

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENUMPANG PADA ARMADA BARU SURABAYA BUS RUTE
BENOWO-TUNJUNGAN R5**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(S-1)**



Disusun oleh:

SALSABILA FARANANDE SANHAJI

22035010039

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

2026

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENUMPANG PADA ARMADA BARU SURABAYA BUS RUTE
BENOWO-TUNJUNGAN R5**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(S-1)**



Disusun oleh:

SALSABILA FARANANDE SANHAJI

22035010039

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG
PADA ARMADA BARU SURABAYA BUS RUTE BENOWO-TUNJUNGAN R5**

Disusun Oleh:

SALSABILA FARANANDE SANHAJI
NPM. 22035010039

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Rabu, 26 Agustus 2026**

**Dosen Pembimbing:
Dosen Pembimbing I**

 27-8-2026

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

Dosen Pembimbing II


Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117201211002

Tim Penguji:

1. Penguji I


Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T.
NIP. 199810082024062001

2. Penguji II


Rizki Firman Alamsyah, S.T., M.T.
NIP. 199508042025061003

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**


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

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG
PADA ARMADA BARU SURABAYA BUS RUTE BENOWO-TUNJUNGAN R5**

Disusun Oleh:

SALSABILA FARANANDE SANHAJI
NPM. 22035010039

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Rabu, 26 Agustus 2026**

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


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


Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117201211002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Faranande Sanhaji
NPM : 22035010039
Program : Sarjana(S1)/~~Magister (S2)~~/~~Doktor (S3)~~
Program Studi : Teknik Sipil
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/Desertasi~~ 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, 26 Agustus 2026

Yang Membuat pernyataan



AD596AOX18028228

Salsabila Faranande Sanhaji
NPM. 22035010039

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG
PADA ARMADA BARU SURABAYA BUS RUTE BENOWO -TUNJUNGAN
R5**

Oleh:
Salsabila Faranande Sanhaji
22035010039
22035010039@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Sebagai salah satu layanan transportasi umum di Kota Surabaya, Surabaya Bus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengoperasian armada baru pada rute Benowo–Tunjungan (R5). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional armada baru Surabaya Bus berdasarkan indikator *load factor*, *headway*, dan *travel time*, menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil pemetaan kuadran IPA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei dinamis di dalam bus untuk memperoleh data kinerja operasional serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5). Analisis kinerja operasional mengacu pada Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur Tahun 2002, sedangkan analisis kepuasan penumpang dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *load factor* sebesar 41% yang dinilai memenuhi dari aspek keterisian kapasitas armada karena masih berada dalam kapasitas angkut yang tersedia. Rata-rata *headway* sebesar 9 menit, lebih besar dibandingkan standar pada jam puncak yaitu 2–5 menit, sedangkan rata-rata *travel time* sebesar 134 menit, melebihi standar waktu tempuh maksimum 120 menit. Hasil analisis kepuasan menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) sebesar 3,94, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 4,75, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan meliputi aspek keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan melalui penyediaan lampu isyarat tanda bahaya, pengendalian kapasitas, serta peningkatan ketepatan waktu dan waktu tunggu. Strategi yang direkomendasikan mencakup pemenuhan fasilitas keselamatan, pengendalian kapasitas, dan penyediaan lajur khusus Surabaya Bus sepanjang koridor Benowo–Tunjungan untuk meningkatkan keandalan waktu operasional.

Kata kunci: kinerja operasional, kepuasan penumpang, Surabaya Bus, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ANALYSIS OF OPERATIONAL PERFORMANCE AND PASSENGER SATISFACTION OF THE NEW SURABAYA BUS FLEET ON THE BENOWO–TUNJUNGAN (R5) ROUTE

By:

Salsabila Faranande Sanhaji

22035010039

(22035010039@student.upnjatim.ac.id)

ABSTRACT

Public transportation plays a vital role in supporting urban mobility. As one of the public transportation services in Surabaya, Surabaya Bus has expanded its service through the operation of a new fleet on the Benowo–Tunjungan (R5) route. This study aims to evaluate the operational performance of the new fleet based on load factor, headway, and travel time, assess passenger satisfaction using the Importance Performance Analysis (IPA) method, and formulate strategies for improving service quality based on the IPA quadrant analysis. A quantitative research approach was employed, with operational performance data collected through an on-board dynamic survey and passenger satisfaction data obtained from questionnaires administered to 100 users of the Surabaya Bus R5 service. Operational performance was evaluated with reference to the 2002 Technical Guidelines for the Provision of Public Passenger Transportation in Urban Areas on Fixed and Regular Routes, while passenger satisfaction was assessed using the IPA method. The results indicate an average load factor of 41%, reflecting a relatively low level of passenger occupancy. The average headway was 9 minutes, exceeding the peak-period standard of 2–5 minutes, while the average travel time was 134 minutes, exceeding the maximum standard of 120 minutes. The mean performance score was 3.94, compared with a mean importance score of 4.75, indicating that the service performance had not fully met passenger expectations. The IPA results identified safety, comfort, and service regularity as the main areas requiring improvement, particularly regarding the provision of hazard warning lights, passenger capacity control, departure punctuality, and waiting time. Recommended improvement strategies include enhancing safety facilities, regulating passenger capacity, and providing a dedicated bus lane along the Benowo–Tunjungan corridor to reduce traffic interference and improve operational reliability.

Keywords: *operational performance, passenger satisfaction, Surabaya Bus, Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang pada Armada Baru Surabaya Bus Rute Benowo–Tunjungan R5”. Penyusunan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Fithri Estikhamah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Nugroho Utomo., S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini
6. Pihak instansi terkait serta seluruh responden yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua, keluarga, dan sahabat penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang transportasi dan teknik sipil, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 29 Januari 2026

Penulis

Salsabila Faranande Sanhaji

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lokasi Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Studi terdahulu.....	10
2.2 Transportasi Massal	27
2.3 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	28
2.4 Evaluasi Kinerja Operasional	29
2.4.1 Faktor Muat (<i>Load factor</i>)	29

2.4.2 Waktu Tempuh (<i>Travel time</i>)	30
2.4.3 Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	31
2.5 Indikator Kinerja Operasional dan kepuasan Angkutan	33
2.5.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002)	33
2.5.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	34
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	37
2.7 Uji Validitas	41
2.8 Uji Reliabilitas	42
2.9 Populasi dan Sampel.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Identifikasi Permasalahan.....	45
3.2 Studi Literatur	46
3.3 Pengumpulan Data.....	50
3.3.1 Data Primer	50
3.3.2 Data Sekunder.....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	51
3.4.1 Survei statis	51
3.4.2 Survei dinamis	53
3.5 Analisis Data.....	55
3.5.1 Analisis Karakteristik Penumpang	55

3.5.2 Analisis Kinerja Operasional	56
3.5.3 Analisis Kepuasan Penumpang	58
3.5.4 Analisis Strategi peningkatan.....	63
3.6 Kesimpulan dan saran	63
3.7 Diagram Alir peneltian (<i>Flowchart</i>)	64
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	65
4.2 Perhitungan Jumlah Sampel (Responden)	65
4.3 Analisis Karakteristik Responden (Penumpang Surabaya Bus rute Benowo Tunjungan R5)	66
4.3.1 Karakteristik Responden (Jenis kelamin)	67
4.3.2 Karakteristik Responden (Usia).....	68
4.3.3 Karakteristik Responden (Pekerjaan)	69
4.3.4 Karakteristik Responden (Pendidikan terakhir)	71
4.3.5 Karakteristik Responden (Maksud Perjalanan)	72
4.3.6 Karakteristik Responden (Frekuensi Perjalanan)	74
4.3.7 Karakteristik Responden (Alasan menggunakan Surabaya Bus R5 sebagai moda transportasi Harian)	75
4.3.8 Karakteristik Responden berdasarkan (Waktu rata-rata dari asal menuju tujuan).....	77
4.3.9 Hasil Analisis Karakteristik Penumpang	78
4.4 Analisis Kinerja Operasional Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan (R5) 81	

4.4.1	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	82
4.4.2	Waktu Tempuh (<i>Travel time</i>).....	96
4.4.3	Waktu antara kendaraan (<i>Headway</i>).....	112
4.4.4	Rekapitulasi Kinerja Operasional.....	124
4.5	Analisis Kepuasan Penumpang Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan (R5)	126
4.5.1	Uji Validitas	129
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	133
4.5.3	Evaluasi hasil kuisioner dan penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan Surabaya Bus Rute Benowo–Tunjungan (R5).....	135
4.5.4	Analisis Tingkat Kesesuaian <i>metode Importance Performance Analysis</i> (IPA)	144
4.5.5	Analisis diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	148
4.6	Analisis Strategi Peningkatan kualitas pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5 berdasarkan Kuadran IPA.....	154
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		183
5.1	Kesimpulan	183
5.2	Saran	187
DAFTAR PUSTAKA.....		190
LAMPIRAN.....		192

Lampiran 1 Kuisioner Penumpang Surabaya Bus R5 Benowo-Tunjungan R5	192
Lampiran 2 Form Survei Statis Surabaya Bus Benowo-Tujungan R5	195
Lampiran 3 Form Survei Dinamis Surabaya bus Benowo-Tunjungan R5	196
Lampiran 4 Karakteristik Responden Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5.....	197
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan penumpang terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5	201
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas variabel Kepentingan pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5.....	204
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan Dan Kepuasan pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5	207
Lampiran 8 Hasil Wawancara Studi Pendahuluan Penelitian.....	208
Lampiran 9 Dokumen Perizinin Mitra Penelitian.....	211
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	212

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta rute Surabaya Bus R5.....	9
Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).....	38
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	64
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir	72
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Maksud Perjalanan.....	73
Gambar 4.6 Grafik Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	75
Gambar 4.7 Grafik karakteristik responden berdasarkan Alasan Penggunaan	76
Gambar 4.8 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan waktu rata-rata Perjalanan	78
Gambar 4.9 Karakteristik dan Pola Pergerakan Penumpang Surabaya Bus Rute Benowo–Tunjungan (R5).....	81
Gambar 4.10 Diagram Kartesius IPA	153
Gambar 4.11 Fasilitas kotak P3K	156
Gambar 4.12 Fasilitas Pintu masuk atau keluar penumpang	159
Gambar 4.13 Fasilitas Kursi Prioritas Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5	167
Gambar 4.14 Fasilitas Pegangan Penumpang.....	168
Gambar 4.15 Fasilitas Keselamatan.....	169
Gambar 4.16 Fasilitas akses disabilitas	170
Gambar 4.17 Fasilitas Informasi tanggap darurat.....	171

Gambar 4.18 Fasilitas Identitas Kendaraan	174
Gambar 4.19 Fasilitas audio visual Surabaya bus benowo-tunjungan R5.....	175
Gambar 4.20 Fasilitas pembatas kecepatan Surabaya bus benowo-tunjungan R5.....	176
Gambar 4.21 Fasilitas sabuk pengaman	177
Gambar 4.22 Fasilitas tanda larangan merokok.....	177
Gambar 4.23 Fasilitas kebersihan Surabaya bus benowo-tunjungan R5.....	178

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Kinerja Operasional.....	33
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Minimal	35
Tabel 3.1 Skor Penilaian Kuisiner.....	63
Tabel 4.1 Jumlah Penumpang 3 tahun terakhir armada lama (<i>Feeder</i>)	65
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	71
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Maksud perjalanan	73
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Perjalanan	74
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan Alasan Penggunaan.....	76
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan waktu rata-rata perjalanan	77
Tabel 4.10 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	R5
Hari Minggu, 3 Mei 2026 Pagi pukul (06:30-09:30).....	84
Tabel 4.11 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	R5
Hari Minggu, 3 Mei 2026 Sore pukul (15:00-18:00).....	86
Tabel 4.12 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	R5
Hari Senin, 4 Mei 2026 Pagi pukul (06:30-09:30)	88
Tabel 4.13 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	R5
Hari Senin, 4 Mei 2026 Sore pukul (15:00-18:00)	90

Tabel 4.14 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	
R5 Hari Jumat, 8 Mei 2026 Pagi pukul (06:30-09:30)	92
Tabel 4.15 Faktor Muat (Load factor) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	
R5 Hari Jumat, 8 Mei 2026 Sore pukul (15:00-18:00)	94
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Faktor Muat (Load Factor) selama 3 hari survei.....	95
Tabel 4.17 Waktu tempuh (Travel time) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5	
Minggu, 3 Mei 2026 Pagi (06:30-09:30)	98
Tabel 4.18 Waktu tempuh (Travel time) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5	
Minggu, 3 Mei 2026 Sore (15:00-18:00)	100
Tabel 4.19 Waktu tempuh (Travel time) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026 Pagi (06:30-09:30)	102
Tabel 4.20 Waktu tempuh (Travel time) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026 Sore (15:00-18:00)	104
Tabel 4.21 Waktu tempuh (<i>Travel time</i>) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan	
R5 Jumat, 8 Mei 2026 Pagi (06:30-09:30)	106
Tabel 4 22 Waktu tempuh (Travel time) Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5 Jumat,	
8 Mei 2026 Sore (15:00-18:00)	108
Tabel 4 23 Rekapitulasi Nilai Waktu tempuh (Travel time) selama 3 hari survei	110
Tabel 4.24 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Minggu, 3 Mei 2026.....	113
Tabel 4.25 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Minggu, 3 Mei 2026 (Lanjutan).....	114
Tabel 4.26 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Minggu, 3 Mei 2026 (Lanjutan).....	115

Tabel 4.27 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026	116
Tabel 4.28 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo –Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026 (Lanjutan)	117
Tabel 4.29 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026 (Lanjutan)	118
Tabel 4.30 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Senin, 4 Mei 2026 (Lanjutan)	119
Tabel 4.31 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo –Tunjungan	
R5 Jumat, 8 Mei 2026.....	120
Tabel 4.32 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo –Tunjungan	
R5 Jumat, 8 Mei 2026 (Lanjutan).....	121
Tabel 4.33 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Jumat, 8 Mei 2026 (Lanjutan).....	122
Tabel 4.34 Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo -Tunjungan	
R5 Jumat, 8 Mei 2026 (Lanjutan).....	123
Tabel 4.35 Rekapitulasi nilai Waktu antara (Headway) Surabaya Bus Benowo- Tunjungan 3 hari survei.....	124
Tabel 4.36 Rekapitulasi keseluruhan hasil analisis kinerja operasional Surabaya Bus Benowo-Tunjungan R5.....	125
Tabel 4.37 Pembagian item pertanyaan	128
Tabel 4.38 Nilai-Nilai r Product Moment	130
Tabel 4.39 Uji Validitas Variabel Kepentingan	131
Tabel 4.40 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	132

Tabel 4.41 Uji Reliabilitas Surabaya Bus Rute Benowo-Tunjungan R5	134
Tabel 4.42 Rekapitulasi distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepentingan dari hasil kuisioner	136
Tabel 4.43 Rekapitulasi distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepentingan dari hasil kuisioner (Lanjutan)	137
Tabel 4.44 Rekapitulasi distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepuasan dari hasil kuisioner	138
Tabel 4.45 Rekapitulasi distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepuasan dari hasil kuisioner (Lanjutan)	139
Tabel 4.46 Rekapitulasi distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepuasan dari hasil kuisioner (Lanjutan)	140
Tabel 4.47 Rekapitulasi hasil perhitungan skor penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5	142
Tabel 4.48 Rekapitulasi hasil perhitungan skor penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5 (Lanjutan)	143
Tabel 4.49 Rekapitulasi Hasil Perhitungan tingkat kesesuaian	145
Tabel 4.50 Rekapitulasi Hasil Perhitungan tingkat kesesuaian (Lanjutan)	146
Tabel 4.51 Rekapitulasi Hasil Perhitungan tingkat kesesuaian (Lanjutan)	147
Tabel 4.52 Rekapitulasi rata-rata setiap atribut	149
Tabel 4.53 Rekapitulasi rata-rata setiap atribut (Lanjutan)	150
Tabel 4.54 Rekapitulasi rata-rata setiap atribut (Lanjutan)	151