

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
AKSESIBILITAS, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DAN PENGGUNAAN ULANG  
DENGAN METODE SEM (STUDI KASUS: SUROBOYO BUS)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**BRAMANTIO SUNUBRATA**

**21032010211**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2026**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSESIBILITAS,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DAN  
PENGUNAAN ULANG DENGAN METODE SEM  
(STUDI KASUS: SUROBOYO BUS)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

**Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**BRAMANTIO SUNUBRATA**

**NPM. 21032010211**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSESIBILITAS,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DAN  
PENGGUNAAN ULANG DENGAN METODE SEM  
(STUDI KASUS: SUROBOYO BUS)**

Disusun Oleh:

**BRAMANTIO SUNUBRATA**

21032010211

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh  
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 29 April 2026

**Tim Penguji :**

**Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.**  
NIP. 196111301990031001

**Dr. Ir. Rahayu Saraswati, MT.**  
NIP. 197011012005012001

**Pembimbing :**

1.

**Ir. Moch. Tutuk Saffrin, MT.**  
NIP. 196304061989031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya

**Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P**

NIP. 19650403 199103 2 001





## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bramantio Sunubrata  
NPM : 21032010211  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 April 2026

Yang Membuat pernyataan



Bramantio Sunubrata

NPM. 21032010211

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan serta kemampuan, baik fisik maupun mental, untuk menyelesaikan penulisan skripsi sebagai bagian dari pemenuhan syarat pendidikan Strata Satu (S1). Pada kesempatan ini, penulis menyusun skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Penumpang dan Penggunaan Ulang dengan Metode SEM (Studi Kasus: Suroboyo Bus)*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, demi penyempurnaan karya ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Proses penyusunan skripsi ini tidak menggugurkan peran dan bantuan dari banyak pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis dengan penuh ketulusan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektorat Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan memberi nasehat dari awal hingga selesainya penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. dan Ibu Isna Nugraha, ST., M.T., CSCA., CSSCP selaku Dosen Penguji saya yang telah memberi kritik dan saran yang telah diberikan.
6. Seluruh responden penelitian yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan kontribusi berharga sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
7. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua penulis, Bapak Nur Saron Mahmud dan Ibu Susanti Setyorini, serta saudara penulis, yang senantiasa memberikan doa-doa dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Ihdinassayyida Eliza selaku partner penulis, yang dengan ketulusan hati, kesabaran, serta kasih sayang senantiasa menghadirkan dukungan, doa, dan semangat, sehingga menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Teknik Industri Angkatan 2021, khususnya rekan-rekan dalam grup KPR dan Hahiho, yang telah menjadi sahabat seperjuangan, berbagi cerita, serta berbagi suka dan duka selama perjalanan perkuliahan hingga saat ini.
10. Moch. Rozzaq Febriansyah selaku sahabat penulis sejak masa sekolah dasar, yang setia menemani perjalanan waktu, berbagi cerita dan dukungan, serta

menjadi bagian tak terpisahkan dalam setiap langkah kehidupan penulis hingga saat ini.

11. Teman-teman dalam grup Aditya yang merupakan para sahabat penulis sejak masa sekolah menengah atas, yang senantiasa menjaga kebersamaan, saling memberikan dukungan, serta menghadirkan canda dan kenangan yang menguatkan penulis hingga saat ini.
12. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam proses penulisan serta penyusunan skripsi ini.

Surabaya. 30 Januari 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Asumsi – Asumsi .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2. 1 Industri Jasa Transportasi .....	12
2. 2 Kualitas Pelayanan.....	13
2. 3 Aksesibilitas.....	15
2. 4 Citra Merek.....	17
2. 5 Kepuasan Pelanggan.....	19
2. 6 Penggunaan Ulang.....	22

2. 7	Hubungan Antar Variabel .....	24
2.7.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.2	Hubungan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.7.3	Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Penumpang .....	25
2.7.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan Ulang .....	25
2.7.5	Hubungan Aksesibilitas Terhadap Penggunaan Ulang .....	26
2.7.6	Hubungan Citra Merek Terhadap Penggunaan Ulang .....	26
2. 8	Populasi dan Sampel.....	27
2.8.1	Populasi.....	27
2.8.2	Sampel.....	28
2. 9	Teknik <i>Sampling</i> .....	28
2. 10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	32
2.10.1	Uji Validitas .....	32
2.10.2	Uji Reliabilitas .....	32
2. 11	Uji Signifikansi.....	33
2. 12	Skala Likert.....	34
2. 13	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	35
2.13.1	Definisi SEM .....	35
2.13.2	Variabel dalam SEM .....	36
2.13.3	Konvensi SEM.....	37
2.13.4	Langkah-Langkah SEM .....	39
2. 14	Penelitian Terdahulu .....	47
2. 15	Hipotesis Penelitian .....	50

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	53
3.2 Identifikasi serta Definisi Variabel Operasional .....	53
3.2.1 Variabel Eksogen (Variabel Bebas).....	53
3.2.2 Variabel Endogen (Variabel Terikat).....	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Pembuatan Path Diagram .....	66
4.2 Penyusunan Kuesioner.....	67
4.3 Penyebaran Kuesioner .....	67
4.4 Pengumpulan Data.....	68
4.4.1 Distribusi Frekuensi .....	68
4.5 Pengolahan Data Kuesioner.....	69
4.5.1 Uji Kecukupan Data.....	69
4.5.2 Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	70
4.6 Konversi Path Diagram.....	71
4.6.1 <i>Measurement Model</i> .....	71
4.6.2 <i>Structural Model</i> .....	78
4.6.3 <i>Modification Model</i> .....	81
4.7 Persamaan Simultan.....	87
4.8 Uji Hipotesis .....	88
4.9 Pembahasan .....	94

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran .....	105
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penumpang .....	2
Tabel 1. 2 Pra Survei Penumpang Suroboyo Bus .....	6
Tabel 2. 1 Penentuan Ukuran Sampel .....	42
Tabel 2. 2 Goodness of Fit Indices .....	45
Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel dan Indikator .....	55
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	69
Tabel 4. 2 Hasil Uji Goodness of Fit Measurement Model.....	72
Tabel 4. 3 Standardized Regression Weight Measurement Model.....	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Measurement Model.....	76
Tabel 4. 5 Hasil Uji Korelasi.....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Goodness of Fit Structural Model.....	78
Tabel 4. 8 Covariances .....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Goodness of Fit Modification Model .....	81
Tabel 4. 10 Standarized Regresseion Weight Modification Model.....	84
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Modification Model .....	86
Tabel 4. 12 Ringkasan Uji Hipotesis.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Suroboyo Bus .....	5
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	7
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	60
Gambar 4. 1 Path Diagram SEM kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra Merek terhadap kepuasan penumpang dan penggunaan ulang penumpang Suroboyo Bus .....	66
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 26.....	71
Gambar 4. 3 Measurement Model SEM Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Penggunaan Ulang Penumpang Suroboyo Bus.....	73
Gambar 4. 4 Structural Model SEM kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra Merek terhadap kepuasan penumpang dan penggunaan ulang penumpang Suroboyo Bus .....	79
Gambar 4. 5 Modification Model SEM kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra Merek terhadap kepuasan penumpang dan penggunaan ulang penumpang .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I – Kuesioner

Lampiran II - Tabel *Chi-Square* dan Tabel Nilai T

Lampiran III - *Output Measurement Model*

Lampiran IV - *Output Structural Model*

Lampiran V - *Output Modification Model*

Lampiran VI - *Output Standardized Residual*

Lampiran VII – Perhitungan Manual

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra merek terhadap kepuasan penumpang serta penggunaan ulang pada layanan Suroboyo Bus dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui survei yang disebarluaskan lewat media sosial kepada 110 responden, kemudian dianalisis menggunakan SEM berbasis AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan aksesibilitas (X2) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y1), sedangkan citra merek (X3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Di sisi lain, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra merek secara masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang (Y2) layanan Suroboyo Bus. Temuan ini didukung oleh hasil pengujian yang menunjukkan nilai Critical Ratio (CR) melebihi T-hitung. Selain itu, tidak ditemukan indikasi multikolinieritas antar variabel independen. Meskipun demikian, kepuasan penumpang tetap menjadi faktor penting dalam mendorong peningkatan penggunaan ulang layanan.

**Kata kunci:** Kepuasan Penumpang, Penggunaan Ulang, SEM, Suroboyo Bus.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to evaluate the effect of service quality, accessibility, and brand image on passenger satisfaction and reuse using the SEM method in the case study of Suroboyo Bus. The method used is quantitative with a survey conducted through social media involving 110 respondents, and the analysis is carried out using Structural Equation Modeling (SEM) AMOS. The results show that service quality (X1) and accessibility (X2) do not have a positive and significant effect on passenger satisfaction (Y1), while brand image (X3) has a positive and significant effect on passenger satisfaction (Y1). In addition, service quality (X1), accessibility (X2), and brand image (X3) have a positive and significant effect on reuse (Y2) in the Suroboyo Bus service. This is because the test results show that the CR value is greater than T-count. Thus, although the three independent variables do not show multicollinearity, customer satisfaction still plays a crucial role in increasing reuse.*

**Keywords:** *Passenger Satisfaction, Reuse Intention, SEM, Suroboyo Bus.*