

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SUROBOYO BUS RUTE PURABAYA –
TERMINAL BRATANG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM (SPM) TAHUN 2015**

TUGAS AKHIR



OLEH:

ADINDA PUTRI MAHARANI

22035010080

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2026

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SUROBOYO BUS RUTE PURABAYA –
TERMINAL BRATANG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM (SPM) TAHUN 2015**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik Sipil (S-1)
Program Studi Teknik Sipil**



Disusun Oleh :

ADINDA PUTRI MAHARANI

22035010080

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

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SUROBOYO BUS RUTE PURABAYA –
TERMINAL BRATANG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM (SPM) TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

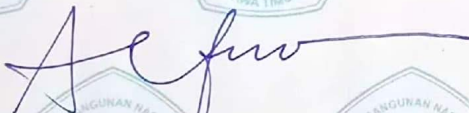
ADINDA PUTRI MAHARANI
NPM. 22035010080

Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dosen Pembimbing:
Dosen Pembimbing I


Fithri Estikhamah, S.T., M.T.
NIP. 198406842019032013

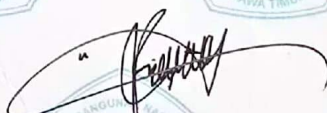
Dosen Pembimbing II


Achmad Dzulfikar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 199405112022031009

Tim Penguji:
1. Penguji I


Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NPT. 197501172021211002

2. Penguji II


Rizki Firman Alamsyah, S.T., M.T.
NIP. 1199508042025061003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains


Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 196504031991032001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

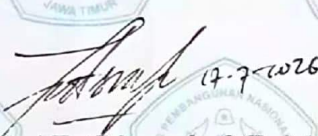
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SUROBOYO BUS RUTE PURABAYA –
TERMINAL BRATANG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM (SPM) TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

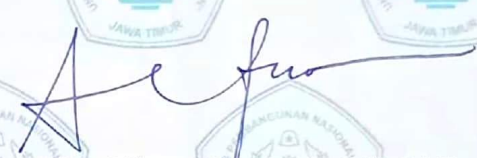
ADINDA PUTRI MAHARANI
NPM. 22035010080

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dosen Pembimbing I


Fithri Estikhamah, S.T., M.T.
NIP. 198406842019032013

Dosen Pembimbing II


Achmad Dzulfikar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 199405112022031009

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**


Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 196504031991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda Putri Maharani
NPM : 22035010080
Program : Sarjana (S1)/Magister(S2)/Doktor(S3)
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi 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/Tesis/Disertasi 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, 17 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan



Adinda Putri Maharani
NPM 22035010080

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SUROBOYO BUS RUTE PURABAYA –
TERMINAL BRATANG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM (SPM) TAHUN 2015**

Oleh:

Adinda Putri Maharani
22035010080

ABSTRAK

Transportasi publik perkotaan berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mewujudkan sistem transportasi yang berkelanjutan. Pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai tolok ukur kualitas pelayanan angkutan umum yang mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan. Namun, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, tingkat kesesuaian, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik penumpang didominasi oleh perempuan berusia 17 – 25 tahun, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, berdomisili di Kota Surabaya, menggunakan Suroboyo Bus sebanyak 2 – 4 kali per minggu, serta memiliki tujuan perjalanan menuju kawasan pendidikan. Nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan sebesar 3,43, sedangkan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,22. Tingkat kesesuaian pelayanan mencapai 94%, yang menunjukkan bahwa pelayanan Suroboyo Bus telah mendekati harapan penumpang meskipun masih terdapat kesenjangan pada beberapa atribut pelayanan. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada optimalisasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas serta mempertahankan kualitas atribut pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna melalui evaluasi operasional secara berkala.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Suroboyo Bus, Standar Pelayanan Minimum (SPM), Ketepatan Waktu, Aksesibilitas, *Importance Performance Analysis* (IPA).

**EVALUATION OF THE SATISFACTION LEVEL OF THE SUROBOYO BUS
PURABAYA – BRATANG TERMINAL ROUTE BASED ON MINIMUM
SERVICE STANDARDS (SPM) IN 2015**

By:

Adinda Putri Maharani
22035010080

ABSTRACT

Urban public transportation plays an important role in supporting community mobility and realizing a sustainable transportation system. The government has established Minimum Service Standards (SPM) as a benchmark for the quality of public transportation services that include aspects of security, safety, comfort, equality, and regularity. However, there is still a gap between the established service standards and user perceptions of the services received. This study aims to evaluate the level of satisfaction of Suroboyo Bus passengers on the Purabaya – Bratang Terminal route based on Minimum Service Standards (SPM) using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 100 respondents. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, analysis of the level of importance, level of satisfaction, level of suitability, and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that the characteristics of passengers are dominated by women aged 17–25 years, are students, domiciled in Surabaya City, use Suroboyo Bus 2 – 4 times per week, and have travel destinations to educational areas. The average value of the level of service importance is 3.43, while the average value of the level of satisfaction is 3.22. The service conformity rate reached 94%, indicating that Suroboyo Bus services have approached passenger expectations, although gaps remain in several service attributes. The Importance Performance Analysis (IPA) results indicate that service improvement strategies need to focus on optimizing accessibility for people with disabilities and maintaining the quality of service attributes that have met user expectations through regular operational evaluations.

Keywords: *Passenger Satisfaction, Suroboyo Bus, Minimum Service Standards (SPM), Punctuality, Accessibility, Importance Performance Analysis (IPA).*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Suroboyo Bus Rute Rute Purabaya – Terminal Bratang Berdasarkan Indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) Provinsi Jawa Timur”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi ketentuan akademik dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) pada Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa prosesnya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi berupa arahan, saran, maupun motivasi sehingga Tugas Akhir ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Adapun pihak-pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Fithri Estikhamah, S.T., M.T.; dan Bapak Achmad Dzulfiqar Alfiansyah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil,

Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah berkenan memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur, atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah memberikan izin dan data kepada penulis untuk penelitian Tugas Akhir di Suroboyo Bus.
8. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dari awal hingga selesainya penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas penulisan di kemudian hari. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan di Program Studi Teknik Sipil, khususnya di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 07 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Batasan Masalah.....	8
1.7 Lokasi Rute Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Transportasi Publik Perkotaan	18
2.4 Indikator Operasional Angkutan Umum	19
2.5 Standart Pelayanan Minimum (SPM) Kendaraan Umum	20
2.6 <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	22

2.6.1 Uji Validitas	23
2.6.2 Uji Reliabilitas.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Permasalahan	26
3.2 Studi Literatur	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Data Primer	29
3.3.2 Data Sekunder	32
3.3.3 Sampel Penelitian	33
3.4 Analisis Data	34
3.4.1 <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (SPSS)	34
3.4.2 Uji Validitas	37
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	38
3.4.4 Pengkodean dan Tabulasi Data	39
3.4.5 Analisis Karakteristik Penumpang	40
3.4.6 Perhitungan Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	40
3.4.7 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang.....	41
3.4.8 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan	42
3.4.9 Penentuan Titik Potong	43
3.4.10 Pemetaan Atribut ke dalam Diagram Kartesius IPA	44
3.5 Kesimpulan dan Saran.....	45
3.6 Diagram Alir Penelitian	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Perhitungan Jumlah Responden	47

4.2	Karakteristik Responden	48
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal.....	52
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	53
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang dalam 1 Minggu	54
4.3	Kondisi Operasional Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang	56
4.3.1	Jam Operasional Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang.....	57
4.3.2	Data Armada dan Personel Operasional Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang.....	58
4.3.3	Keteraturan Kedatangan dan Keberangkatan Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang.....	60
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.4.1	Uji Validitas	65
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.4.3	Analisis Tingkat Kepentingan.....	73
4.4.4	Analisis Tingkat Kepuasan.....	77
4.4.5	Analisis IPA	81
4.4.6	Kesesuaian Pelayanan dengan SPM Tahun 2015	105
4.5	Analisis Kesesuaian Pelayanan Suroboyo Bus Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Ketentuan Teknis Terkait.....	114
4.5.1	Aspek Keamanan.....	115

4.5.2 Aspek Keselamatan	118
4.5.3 Aspek Kenyamanan.....	121
4.5.4 Aspek Kesetaraan	125
4.5.5 Aspek Keteraturan.....	130
4.6 Strategi Peningkatan Pelayanan.....	135
4.7 Resume Hasil Penelitian.....	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	140
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	1
Lampiran 1. Kuesioner Penumpang Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang.....	1
Lampiran 2. Hasil Perhitungan r Hitung Kepentingan Menggunakan Program <i>Statistical Package For The Social Sciences</i> (SPSS) Versi 26.....	4
Lampiran 3. Hasil Perhitungan r Hitung Kepuasan Menggunakan Program <i>Statistical Package For The Social Sciences</i> (SPSS) Versi 26.....	6
Lampiran 4. Data Karakteristik Penumpang	8
Lampiran 5. Data Armada Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang	13
Lampiran 6. Hasil Survei Statis.....	14
Lampiran 7. Korelasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) Dengan Hasil Penelitian	20
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (IPA).....	44
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	46
Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 4. 4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal	52
Gambar 4. 5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	53
Gambar 4. 6 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Suroboyo Bus Rute Purabaya - Terminal Bratang dalam 1 Minggu	55
Gambar 4. 7 Pemberhentian Kawasan Pendidikan pada Suroboyo Bus Rute Purabaya - Terminal Bratang	56
Gambar 4. 8 Perhitungan Standar Deviasi untuk Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	71
Gambar 4. 9 Perhitungan Standar Deviasi untuk Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	72
Gambar 4. 10 Indikator Penilaian Menurut Interpretasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	77
Gambar 4. 11 Indikator Penilaian Menurut Interpretasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	80

Gambar 4. 12 Standar Devisiasi Tingkat Kesesuaian (Tki).....	88
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius IPA	89
Gambar 4. 14 Fasilitas P3K	90
Gambar 4. 15 Poster Himbauan Kursi Prioritas	91
Gambar 4. 16 Identitas Kendaraan	93
Gambar 4. 17 Fasilitas Keamanan CCTV	94
Gambar 4. 18 Fasilitas Pegangan untuk Penumpang Berdiri	95
Gambar 4. 19 Fasilitas Kenyamanan Tempat Duduk	96
Gambar 4. 20 Ketersediaan Informasi Halte yang Akan Dilewati	97
Gambar 4. 21 Alat Pemecah Kaca	100
Gambar 4. 22 ALat Pemadam Kebakaran	100
Gambar 4. 23 Ketersediaan Informasi Tanggap Darurat	101
Gambar 4. 24 Fasilitas Tepat Sampah.....	102
Gambar 4. 25 Poster Larangan Merokok.....	103
Gambar 4. 26 Kemudahan Dalam Mencari Informasi Pelayanan Bus	104
Gambar 4. 26 Ruang Khusus Kursi Roda Transjakarta	127
Gambar 4. 27 Jalur Masuk Kursi Roda di Taiwan.....	129
Gambar 1 Pengambilan Data di Dinas Perhubungan Surabaya.....	23
Gambar 2 Survei Dinamis.....	23
Gambar 3 Survei Statis di Purabaya	23
Gambar 4 Wawancara Responden (1).....	23
Gambar 5 Survei Mandiri Kondisi Suroboyo Bus Rute Purabaya - Terminal Bratang.....	23
Gambar 6 Wawancara Responden (2).....	23

Gambar 7 Wawancara Responden (3).....	24
Gambar 8 Wawancara Responden (4).....	24