengaruh Akses Peta Rute sebagai Indikator Kemudahan Penggunaan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo	77
4.6.3 Pengaruh Akses Informasi Kondisi sebagai Indikator Kemudahan Penggunaan dalam Faktor Kepuasan Warga terhadap Layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Table 1. Data Penduduk Kota Surabaya 2022.....	6
Table 2. Penelitian Terdahulu.....	10
Table 3. Tabel Framework kepuasan warga untuk layanan transportasi publik.....	25
Table 4. Definisi Operasional Penelitian Pengaruh kepuasan warga dalam layanan transportasi publik.....	33
Table 5. Skala Likert.....	36
Table 6. Interpretasi skala indikator Kepuasan warga.....	36
Table 7. Rute dan Jumlah Sampel Pengguna.....	42
Table 8. Reliabilititas Cronbach's Alpha Model.....	62
Table 9. Reliabilitas Komposit.....	63
Table 10. Validitas Instrumen.....	63
Table 11. Validitas Instrumen Fornell Lacker Criterion.....	64
Table 12. Signifikansi Path Coefficients.....	64
Table 13. Variasi Variabel R Square.....	65
Table 14. Outer Model Cronbach's Alpha Item Tahap 1 (Prototype).....	65
Table 15. Uji Hipotesis Metode Bootstrapping.....	67
Table 16. Analisis Bootsraping Sub-variabel.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Variabel Kepuasan Pelanggan Bus Kota Larissa (Yunani)	2
Gambar 2. Data Kepuasan Pelanggan Jaklingko	3
Gambar 3. Peluncuran Unit Suroboyo Bus	4
Gambar 4. Feeder Wira-Wiri Suroboyo	7
Gambar 5. Platform Layanan transportasi publik Wira-wiri Suroboyo	7
Gambar 6. Data Pengguna Feeder Wira-Wiri SUroboyo Bulan Februari 2024.....	39
Gambar 7. 6(enam) Rute Feeder Wira-wiri Suroboyo	44
Gambar 8. Jadwal Keberangkatan.....	51
Gambar 9. Interval Keberangkatan Feeder Wira-wiri Suroboyo	52
Gambar 10. Tampak Luar dan Dalam Feeder Wira-wiri Suroboyo	54
Gambar 11. Hasil Pembayaran.....	55
Gambar 12. Informasi Tarif.....	55
Gambar 13. Peneliti berada di titik penting kota , Terminal Intermoda Joyoboyo	57
Gambar 14. Ilustrasi Integrasi dengan Suroboyo Bus.....	58
Gambar 15. Ilustrasi Menunggu Di Halte	59
Gambar 16. Ilustrasi Naik ke Feeder.....	59
Gambar 17. Ilustrasi Pembayaran	60
Gambar 18. Ilustrasi Menikmati Perjalanan	60
Gambar 19. Call Center Wira-wiri Suroboyo	61
Gambar 20. Sosial Media Wira-wiri Suroboyo.....	62
Gambar 21. Outer Model P-Value Bootstrapping	66
Gambar 22. Outer Model Teknologi Informasi.....	69
Gambar 23. Outer Model Kualitas Pelayanan.....	71
Gambar 24. Outer Model Kemudahan Penggunaan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner melalui Google Form	86
Lampiran 2. <i>Direct Scan Instrument</i> Kuesioner.....	90
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner.....	91
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 5. Contoh Tabulasi <i>Raw</i> Kuesioner	111

**PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN FEEDER WIRA-WIRI SUROBOYO**

Alfaridho Navoleon

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan warga terhadap layanan feeder Wira-Wiri Suroboyo. Layanan feeder ini merupakan bagian dari upaya pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas transportasi publik dan mengurangi kemacetan. Metodologi penelitian kuantitatif analisis eksplanatori melibatkan pengumpulan data primer melalui survei kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan Wira-Wiri Suroboyo. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif gabungan uji validitas dan reliabilitas untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan merupakan faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan warga. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan dan pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan transportasi publik di Surabaya. Dengan memahami faktor-faktor determinan ini, diharapkan dapat diambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong lebih banyak warga untuk beralih ke transportasi publik.

Kata kunci: Kepuasan Warga, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Feeder Wira-Wiri Suroboyo

**PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN WARGA DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN FEEDER WIRA-WIRI SUROBOYO**

Alfaridho Navoleon

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the determining factors that affect citizens' satisfaction with the service of the Feeder Wira-wiri Suroboyo. The feeder service is part of the government's efforts to improve the quality of public transport and reduce congestion. The Quantitative research methodology of explanatory analysis involves the collection of primary data through questionnaire surveys distributed to users of the Feeder Wira-wiri Suroboyo service. Data analysis is carried out using descriptive statistical methods combined with validity and reliability tests to identify key factors that contribute to user satisfaction. The results show that technology information, the quality of service, and easy user experience are factors that significantly affect citizen satisfaction. The findings provide valuable insights for service providers and governments in their efforts to improve the quality and efficiency of public transport services in Surabaya. By understanding these determining factors, strategic steps are expected to be taken to increase user satisfaction and encourage more citizens to switch to public transport.

Key Words: *Citizen Satisfaction, Information Technology, Quality of Service, Ease of Use, Feeder Wira-wiri Suroboyo*