eISSN 3090-174X & pISSN 3090-1367
Vol. 2, No. 4, Tahun 2026
doi.org/10.63822/2wj7c717
Hal. 8738-8752

Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Beranda Jurnal https://indojurnal.com/index.php/jisoh

Manajemen Pelayanan Konsumen pada Layanan Transportasi Publik Trans Jawa Timur Koridor Malang

Marselinus Norbertus Arto Setyonugroho Putro[1], Eri Widyanto[2]
Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Malang, Kota Malang, Indonesia[1,2]

*Email Korespondensi: marselinusartop@gmail.com

Diterima: 07-11-2026 | Disetujui: 13-11-2026 | Diterbitkan: 15-11-2026

ABSTRACT

The Trans East Java Corridor Malang public transportation plays a vital role in mobility and tourism but still faces constraints like schedule inconsistencies, digital information accuracy, and responsiveness. This study aims to analyze the effect of customer service management on customer satisfaction. This quantitative research uses a descriptive-analytical method with an accidental sampling technique involving 100 respondents. Data were collected via questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using validity, reliability, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The results show that customer service management has a positive and significant effect on customer satisfaction. Regression analysis yielded a constant of 1.404 and a regression coefficient of 0.233. Hypothesis testing proved the t-count (17.866) is greater than the t-table (1.66055) with a significance of 0.000 < 0.05. The correlation coefficient (R) of 0.875 indicates a very strong relationship, with a determination coefficient (R Square) of 0.765, meaning customer service management contributes 76.5% to customer satisfaction variance, while 23.5% is explained by other factors. Tangible and assurance aspects received the highest passenger assessments. Conclusively, improving service quality, operational punctuality, and digital information accuracy is highly essential to achieve sustainable and long-term customer satisfaction.

Keywords: *Customer Service Management; Customer Satisfaction; Public Transportation; East Java Trans; Service Quality*

ABSTRAK

Transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang berperan penting dalam mobilitas masyarakat dan pariwisata, namun masih menghadapi kendala pelayanan seperti inkonsistensi jadwal, akurasi informasi digital, dan responsivitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pelayanan pelanggan terhadap kepuasan pengguna layanan tersebut. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan teknik *accidental sampling* yang melibatkan 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis regresi menghasilkan persamaan dengan konstanta 1,404 dan koefisien regresi 0,233. Pengujian hipotesis membuktikan bahwa nilai t-hitung (17,866) lebih besar dari t-tabel (1,66055) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,875 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat, dengan nilai determinasi (R Square) sebesar 0,765. Hal ini berarti manajemen pelayanan pelanggan berkontribusi sebesar 76,5% terhadap variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 23,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Aspek bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) mendapatkan penilaian tertinggi dari penumpang. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan waktu operasional, dan akurasi sistem digital sangat esensial untuk mewujudkan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Pelanggan; Kepuasan Pelanggan; Transportasi Publik; Trans Jawa Timur; Kualitas Pelayanan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putro, M. N. A. S., & Widyanto, E. . (2026). Manajemen Pelayanan Konsumen pada Layanan Transportasi Publik Trans Jawa Timur Koridor Malang. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(4), 8738-8752. https://doi.org/10.63822/2wj7c717

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam sistem mobilitas masyarakat modern, khususnya di wilayah perkotaan dan antar wilayah. Selain berfungsi sebagai sarana pergerakan, transportasi publik memiliki peran strategis dalam memperkuat konektivitas antar wilayah. Konektivitas yang unggul memunngkinkan terjadinya difusi aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya antar daerah, sehingga mendorong pemerataan pembangunan yang tidak lagi tersentralisasi. Transportasi publik yang terintegrasi dapat memperpendek waktu tempuh dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pusat pelayanan publik. Dalam konteks pembangunan wilayah, transportasi publik bukan sekedar kebutuhan teknis, melainkan instrumen kebijakan untuk menekan disparitas ekonomi daerah. Penelitian oleh Prasetyo et al. (2023) dalam jurnal *Transportasi dan Logistik* menekankan bahwa integrasi antar wilayah melalui moda transportasi massal adalah kunci dari pertumbuhan ekonomi kawasan yang berkelanjutan. Dengan demikian, transportasi publik tidak hanya menjadi kebutuhan teknis operasional, tetapi juga menjadi instrumen kebijakan pembangunan wilayah yang krusial.

Dalam sektor pariwisata, peran transportasi publik menjadi sangat determinan. Mobilitas wisatawan sangat bergantung pada ketersediaan transportasi yang mudah diakses, nyaman, dan kaya akan informasi. Destinasi wisata yang didukung oleh sistem transportasi publik yang baik cenderung memiliki daya tarik yang lebih tinggi dan persepsi positif dimata wisatawan internasional maupun domestik. Akses transportasi yang lancar terbukti mampu memperluas jangkauan ke berbagai objek wisata tercapai serta memperpanjang lama tinggal (length of stay) wisatawan di suatu daerah. Hal ini sejalan dengan prinsip pariwisata berkelanjutan yang mengutamakan pengurangan jajak karbon melalui penggunaan transportasi massal oleh para pelancong. Kualitas transportasi publik, dengan demikian, menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam pengembangan ekosistem pariwisata yang kompetitif di tingkat global.

Strategi pengembangan transportasi tidak dapat dilepaskan dari aspek kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Kualitas pelayanan transportasi publik menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi, kepuasan, dan minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut secara konsisten. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana manajemen pelayanan konsumen diterapkan secara profesional oleh penyelenggara layanan. Manajemen pelayanan konsumen mencakup spektrum yang luas, mulai dari perencanaan operasional, pengelolaan sumber daya manusia, penyediaan sarana prasarana, hingga sistem informasi layanan dan mekanisme penanganan keluhan. Manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan layanan yang konsisten, terukur, dan berorientasi pada kepuasan konsumen, sementara lemahnya manajemen dapat menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kenyataan layanan yang diterima. Penyelenggara transportasi publik dituntut untuk mampu mengelola pelayanan secara adaptif terhadap karakteristik konsumen yang beragam, baik dari segi usia, latar belakang sosial ekonomi, maupun tujuan perjalanan yang berbeda-beda.

Sebagai bentuk upaya nyata dalam meningkatkan kualitas mobilitas di Jawa Timur, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan program Bus Trans Jawa Timur. Program ini dirancang sebagai sistem angkutan massal berbasis bus (*Bus Rapid Transit*) yang menghubungkan kawasan perkotaan dan antar wilayah dengan standar pelayanan tertentu, tarif yang terjangkau, serta dukungan teknologi informasi melalui aplikasi digital. Berdasarkan berita resmi *Humas Pemprov Jawa Timur* (2024), Trans Jawa Timur diharapkan menjadi tulang punggung transportasi publik sekaligus mendorong perubahan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi umum melalui inovasi seperti sistem pengawasan berbasis teknologi dan pengembangan aplikasi layanan digital. Perluasan jaringan layanan ini kemudian menjangkau wilayah

Malang Raya melalui Koridor Malang Raya yang melayani rute strategis menghubungkan Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu.

Secara geografis, wilayah Malang Raya memiliki karakteristik topografi yang unik sekaligus menantang karena dikelilingi oleh pegunungan namun memiliki kepadatan aktivitas yang sangat tinggi di pusat kotanya. Koridor Malang Raya melewati titik-titik krusial yang dikenal sebagai zona merah kemacetan, seperti kawasan Arjosari, pusat pendidikan Lowokwaru, hingga jalur protokol menuju Kota Batu. Dinamika geografis ini membuat kebutuhan akan angkutan massal yang memiliki kepastian rute menjadi sangat mendesak. Kehadiran Trans Jawa Timur membawa paradigma baru yang kontras jika dibandingkan dengan angkutan konvensional atau mikrolet di Malang yang seringkali terkendala oleh sistem "ngetem" dan armada yang menua. Trans Jawa Timur menawarkan standar pelayanan minimum (SPM) yang lebih unggul, mencakup armada bus modern berpendingin udara (AC), jadwal tetap, dan sistem pembayaran non-tunai yang lebih efisien.

Keberhasilan operasional Trans Jawa Timur di Malang Raya sangat bergantung pada lima dimensi kualitas layanan (*Servqual*). Dimensi pertama adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), di mana kebersihan bus dan kenyamanan halte menjadi representasi visual profesionalitas manajemen. Dimensi kedua, *Reliability* (Keandalan), menuntut ketepatan waktu keberangkatan di tengah fluktuasi lalu lintas Malang yang sulit diprediksi. Dimensi ketiga, *Responsiveness* (Daya Tanggap), menguji kesiapan petugas dalam membantu penumpang, terutama pada jam sibuk atau saat terjadi kendala operasional. Dimensi keempat, *Assurance* (Jaminan), memberikan rasa aman dan kepastian bagi penumpang melalui kompetensi pengemudi dan sistem pengawasan CCTV. Terakhir, dimensi *Empathy* (Empati) menekankan pada perhatian tulus petugas terhadap kebutuhan spesifik pengguna, sehingga tercipta pengalaman perjalanan yang manusiawi dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun telah menjadi terobosan, dalam praktiknya penyelenggaraan Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya masih menghadapi tantangan serius. Laporan lokal dari *Radar Malang* (2025) menyoroti adanya keluhan terkait ketidaksesuaian jadwal di aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan akibat hambatan kemacetan. Selain itu, integrasi antarmoda dengan angkutan kota yang belum optimal seringkali menyulitkan penumpang dalam mencapai tujuan akhir mereka. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan Trans Jawa Timur tidak hanya ditentukan oleh penyediaan armada, tetapi oleh kualitas manajemen pelayanan konsumen yang harus terus dievaluasi. Kajian mengenai hal ini menjadi sangat relevan dalam bidang Usaha Perjalanan Wisata, mengingat transportasi adalah komponen utama perjalanan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah sekaligus tujuan dari penelitian ini berfokus pada evaluasi komprehensif terhadap manajemen pelayanan konsumen pada layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya. Secara spesifik, kajian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana implementasi pelayanan tersebut ditinjau dari lima dimensi *Servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*). Selanjutnya, penelitian ini juga mengkaji berbagai hambatan serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung maupun penghambat kualitas layanan, yang secara rinci mencakup aspek teknologi informasi, sumber daya manusia, kondisi lalu lintas, hingga integrasi antarmoda. Berpijak pada analisis tersebut, penelitian ini bermuara pada perumusan upaya dan rekomendasi strategis bagi pihak pengelola khususnya terkait perbaikan sistem informasi, peningkatan responsivitas petugas, dan optimalisasi sarana pendukung guna menjaga konsistensi kualitas layanan, mewujudkan kepuasan konsumen, sekaligus mendukung kemajuan sektor pariwisata di wilayah Malang Raya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analitis, yang dilaksanakan pada layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang pada tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang bersifat tidak terbatas (*infinite population*), sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui secara pasti, diperoleh batas minimum 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden guna memenuhi syarat representasi populasi dan kelayakan analisis statistik.

Fokus utama penelitian ini mengkaji pengaruh Manajemen Pelayanan Konsumen (variabel independen) terhadap Kepuasan Konsumen (variabel dependen). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga instrumen utama, yaitu observasi kondisi lapangan (halte dan armada), studi dokumentasi, serta penyebaran kuesioner berskala Likert lima poin (dari rentang Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Kuesioner ini dirancang secara terstruktur untuk mengukur berbagai dimensi pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, hingga fasilitas fisik, dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan riil yang dirasakan oleh pengguna jasa. Pelaksanaan penelitian dirancang secara sistematis melalui tahapan identifikasi masalah, penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penarikan kesimpulan. Data primer yang terkumpul dari kuesioner kemudian diolah menggunakan perangkat lunak statistik untuk melalui serangkaian pengujian. Pengujian tersebut meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen, analisis deskriptif untuk memetakan karakteristik responden, serta analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis (uji t) guna mengukur arah, besaran, dan signifikansi pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan PT. Trans Jawa timur Koridor 1 Malang Raya, berdasarkan daftar pernyataan diajukan kepada 100 orang yang pengguna Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang Raya dapat diketahui jenis kelamin, dan pekerjaan responden. Penulis mendapatkan sampel responden ini dengan langsung bertatap muka dengan konsumen pengguna Trans Jawa Timur Koridor 1 selama mengikuti dan wawancara dan pengamatan langsung kemudian memberikan form kuesioner untuk menjaga akurasi data yang diperoleh dari para konsumen yang benar-benar pernah merasakan selama ini. Penggolongan identitas responden dilakukan untuk mengetahui gambaran responden, yang menjadi objek penelitian secara akurat. Dengan metode sensus, Sugiyono (2016:61-63), mengatakan bahwa: “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila adalah sensus.” semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKWENSI	PROSENTASE
1	Perempuan	53	53%
2	Laki-Laki	47	47%
Total		100	100%

Sumber: hasil olah data peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1 diatas penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 sampel Masyarakat umum pengguna Trans Jawa Timur Koridor 1, Malang Raya, dimana dari sampel yang dipilih apabila dilihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin perempuan sebanyak 53% dan sisanya laki laki sebanyak 47%. Ini menunjukkan dikalangan Masyarakat umum pengguna Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang lebih banyak dilakukan Perempuan.

Tabel 2. Karakter Pekerjaan

NO	KELOMPOK PEKERJAAN	FREKWENSI	PROSENTASE
1	Pelajar/ Mahasiswa	64	64%
2	Karyawan Swasta	15	15%
3	ASN	10	10%
4	Others/Lain-lain	6	6%
5	Wiraswasta	5	5%
Total		100	100%

Sumber: hasil olah data peneliti, 2026

Hasil analisis Tabel 2 memberikan gambaran bahwa dari sampel yang terambil sebanyak 100 responden pada kalangan Masyarakat umum ternyata pada segi pekerjaan terdapat 5 pengelompokan dan 64 yang paling banyak terambil pada Pelajar/Mahasiswa sebanyak 64%, Karyawan Swasta sebanyak 15%, ASN sebanyak 10%, Others atau lain-lain sebanyak 6% kemudian pada pekerjaan Wiraswasta sebanyak 5%

Tabel 3. Hasil Diskripsi Jawaban Responden

Variabel	Rata-Rata
Keandalan & Ketepatan Waktu (Reliability)	
Bus berangkat dan tiba di halte sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	55.4%
Informasi kedatangan bus pada aplikasi Trans Jawa Timur-Ajaib akurat dengan kondisi riil.	51.1%
Waktu tunggu bus di halte (headway) tidak terlalu lama.	44.6%
Bus berhenti dengan sempurna di setiap halte yang ditentukan (tidak melewatkan halte).	50%
Durasi perjalanan dari titik keberangkatan hingga tujuan sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan.	44.6%
Kompetensi & Sikap Petugas (Assurance & Responsibility)	
Pramujasa (petugas di dalam bus) bersikap ramah, sopan, dan komunikatif.	46,7%
Sopir (driver) mengemudikan bus dengan tenang, tidak ugal-ugalan, dan mematuhi rambu lalu lintas.	44,6%
Petugas sigap memberikan bantuan kepada lansia, disabilitas, ibu hamil, atau penumpang yang membawa anak.	45,7%
Petugas menggunakan seragam lengkap dan tanda pengenal yang jelas sesuai standar.	46,7%
Petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai rute, tarif, maupun transit koridor.	54,3%
Kondisi Sarana & Fasilitas (Tangibles)	
Kebersihan di dalam bus (lantai, jendela, kursi) terjaga dengan baik.	55,4%
Fasilitas Air Conditioner (AC) berfungsi dengan baik dan suhu tetap sejuk.	55,4%
Fasilitas pendukung seperti pegangan tangan (handgrip) dan tempat sampah tersedia dalam kondisi baik.	53,3%

Kondisi fisik bus terlihat terawat, mesin tidak bising, dan minim guncangan.	48,9%
Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di area halte/shelter Trans Jawa Timur terjaga dengan baik.	45,7%
Keamanan & Kenyamanan (……..)	
Bus menyediakan alat keselamatan yang lengkap (Palu pemecah kaca, APAR, pintu darurat).	44,6%
Dengan adanya kamera pengawas (cctv) penumpang merasa aman dan nyaman.	45,7%
Prosedur naik-turun penumpang dilakukan dengan aman di halte resmi.	43,5%
Penempatan barang bawaan penumpang di dalam bus tidak mengganggu akses keluar-masuk atau membahayakan penumpang lain.	44,6%
Protokol kesehatan dan keamanan (seperti menjaga ketertiban di dalam bus) diterapkan secara konsisten oleh petugas.	47,8%
Kemudahan Akses & Pembayaran (Resposiveness)	
Proses pembayaran non-tunai (QRIS, Kartu Uang Elektronik) berjalan cepat dan jarang mengalami kendala.	47,8%
Tarif yang diberlakukan (Umum/Pelajar/Santri) sangat terjangkau dan sesuai dengan layanan yang diberikan.	46,7%
Pengumuman suara (announcer) pemberitahuan halte berikutnya terdengar jelas.	50%
Penanganan keluhan atau pertanyaan melalui petugas di lapangan dilakukan dengan cepat.	50%
Secara keseluruhan, layanan Trans Jawa Timur Koridor Malang sudah sesuai dengan harapan Anda sebagai pengguna transportasi publik.	47,8%

Sumber: hasil olah data peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat 4 variabel yang diteliti yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Dengan melihat jawaban responden secara rata-rata pada seluruh variabel penelitian, diperoleh nilai rata-rata berada pada kategori 4 yang menunjukkan kecenderungan responden menjawab setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen pengguna Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang Raya menilai pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Responden memberikan penilaian positif terhadap keandalan pelayanan, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan penumpang, jaminan keamanan dan kenyamanan selama perjalanan, serta sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas. Dengan demikian, citra layanan Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang Raya di mata konsumen tergolong baik dan mampu memenuhi harapan pengguna jasa transportasi publik.

Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan *bevariate pearson*.

Tabel 4. Pengujian Validasi Instrumen

VARIABEL	ITEM	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
X	X 1	0.800	0.1966	Valid
	X 2	0.661		Valid
	X 3	0.656		Valid

	X 4	0.653		Valid
	X 5	0.697	0.1966	Valid
	X 6	0.803		Valid
	X 7	0.687		Valid
	X 8	0.754		Valid
	X 9	0.763	0.1966	Valid
	X 10	0.768		Valid
	X 11	0.791		Valid
	X 12	0.738		Valid
	X 13	0.803	0.1966	Valid
	X 14	0.751		Valid
	X 15	0.597		Valid
	X 16	0.749		Valid
	X 17	0.727	0.1966	Valid
	X 18	0.736		Valid
	X 19	0.708		Valid
	X 20	0.748		Valid

Sumber: hasil olah data peneliti, 2026

Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	.634**	.491**	.465**	.412**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y02	Pearson Correlation	.634**	1	.343**	.474**	.392**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y03	Pearson Correlation	.491**	.343**	1	.711**	.441**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y04	Pearson Correlation	.465**	.474**	.711**	1	.599**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y05	Pearson Correlation	.412**	.392**	.441**	.599**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.770**	.727**	.783**	.843**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Correlations

Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Pengujian Reliabilitas

Uji realibilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistenatau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpa*> 0,60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	20

Gambar 2. Reliability Statistics
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

Gambar 1. Reliability Statistics
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk melihat data yang digunakan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak.Pada uji asumsi yang dilakukan tedapat 3 uji yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari 3 uji yang digunakan adalah:

Pengujian Normalitas. Pengujian normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Metode uji normalitas yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah kolmogorov-Sminov (KS).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54167152
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.065
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Pengujian Hypothesis

Pengujian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis yang didsarkan pada penelitian yang sudah ada.Pengujian ini meliputi uji t, uji F dan koefisien determinan.
Pengujian Regresi Sederhana. Pengujian regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh 1 variable bebas/independen X terhadap 1 variable terkait/dependen Y.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.404	1.067		1.315	.191
	X	.233	.013	.875	17.866	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4. Coefficients
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel Coefficients pada hasil regresi linear sederhana tersebut, dapat dijelaskan bahwa variabel X memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,233 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel X akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,233. Sementara itu, nilai konstanta sebesar 1,404 menunjukkan bahwa apabila variabel X bernilai 0, maka nilai variabel Y sebesar 1,404.

Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,866 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yaitu terdapat pengaruh manajemen pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang.

Pengujian t/ Parsial

Interpretasi terhadap uji t dapat dijelaskan pada Tabel 4.16 Coefficients. Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung sebesar 17,866 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Manajemen Pelayanan Konsumen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.404	1.067		1.315	.191
	X	.233	.013	.875	17.866	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5. Coefficients
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Selain itu, nilai t hitung sebesar 17,866 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984 pada tingkat signifikansi 5%, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Manajemen Pelayanan Konsumen memiliki pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Konsumen pengguna layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya. Dengan demikian, semakin baik manajemen pelayanan konsumen yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan oleh pengguna layanan Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel coefficients, diperoleh nilai t hitung sebesar 17,866 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,66055. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (17,866 > 1,66055) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, semakin tinggi variabel X maka akan semakin meningkat pula variabel Y.

Pengujian Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875[a]	.765	.763	1.54952

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Gambar 6. Model Summary
Sumber: *Hasil Olah Data Peneliti, 2026*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R Square sebesar 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan variabel Y sebesar 76,5%. Dengan kata lain, manajemen pelayanan konsumen memiliki pengaruh sebesar 76,5% terhadap kepuasan konsumen pada layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang.

Sementara itu, sisanya sebesar 23,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, nilai R sebesar 0,875 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y tergolong sangat kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan konsumen memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen.

Pembahasan

Ketepatan Waktu Operasional dan Akurasi Informasi Layanan

Hasil deskripsi jawaban responden pada dimensi Keandalan dan Ketepatan Waktu (Reliability) menunjukkan skor rata-rata pada kisaran 44,6% hingga 55,4%, dengan skor terendah pada indikator waktu tunggu bus di halte (headway) dan durasi perjalanan. Temuan ini masih sejalan dengan akar masalah pertama dan kedua yang diidentifikasi pada Bab I, yaitu ketidakpastian waktu operasional akibat kepadatan lalu lintas serta kesenjangan antara informasi digital pada aplikasi dengan kondisi riil di lapangan. Meskipun demikian, penilaian responden yang cenderung berada pada kategori setuju mengindikasikan bahwa permasalahan tersebut telah mengalami perbaikan dibandingkan kondisi yang digambarkan pada latar belakang penelitian, meskipun belum sepenuhnya teratasi.

Kualitas Interaksi dan Daya Tanggap Petugas

Pada dimensi Kompetensi dan Sikap Petugas (Assurance) serta Kemudahan Akses dan Pembayaran (Responsiveness), skor rata-rata berada pada rentang 44,6% sampai 54,3%. Kondisi ini merefleksikan perkembangan dari akar masalah keempat, yaitu kualitas interaksi petugas dalam hal komunikasi, responsivitas, dan penanganan keluhan. Skor tertinggi pada indikator kejelasan informasi rute dan tarif menunjukkan bahwa aspek informatif dari petugas sudah cukup baik, namun kecepatan penanganan keluhan dan sikap proaktif terhadap penumpang berkebutuhan khusus masih berada pada level yang perlu ditingkatkan.

Fasilitas dan Kenyamanan Pendukung

Dimensi Kondisi Sarana dan Fasilitas (Tangibles) memperoleh skor rata-rata 45,7% hingga 55,4%, dengan skor terendah pada kebersihan dan kenyamanan fasilitas di area halte/shelter. Hasil ini menggambarkan perkembangan dari akar masalah ketiga terkait keterbatasan sarana prasarana pendukung. Fasilitas di dalam armada bus, seperti kebersihan dan pendingin udara, dinilai relatif lebih baik dibandingkan fasilitas di titik pemberhentian, sehingga area halte masih menjadi titik yang paling membutuhkan perhatian lebih lanjut dari pengelola.

Pengaruh Manajemen Pelayanan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengujian regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel Manajemen Pelayanan Konsumen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,233 dan nilai t hitung 17,866 pada signifikansi 0,000 (< 0,05). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,765 menunjukkan bahwa 76,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh manajemen pelayanan konsumen. Temuan ini membuktikan bahwa akar-akar permasalahan yang diuraikan pada Bab I, apabila dikelola dan diperbaiki secara konsisten melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, akan secara langsung dan signifikan meningkatkan kepuasan pengguna Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya. Hasil ini sekaligus menjawab rumusan masalah pertama dan kedua penelitian mengenai implementasi dan faktor-faktor yang memengaruhi manajemen pelayanan konsumen.

Faktor di Luar Model Penelitian

Sisa nilai sebesar 23,5% yang tidak dijelaskan oleh variabel manajemen pelayanan konsumen mengindikasikan adanya faktor lain di luar model penelitian ini yang turut memengaruhi kepuasan konsumen. Faktor tersebut selaras dengan sebagian akar masalah yang sifatnya lebih struktural, seperti kepadatan lalu lintas di titik-titik macet Malang Raya (akar masalah pertama) dan lemahnya integrasi antarmoda dengan angkutan kota (akar masalah kelima), yang berada di luar kendali langsung manajemen pelayanan internal perusahaan sehingga memerlukan koordinasi dengan pemangku kepentingan lain seperti Dinas Perhubungan dan pengelola transportasi lokal.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kondisi pelayanan Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya telah bergerak ke arah yang lebih positif dibandingkan dengan kondisi awal yang digambarkan pada identifikasi masalah, sebagaimana ditunjukkan oleh penilaian responden yang secara umum berada pada kategori setuju serta pengaruh yang signifikan dari manajemen pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Trans Jawa Timur Kota Malang dan di dalam armada Bus Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang Raya, serta merujuk pada rumusan masalah yang telah disusun pada Bab I, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain adalah bahwa implementasi manajemen pelayanan konsumen pada Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya, yang diukur melalui lima dimensi Servqual (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik), secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata jawaban responden yang berada pada kisaran 44,6% hingga 55,4% dan cenderung berada pada kategori setuju, artinya konsumen menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi harapan meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Hambatan utama yang masih dirasakan konsumen antara lain ketidaktepatan waktu tunggu bus (headway), ketidaksesuaian informasi pada aplikasi dengan kondisi riil di lapangan, serta kondisi fasilitas di halte/shelter yang belum optimal. Selain faktor internal tersebut, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,765, yang berarti 76,5% variasi kepuasan konsumen dijelaskan oleh manajemen pelayanan konsumen, sedangkan 23,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepadatan lalu lintas dan lemahnya integrasi antarmoda.

Hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t membuktikan bahwa manajemen pelayanan konsumen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,233, t hitung sebesar 17,866, dan signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh manajemen pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada layanan transportasi publik Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya dapat diterima.

Upaya strategis yang dapat dilakukan pengelola untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas informasi layanan meliputi perbaikan ketepatan waktu operasional, peningkatan akurasi data pada aplikasi digital, perbaikan fasilitas di titik pemberhentian, serta penguatan koordinasi dengan instansi terkait guna mendukung integrasi antarmoda. Upaya-upaya tersebut diuraikan lebih lanjut pada sub-bab saran berikut.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa semakin baik manajemen pelayanan konsumen yang diterapkan oleh Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Oleh karena itu, Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya disarankan untuk terus meningkatkan manajemen pelayanan konsumen secara berkelanjutan.

Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelayanan yang cepat, ramah, aman, dan responsif terhadap kebutuhan penumpang. Petugas operasional, pengemudi, dan pramujasa perlu diberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima (service excellence), komunikasi publik, penanganan keluhan pelanggan, serta keselamatan transportasi agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus, termasuk akurasi informasi pada aplikasi digital, perlu dijaga secara konsisten karena menjadi salah satu faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi publik. Organisasi perlu memperhatikan kebersihan armada, kenyamanan tempat duduk, pendingin udara (AC), keamanan, serta fasilitas halte/shelter agar pengalaman pengguna semakin baik. Dan Trans Jawa Timur Koridor 1 Malang disarankan menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses, baik melalui media sosial, aplikasi, hotline, maupun survei kepuasan pelanggan secara berkala sehingga aspirasi masyarakat dapat segera ditindaklanjuti.

Evaluasi berkala penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga organisasi dapat segera melakukan perbaikan pada aspek pelayanan yang masih kurang optimal. Pengelola disarankan menjalin koordinasi yang lebih erat dengan Dinas Perhubungan dan penyedia angkutan kota (mikrolet) untuk memperkuat integrasi antarmoda, sehingga akses “mil terakhir” bagi penumpang menjadi lebih mudah, cepat, dan terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

Arif, M. (2021). Analisis Hak dan Standar Pelayanan Minimal Konsumen Transportasi Publik. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 12(2), 145–158.

Fitri, R., et al. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Trans Jawa Timur Berdasarkan Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Transportasi dan Logistik, 9(1), 33–45.

Fitriani, N. (2022). Pengaruh Manajemen Keluhan dan Responsivitas Petugas Terhadap Retensi Pelanggan pada Transportasi Massal. Jurnal Administrasi Bisnis, 14(3), 210–225.

Fauzi, A. (2024). Mobility as a Service (MaaS) and the Future of Urban Public Transportation Ecosystem. International Journal of Urban Development, 18(2), 89–104.

Ghozali, I., & Laksana, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Publik di Era Modern. Jurnal Riset Manajemen, 15(4), 312–325.

Gunawan, H., & Sari, D. (2023). Pengaruh Aksesibilitas Halte Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Angkutan Umum. Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan, 25(1), 50–62.

Hidayat, T., et al. (2023). Implementasi Good Governance dalam Manajemen Pelayanan Publik Sektor Transportasi. Jurnal Administrasi Publik, 11(2), 112–128.

Hidayat, M. (2025). Manajemen Digital Angkutan Regional: Efisiensi Penanganan Komplain dan Kepuasan Pengguna. Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 13(1), 77–90.

Indah, S. (2024). Efektivitas Aplikasi Digital "Trans Jawa Timur-Ajaib" Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan. Jurnal Informatika Ekonomi, 8(3), 201–215.

Indah, P., & Wijaya, K. (2024). Peran Empati dan Responsivitas Petugas dalam Memitigasi Ketidakpuasan Penumpang Akibat Kemacetan. Jurnal Psikologi Konsumen, 7(2), 134–148.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan Kerugian Ekonomi Akibat Kemacetan Perkotaan di Indonesia. Jakarta: Kemenhub RI.

Lestari, R. (2024). Customer Relationship Management dalam Mencegah Migrasi Pengguna Angkutan Umum ke Kendaraan Pribadi. Jurnal Riset Manajemen, 18(1), 55–70.

Lestari, D. (2025). Akumulasi Kepuasan Publik dan Loyalitas Penumpang Trans Jawa Timur. International Journal of Service Excellence, 12(1), 40–58.

Nugroho, A. (2023). Integrasi Teknologi dalam Manajemen Pelayanan Konsumen pada Transportasi Massal. Jurnal Manajemen Bisnis, 16(2), 180–195.

Pratama, D., & Santoso, B. (2021). Efektivitas Kepemimpinan dan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Modern. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 10(3), 215–230.

Prasetyo, E., et al. (2023). Integrasi Antarwilayah Melalui Moda Transportasi Massal sebagai Penggerak Ekonomi Berkelanjutan. Jurnal Transportasi dan Logistik, 10(2), 88–102.

Prasetyo, B. (2022). Evaluasi Kinerja dan Akurasi Waktu pada Aplikasi Digital Trans Jawa Timur. Jurnal Kebijakan Publik Regional, 6(1), 22–35.

Prasetyo, A. (2025). User-Centric Culture dalam Manajemen Pelayanan Transportasi Publik Modern. Journal of Public Service Excellence, 5(1), 12–28.

Prasetyo, H., & Utami, R. (2022). Analisis Perceived Value dan Subsidi Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Massal. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 13(2), 95–110.

Putra, R., et al. (2023). Dampak Program Bus Rapid Transit Trans Jawa Timur Terhadap Mobilitas Tenaga Kerja Aglomerasi. Jurnal Kebijakan Publik, 14(1), 60–75.

Putra, M., & Rahman, T. (2023). Standarisasi Fasilitas Fisik Bus Perkotaan dan Kenyamanan Psikologis Penumpang. Jurnal Arsitektur dan Lingkungan, 9(2), 115–128.

Rahmawati, S. (2024). Analisis SERVQUAL: Dimensi Assurance sebagai Faktor Dominan Kepuasan Pengguna BRT. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 19(3), 240–255.

Radar Malang. (2025). Evaluasi Ketepatan Jadwal dan Integrasi Antarmoda Trans Jawa Timur Koridor Malang Raya. Edisi Arsip Berita Lokal.

Ramadhan, F., et al. (2023). Jaminan Keamanan dan Kenyamanan sebagai Fondasi Kepuasan Penumpang Transportasi Publik. Journal of Logistics and Transport, 15(3), 201–214.

Saputra, A., & Wijaya, M. (2022). Segmentasi Konsumen dan Strategi Adaptif Layanan Transportasi Publik Berdasarkan Karakteristik Demografi. Jurnal Perilaku Konsumen, 9(2), 88–101.

Sari, M. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Transportasi Publik Terhadap Daya Tarik dan Aksesibilitas Pariwisata Malang Raya. Jurnal Pariwisata Terapan, 7(2), 110–124.

Suryani, E. (2022). Dampak Deviasi Jadwal Operasional Terhadap Minat Pindah Moda Transportasi Publik. Jurnal Transportasi Multimoda, 8(1), 45–59.

Tamin, O. Z. (2020). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi (Edisi Kedua). Bandung: Penerbit ITB.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuni, S. (2024). Kecepatan Respon Komplain Pelanggan di Era Digital Terhadap Citra Institusi Jasa. Jurnal Manajemen Jasa, 11(1), 30–44.

Wicaksono, A., et al. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Real-Time Terhadap Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Massal. Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik, 10(3), 175–190.