

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN ADUAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANSJAKARTA
KORIDOR 1 BLOK M- KOTA**

Rivalin Arshanda, R. Slamet Santoso

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: [www.fisip.udip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

The Greater Jakarta Metropolitan Area is a center of economic activity with a high level of population mobility, making public transportation modes such as the TransJakarta Bus Rapid Transit (BRT) the primary choice for commuters. TransJakarta Corridor 1 (Blok M - Kota) is one of the busiest routes with a continuously increasing number of users in line with the growth of the urban population in Jakarta. However, the increase in the number of users is not always matched by user satisfaction, which is influenced by suboptimal service quality and user complaints on social media that indicate a lack of responsiveness from the operator in handling complaints. This study aims to analyze the effect of Service Quality (X1) on User Satisfaction (Y), the effect of Complaint Handling (X2) on User Satisfaction (Y), and the simultaneous effect of Service Quality (X1) and Complaint Handling (X2) on User Satisfaction (Y) among TransJakarta BRT Corridor 1 users. This study uses a quantitative explanatory approach, collecting data through questionnaires, documentation, and interviews with TransJakarta BRT users based on proportional random sampling techniques involving 100 respondents spread across Corridor 1 (Blok M - Kota) bus stops. The analysis techniques used include the Spearman Rho validity test, Cronbach's Alpha reliability test, Kendall Tau (τ) correlation, Kendall Concordance (W), and Coefficient of Determination (R^2). The analysis techniques used were Spearman's rho validity test, Cronbach's alpha reliability test, Kendall Tau (τ) correlation, Kendall Concordance (W), and Coefficient of Determination (R^2). The results show a positive and significant relationship between Service Quality (X1) and User Satisfaction (Y) of 0.633, with the coefficient of determination contributing 59.9%. The correlation of other variables shows that there is a positive and significant relationship between Complaint Handling (X2) and User Satisfaction (Y) of 0.580 and a coefficient of determination of 48.8%. Simultaneously, there is a positive relationship between Service Quality (X1) and Complaint Handling (X2) with User Satisfaction (Y) of 0.998 and a coefficient of determination of 60.3%. This study is expected to provide an overview of the relationship between service quality and complaint handling with user satisfaction, as well as provide recommendations for TransJakarta operators to improve services in Corridor 1.

Keyword: *Service Quality, Complaint Handling, User Satisfaction, BRT Transjakarta*

ABSTRAKSI

Kawasan Metropolitan Jabodetabek adalah pusat aktivitas ekonomi dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi, menjadikan moda transportasi umum seperti Bus Rapid Transit (BRT) TransJakarta sebagai pilihan utama bagi komuter. Koridor 1 TransJakarta (Blok M - Kota) adalah salah satu rute tersibuk dengan jumlah pengguna yang terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk perkotaan di Jakarta. Namun, peningkatan jumlah pengguna tidak selalu diimbangi dengan kepuasan pengguna, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang belum optimal dan keluhan pengguna melalui media sosial yang menunjukkan kurangnya responsivitas penyelenggara dalam menangani aduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), pengaruh Penanganan Aduan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), serta pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Aduan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada pengguna BRT TransJakarta Koridor 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori, mengumpulkan data melalui kuesioner, dokumentasi, dan wawancara kepada pengguna BRT TransJakarta berdasarkan teknik proportional random sampling sebanyak 100 responden yang tersebar di halte-halte Koridor 1 (Blok M - Kota). Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas Spearman Rho, uji reliabilitas Cronbach's Alpha, korelasi Kendall Tau (τ), Konkordansi Kendall (W), dan Koefisien Determinasi (R^2). Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas spearman rho, uji reliabilitas cronbach's alpha, korelasi Kendall Tau (τ), Konkordansi Kendall (W), dan Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0.633 dan koefisien determinasi memberikan kontribusi sebesar 59,9%. Korelasi variabel lain menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0.580 dan koefisien determinasi sebesar 48,8%. Secara simultan terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Aduan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0.998 dan koefisien determinasi sebesar 60,3%. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan dengan kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi bagi penyelenggara TransJakarta untuk meningkatkan layanan di Koridor 1.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Aduan, Kepuasan Pengguna, BRT Transjakarta

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk yang tinggi setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat (Pangestu, 2020, hal. 1) dengan akumulasi 284.438.800 jiwa dan pertumbuhan penduduk sebesar 1,09% pada pertengahan 2025 yang dilansir dari BPS. Pertumbuhan penduduk mendorong laju urbanisasi yang signifikan, hal ini menjadi tantangan penduduk perkotaan. BPS memperkirakan 56,7% penduduk Indonesia menduduki perkotaan 2020, angka ini diproyeksikan naik menjadi 66,6% pada 2035. Bank Dunia memperkirakan bahwa pada 2045, 220 juta orang (70% populasi Indonesia) akan tinggal di wilayah metropolitan.

Daerah Khusus Jakarta menjadi tujuan utama, dengan 1,25 juta komuter dari Bodetabek pada 2019. Jabodetabek adalah kota metropolitan terkaya di Indonesia yang menyumbang separuh ekonomi nasional. Everett, S Lee 1970 dalam Purwanto, (2007:2017), dikutip dalam (Fajrin dkk., 2021, hal. 85) mengatakan penduduk diperkirakan tinggal di Perkotaan karena: 1) Urbanisasi; 2) Perubahan taraf hidup; 3) Ketersediaan lapangan pekerjaan; 4) Akses Pendidikan.

Transportasi umum menjadi komponen penting dalam kehidupan perkotaan, terutama Kota Jakarta dimana Jakarta sendiri sebagai kota Metropolitan.

Sebagai ibukota negara, Jakarta menghadapi masalah kemacetan lalu lintas yang semakin parah sehingga membutuhkan sistem transportasi yang efektif, efisien, dan nyaman. Salah satu solusi yang dieksekusi adalah Bus Rapid Transit (BRT) JakLingko.

Bus TransJakarta pada awalnya dikelola oleh Badan Pengelola TransJakarta Busway. Badan Pengelola TransJakarta Busway adalah badan non-struktural yang didirikan berdasarkan Keputusan Gubernur No. 110/2003. Pengelolaan bus TransJakarta dialihkan ke Badan Layanan Umum (BLU) TransJakarta pada tanggal 4 Mei 2006. UPT ini beroperasi di bawah Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Jakarta No. 48 tahun 2006. Pada tanggal 27 Maret 2014, pengelolaan bus TransJakarta dialihkan ke Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bernama PT Transportasi Jakarta (TransJakarta).

Bulan	Pertanyaan	Keluhan	Saran	Apresiasi	Total
Januari	41.333	8.333	1.326	163	51.155
Februari	33.344	7.806	927	98	42.175
Maret	38.200	7.018	770	116	46.104
April	45.889	7.733	1.125	80	54.777
Mei	51.403	10.095	1.606	179	63.283
Juni	65.865	12.473	2.039	211	80.588
Juli	63.512	12.946	1.829	205	78.536
Agustus	62.763	15.400	1.928	226	79.807
September	62.712	16.048	2.198	192	81.150
Oktober	57.036	16.761	2.235	160	76.212
November	45.802	14.432	1.742	167	62.162
Desember	48.125	12.926	2.025	191	63.267

Skor persepsi pelanggan yang justru mengalami penurunan pada aspek penting, yakni; 1) Tepat waktu: menurun (784 => 783); 2) Peduli dan tanggap: menurun cukup signifikan (829 => 819). Hal ini

berkorelasi langsung dengan masalah yang diidentifikasi, seperti; 1) Ketidaktepatan jadwal (masalah headway & kepadatan halte); dan 2) Respons lambat atas keluhan (mekanisme penanganan aduan). Data pada Januari 2024-2025 menunjukkan peningkatan signifikan jumlah pengguna Transjakarta, terutama di Koridor 1 (Blok M - Kota). Rata-rata peningkatan jumlah pengguna adalah 251.591, meningkat dari 1.704.217 pada tahun 2024 menjadi 1.955.808 pada tahun 2025.

Fokus kenaikan keluhan dalam penelitian ini pada pertengahan tahun 2022-2024 sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 2 Jumlah Aduan BRT Transjakarta 2022-2024

Hasil penelusuran menunjukkan para pengguna BRT sering melakukan pengaduan layanan melalui media sosial seperti Instagram dan X dibandingkan melalui layanan aduan resmi.

Keluhan para pengguna layanan KRL Jabodetabek melalui media sosial tanpa melalui saluran pengaduan yang disediakan menjadi suatu topik yang menarik untuk diteliti. *Research questions* dalam penelitian adalah "Mengapa kepuasan pengguna BRT Transjakarta masih rendah?". Alasan peneliti terkait *research question* yakni didasari pada ketidakpuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan harapan pengguna seperti yang terlampir di media sosial. Penggunaan platform media sosial sebagai kanal aduan menjadi pertanyaan bagi penyelenggara jasa terkait responsivitas penyelenggara jasa dalam menangani berbagai keluhan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Koridor 1 Blok M- Kota?
2. Bagaimana pengaruh penanganan aduan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Koridor 1 Blok M- Kota?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan penanganan aduan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) BRT Koridor 1 Blok M- Kota?

Kajian Teori

A. Administrasi Publik

Istilah administrasi berasal dari kata Latin “*Ad*” dan “*Ministrate*”, yang menandakan tindakan memberikan layanan

atau bantuan. Istilah dalam bahasa Inggris adalah “*Administration*,” yang menunjukkan konsep melayani. Administrasi didefinisikan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Administrasi dapat didefinisikan dari dua sudut pandang: arti sempit dan arti luas.

Herbert A. Simon (1992) dalam (WARSONO dkk., 2019) mendefinisikan administrasi sebagai kumpulan aktivitas kelompok yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Dwight Waldo (1971) dalam (WARSONO dkk., 2019) menegaskan bahwa administrasi adalah usaha kolaboratif yang ditandai dengan tingkat rasionalitas yang signifikan. Sondang P. Siagian (2004) dalam (WARSONO dkk., 2019) memberikan definisi yang sebanding, menyoroti bahwa administrasi melibatkan proses kerja sama yang rasional di antara dua atau lebih individu yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu.

B. Manajemen Publik

Manajemen publik diartikan sebagai manajemen instansi pemerintah, hal ini beriringan dengan pendapat Overman dalam Keban (2004: 85) yang menjelaskan bahwa manajemen publik itu berbeda dengan ‘*scientific management*’ meskipun sangat dipengaruhi ‘*scientific management*’, manajemen publik berbeda

dengan ‘*policy analysis*’ dan tidak sama dengan administrasi publik yang merefleksikan tekanan antara orientasi politik kebijakan dipihak lain. Manajemen publik adalah studi interdisipliner yang terdiri atas gabungan dari fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan fisik, informasi dan politik disisi lain. Sehingga Overman menyimpulkan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik adalah bidang yang tumpang tindih. Kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, manajemen publik merepresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia, dengan kata lain manajemen publik adalah proses dalam menggerakkan SDM dan non SDM atas perintah dari kebijakan publik.

C. Manajemen Pelayanan Publik

Winarsih dan Ratminto (2013) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai pengelolaan berbagai aspek yang terlibat dalam penyiapan, penyediaan, atau pemberian barang dan jasa kepada masyarakat. Hal ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengkoordinasian kegiatan pelayanan publik yang ditujukan untuk mencapai tujuan pelayanan publik tertentu. Moenir (2008) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai suatu proses manajemen yang secara khusus ditujukan

untuk mengimplementasikan pelayanan yang memenuhi kepentingan publik atau individu, dengan menggunakan metode yang tepat untuk memuaskan para pemangku kepentingan yang terlibat. Manajemen pelayanan publik tidak hanya harus beroperasi secara efisien tetapi juga harus mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

D. Kepuasan Pengguna (Y)

(Darmawan dkk., 2025) mengartikan kepuasan sebagai cerminan keadaan emosional yang dirasakan konsumen ketika hasil atau pengalaman yang diperoleh sesuai dengan harapan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan yang tinggi sangat menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah cerminan dari perasaan suka atau tidak suka konsumen saat membandingkan hasil kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi awal mereka (Lupiyoadi & Hamdani, 2016). Peneliti menetapkan indikator kepuasan pengguna meliputi: 1) Aspek Emosi Pengguna; 2) Kepuasan/Ekspetasi/ Harapan; 3) Kesediaan merekomendasikan

E. Kualitas Pelayanan (X₁)

Menurut Parasuraman (1998) dalam (Halim dkk., 2021) bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan uraian,

Peneliti menetapkan indikator kualitas pelayanan meliputi: 1) *Assurance* (Jaminan); 2) *Empathy* (Empati); 3. *Safety*

(Keamanan); 4. *Reliability* (Keandalan); 5) *Responsiveness* (Daya tanggap); 6) *Tangibles* (Bukti Fisik);

F. Penanganan Aduan (X₂)

Setiap organisasi atau perusahaan yang berfokus pada pelanggan harus menyediakan kesempatan bagi pelanggan untuk memberikan komentar, kritik, ide, dan keluhan, serta akses yang mudah dan nyaman untuk melakukannya (Tjiptono, 2005) dalam (Sari dkk., 2023b). Penanganan keluhan membantu menyelesaikan dan menganalisis kegagalan layanan untuk memulihkan kepercayaan pelanggan (Hart et al., 1990). Pelanggan biasanya mengajukan keluhan ketika tidak puas dengan transaksi perbankan mereka (Ellena, 2011) dalam (Sari dkk., 2023b). Peneliti menetapkan indikator penanganan aduan meliputi: 1. *Apology*; 2) *Explain*; 3) *Response Speed*; 4) *Resolution speed*; 5) *Accessibility*

G. Hubungan X₁ dengan Y

Kualitas layanan juga secara luas diakui sebagai faktor dengan pengaruh paling menentukan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Olsen dkk., 2014; Selvakumar, 2015). Dapat disimpulkan jika kualitas pelayanannya baik maka harapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut tinggi yang berarti

bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna

H. Hubungan X₂ dengan Y

Keluhan berkaitan dengan perilaku manusia dalam menyampaikan ketidakpuasan melalui metode yang berbeda yang bertujuan untuk memastikan kesadaran penyedia layanan akan kualitas layanan dan mendorong tindakan perbaikan yang tepat. (Y. Park et al., 2011; S. Iyer et al., 2011; C; Chiao-Chen et al., (2011).

I. Hubungan X₁ dan X₂ dengan Y

Apabila penyedia jasa mengalami kendala layanan namun sistem pengaduan berjalan dengan cepat dan baik hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebagai penerima layanan (Agil et al., 2019).

Kualitas layanan memainkan peranan penting dengan pengguna sebagai peningkatan layanan, agar kepuasan terus meningkat, penyedia jasa diharapkan terus mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya, hal ini seiring dengan pelayanan adalah hal yang dinamis keberjalanannya (Manengal et al., 2021 dalam El Fikri, N., (2024).

Berdasarkan konstruk penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Ho2: Penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Ha2: Penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Ho3: Kualitas pelayanan dan penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Ha3: Kualitas pelayanan dan penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang diterapkan adalah tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengguna BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota setiap hari sebanyak 56.998 pengguna layanan.

Mengingat banyaknya populasi, keterbatasan dana, waktu, dan tenaga penelitian maka peneliti menerapkan sistem sampel. Rumus yang diterapkan untuk menentukan besaran sampel yaitu Rumus *Sampling* menurut Slovin (Priyono, 2008; Yusuf, 2014) sebanyak 100 pengguna BRT.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian adalah dengan menerapkan *Probability Sampling* dengan metode *Proportional Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah metode

dimana setiap unit pengambilan sampel dalam populasi yang sama diketahui untuk dipilih (Kadji, 2016). *Proportional Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana jumlah sampel dalam setiap strata sebanding dengan jumlah anggota populasi dalam masing-masing strata populasi (Kismartini & Yusuf, 2023; Yusuf, 2014).

Teknik Analisis data dengan Uji Validitas menerapkan rumus *Spearman Rank Order Correlation* dengan pertimbangan banyaknya jumlah responden uji coba dibawah $N \leq 30$ orang dan data berbentuk ordinal. Peneliti menerapkan metode koefisien *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas.

Uji korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi *Kendall Tau* mengingat data yang

derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan. Koefisien Determinasi (R^2) dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yang terdiri atas 18 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan

dinyatakan valid dengan r_{hitung} keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

Hasil uji validitas pada variabel Penanganan Aduan (X_2) yang terdiri atas 13 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan r_{hitung} keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang terdiri atas 7 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan **valid** dengan r_{hitung} keseluruhan digunakan bersifat ordinal. Konkordansi Kendall (W) digunakan untuk mengukur

item pertanyaan diatas 0.300.

2. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen penelitian dianggap reliabel jika memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* > 0.600.

Variabel Penelitian	Nilai Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.833	Hubungan bagus	Reliabel
Penanganan Aduan (X_2)	0.892	Hubungan bagus	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.794	Hubungan bagus	Reliabel

Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada ketiga variabel menunjukkan keseluruhan variabel dinyatakan **Reliabel** dengan nilai koefisien keseluruhan diatas 0.600. Hal ini menunjukkan instrumen penelitian dinyatakan relevan dan konsisten.

3. Pengujian Hipotesis

a. Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001
	N	100	100
	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	.633**
		Sig. (2-tailed)	<.001
	N	100	100

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

Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis 1

Hasil pengujian Hipotesis 1 menyatakan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) bernilai positif sebesar 0.633 dengan nilai signifikansi sebesar < 0.001 . Nilai Koefisien positif sebesar 0.633 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Mengacu pada kriteria keeratan hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0.633 menunjukkan adanya hubungan yang cukup antar kedua variabel. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$). Perolehan angka signifikansi tersebut menunjukkan hubungan antar variabel

sangat signifikan (nyata) dengan taraf kepercayaan 99,9%.

Indikator $X_{1.4}$ yang memuat pernyataan “Pegawai menunjukkan kepedulian terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna” menjadi indikator dengan sangat setuju terbesar. Sikap petugas Transjakarta yang tetap menunjukkan kepedulian, ditunjukkan melalui jawaban cepat dari petugas, permintaan maaf oleh petugas di sosial media, mengakui adanya kendala dan permintaan detail lokasi halte untuk ditindaklanjuti. Respons seperti ini menunjukkan bentuk empati dan kepedulian petugas dalam menangani keluhan pengguna. Tindakan ini sejalan dengan hasil survei, di mana mayoritas responden merasa petugas tanggap dan peduli. Temuan ini sesuai dengan Penelitian Any Urwatul Wusko (2014) dalam (Setianingsih & Susanti, 2021) yang membuktikan hasil bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Indikator $X_{1.12}$ yang memuat pernyataan “Fasilitas yang tersedia, seperti tempat duduk, ruang tunggu, dan toilet, memadai serta dapat digunakan dengan baik oleh pengguna” menjadi salah satu indikator dengan ketidaksetujuan responden tertinggi. Sebanyak 18% responden penelitian menyatakan tidak setuju dan menyatakan belum puas terhadap keandalan dari segi suara yang dihasilkan.

Petugas berupaya menjaga keamanan pengguna dengan menyediakan area tunggu yang tetap fungsional meskipun terjadi penyesuaian lokasi halte sementara. Penempatan titik naik-turun penumpang di bawah struktur Stasiun LRT Cawang menunjukkan respons cepat dalam memastikan layanan tetap berjalan tanpa mengurangi aspek keselamatan, ditandai dengan jalur pemandu kuning bagi difabel, penunjuk arah yang jelas, serta ruang tunggu yang tertib. Kehadiran petugas dan fasilitas pendukung seperti parkir sepeda juga mencerminkan keseriusan penyelenggara dalam mengelola mobilitas pengguna secara aman, terorganisir, dan terintegrasi, sehingga meskipun fasilitas belum sepenuhnya ideal, upaya menjaga keberlangsungan dan keamanan layanan tetap terlihat dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna.

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 1 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho1 ditolak dan Ha1 diterima**. Ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Rute Blok M- Kota.

Penelitian ini selaras dengan pendapat Sari dan Oswari (2020) dalam (Masiaga dkk., 2022) menemukan keamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Hubungan antara Penanganan Aduan dengan Kepuasan Pengguna

		Correlations	
		Penanganan Aduan	Kepuasan Pengguna
Kendall's tau_b	Penanganan Aduan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001
		N	100
Kepuasan Pengguna		Correlation Coefficient	.580**
		Sig. (2-tailed)	<.001
		N	100

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

Gambar 5. Hasil Uji Hipotesis 2

Hasil pengujian Hipotesis 2 menyatakan nilai koefisien korelasi antara variabel penanganan aduan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) bernilai positif sebesar 0.580 dengan nilai signifikansi sebesar < 0.001 . Nilai Koefisien positif sebesar 0.580 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Mengacu pada kriteria keeratan hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0.580 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar kedua variabel. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$). Perolehan angka signifikansi tersebut menunjukkan hubungan antar variabel sangat signifikan (nyata) dengan taraf kepercayaan 99,9%.

Indikator $X_{2.4}$ yang memuat pernyataan “Pihak penyelenggara memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai penyebab terjadinya gangguan atau kendala layanan”. Indikator $X_{2.4}$ menjadi indikator dengan persetujuan responden penelitian tertinggi sebanyak 64 responden.

Unggahan resmi TransJakarta mengenai keterlambatan kedatangan bus pada beberapa koridor akibat insiden truk tangki yang mengalami gangguan di ruas Tol Dalam Kota kawasan Cawang Interchange. Pengumuman ini menjadi bukti nyata bagaimana TransJakarta memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait penyebab keterlambatan layanan. Melalui informasi yang disampaikan secara langsung via platform X, pengguna mengetahui faktor eksternal yang menyebabkan bus terhambat sehingga potensi kekesalan dapat ditekan. Bentuk penjelasan semacam ini dianggap membantu pengguna memahami situasi real-time. Informasi tersebut juga mencerminkan transparansi karena TransJakarta tidak hanya mengatakan bahwa terjadi gangguan, tetapi menjelaskan penyebab detail dan koridor mana saja yang terdampak. Praktik ini membangun persepsi positif mengenai akuntabilitas penyelenggara transportasi publik. Selaras dengan penelitian oleh (Saputra, 2019) bahwa service recovery dalam konteks penjelasan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 6 Informasi Gangguan Akibat Truk Tangki Terbalik (Cawang Interchange)

Indikator X_{2.2} yang memuat pernyataan “Manajemen BRT Transjakarta memberikan kompensasi atau solusi yang layak sebagai bentuk permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami penumpang” menjadi indikator yang memiliki rata-rata paling rendah.

Meskipun terjadi ketidaksesuaian pelayanan di lapangan, pengguna tetap mendapatkan jaminan bahwa laporannya diproses dan ditindaklanjuti secara profesional, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kepuasan pengguna melalui mekanisme penanganan aduan yang responsif dan berorientasi solusi. Penelitian oleh (Valerina & Adysholihah, 2022) menunjukkan bahwa permintaan maaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 2 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho2 ditolak dan Ha2 diterima**. Ini berarti variabel Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Rute Blok M- Kota.

Pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) dalam hasil penelitian peneliti selaras dan memperkuat argumentasi Tjiptono (2012) yang menjelaskan kesiapan dan responsivitas dalam penanganan aduan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa melalui kecepatan identifikasi kekurangan pelayanan dan manfaat kepada pengguna khususnya kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan temuan Sanjayawati (2019), Dlizah (2018), dan Radhin dan Askafi (2017), yang menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penanganan aduan sebagai tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

c. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan dengan Kepuasan Pengguna

Test Statistics	
N	100
Kendall's W ^a	.998
Chi-Square	199.504
df	2
Asymp. Sig.	<.001

a. Kendall's
Coefficient of
Concordance

Gambar 9. Hasil Uji Hipotesis 3

Hasil pengujian Hipotesis 3 menyatakan nilai koefisien korelasi Konkordansi Kendall (W) antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0.271 dengan nilai *asymptotic significance* sebesar < 0.001 dan *Chi-Square* sebesar 199.504 dengan *degress of freedom* (Df) sebesar 2.

Nilai *asymptotic significance* (Asymp. Sig.) sebesar kurang dari 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$) menunjukkan **Ho ditolak dan Ha diterima** dengan rincian data penelitian tidak berdistribusi normal. Diterimanya Hipotesis Alternatif (Ha) menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan atau bersama-sama.

Nilai koefisien Konkordansi Kendall sebesar 0.998 menunjukkan adanya tingkat kesepakatan yang sangat kuat sebagaimana mengacu dalam interpretasi koefisien menurut Landis & Koch (1977).

Perolehan nilai *Chi-Square* Hitung sebesar 199.504. Nilai *Chi-Square* Tabel dengan taraf signifikansi 5% dan degress of freedom (Df) 2 adalah 5.591. Berdasarkan

perolehan tersebut menunjukkan *Chi-Square* Hitung memiliki koefisien nilai yang lebih besar daripada *Chi-Square Tabel* dengan rincian $199.504 > 5.591$. Perolehan angka statistik ini mengindikasi adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan atau bersama-sama.

Indikator Y.7 yang memuat pernyataan “Saya menilai layanan ini secara positif berdasarkan pengalaman saya” menjadi indikator dalam variabel kepuasan pengguna yang memiliki rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hasil pendalaman penelitian dengan metode wawancara mendalam mendapatkan hasil dimana mayoritas pengguna merasakan manfaat nyata dari layanan TransJakarta dalam mendukung mobilitas harian. Responden menggambarkan pengalaman mereka sebagai “mudah”, “aman”, “menyenangkan”, dan “sangat membantu aktivitas kerja maupun kuliah”.

Indikator Y.2 yang memuat pernyataan “Saya tetap dapat menoleransi layanan meskipun terjadi situasi seperti keterlambatan, kepadatan penumpang, atau kondisi kurang nyaman lainnya”, menjadi indikator dalam variabel kepuasan pengguna yang memiliki rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 3

menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho3 ditolak dan Ha3 diterima**. Ini berarti variabel Kualitas Pelayan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Rute Blok M- Kota secara simultan.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan Kurniasih (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat tercapai apabila layanan berkualitas dibarengi dengan sistem penanganan aduan yang responsif. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan serta penanganan aduan sebagai variabel independen dengan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen secara simultan (Anjelina & Masruchin, 2023; Nurcahyo & Solekah, 2022).

4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.595	1.751

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Gambar 10. Koefisien Determinasi X_1

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.599 di interpretasikan termasuk pada kategori **Kontribusi sedang** sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien *R Square* yang tergolong sedang ini berkorelasi dengan rendahnya nilai koefisien Kendall Tau

dalam menganalisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang hanya sebesar 0.633 atau berkategoris kuat sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Sarwono (2015).

Kontribusi yang lemah oleh Kualitas Pelayanan (X_1) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 17% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 11% atau secara total sebesar 28% responden menyatakan jawaban ketidaksetujuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan pengguna KRL dapat disebabkan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 48,8% yang dimana 51,2% kepuasan pengguna KRL disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.483	1.979

a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan

Gambar 11. Koefisien Determinasi X_2

Nilai koefisien $R\ Square$ sebesar 0.488 di interpretasikan termasuk pada kategori **Kontribusi sedang** sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien $R\ Square$ yang

tergolong rendah ini berkorelasi dengan rendahnya nilai koefisien Kendall Tau dalam menganalisis hubungan antara variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang hanya sebesar 0.580 atau berkategoris sedang sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Sarwono (2015).

Kontribusi yang lemah oleh Penanganan Aduan (X_2) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Penanganan Aduan (X_2) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 17% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 11% atau secara total sebesar 28% responden menyatakan jawaban ketidaksetujuan pada variabel Penanganan Aduan (X_2).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan pengguna BRT dapat disebabkan oleh Penanganan Aduan sebesar 48,8% yang dimana 51,2% kepuasan pengguna KRL disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.603	.594	1.753

a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan, Kualitas Pelayanan

Gambar 10. Koefisien Determinasi X_1 dan X_2

Nilai koefisien $R\ Square$ sebesar 0.603 di interpretasikan termasuk pada kategori

Kontribusi kuat sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien *R Square* yang tergolong rendah ini berkorelasi dengan rendahnya nilai koefisien Konkordansi Kendall dalam menganalisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan yang hanya sebesar 0.271 atau persetujuan yang cukup sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Landis & Koch (1977).

Kontribusi yang lemah oleh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 15% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 5% atau secara total sebesar 20% responden menyatakan jawaban ketidaksetujuan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan pengguna BRT dapat disebabkan oleh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan secara bersama-sama sebesar 60,3% yang dimana 39,7% kepuasan pengguna BRT disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya

PENUTUP

Kesimpulan

- a. Hasil analisis uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho1 ditolak dan Ha1 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.
- b. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho2 ditolak dan Ha2 diterima** yang berarti variabel Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.
- c. Hasil uji hipotesis Konkordansi Kendall (W) menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho3 ditolak dan Ha3 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) BRT Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.

Saran

- a. Kepuasan Pengguna (Y) yang baik dapat ditingkat oleh penyelenggara jasa layanan BRT dengan meningkatkan toleransi terhadap keterlambatan dan kepadatan penumpang, terutama akibat jalur busway yang belum steril, ketidaksesuaian estimasi waktu

- kedatangan pada aplikasi, serta antrean panjang pada jam sibuk. Pada aspek sarana dan prasarana, sejumlah pengguna menyoroti inkonsistensi kualitas fasilitas, seperti layar informasi yang mati, toilet kurang terawat, pintu otomatis tidak berfungsi, hingga mesin tap-in/tap-out yang error. Dalam konteks pelayanan petugas, beberapa responden mengaku masih menemui keterlambatan respons, kekurangan petugas di halte kecil atau pada malam hari, hingga ketidaktegasan dalam mengatur kerumunan. Keluhan mengenai kenyamanan suhu AC bus dan ketidaktepatan pemberhentian oleh pramudi juga muncul berulang. Meskipun demikian, proporsi ketidakpuasan ini tidak mengubah gambaran umum bahwa sebagian besar pengguna tetap menilai layanan Koridor 1 memuaskan dan layak direkomendasikan.
- b. Peningkatan Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilakukan dengan bahwa faktor operasional, seperti keterlambatan bus, antrean panjang, dan gangguan mesin tap-in masih menjadi sumber ketidakpuasan sebagian pengguna. Kendala ini umumnya bersifat situasional dan bergantung pada volume penumpang serta kondisi lalu lintas, sehingga fluktuasi pengalaman pelayanan cukup terasa pada jam-jam tertentu
- c. Peningkatan Penanganan Aduan (X_2) dapat ditingkatkan salahsatunya dengan penambahan papan informatif mengenai kanal aduan layanan yang dapat diakses para pengguna KRL. Penambahan stanformasi rangkaian atau headway antar KRL pada peak hours atau jam sibuk dapat menjadi pilihan lainnya yang dapat dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan KRL dalam meningkatkan kepuasan para pengguna KRL secara signifikan
- d. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan pengguna, seperti faktor tarif, kenyamanan fasilitas halte, keamanan perjalanan, integrasi antarmoda, maupun kualitas aplikasi informasi. Metode penelitian juga dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau uji regresi berganda sehingga dapat menggambarkan kontribusi antarvariabel secara lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga bisa memperluas objek pada koridor lain untuk melihat konsistensi kualitas layanan di seluruh jaringan Transjakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Setyawan, F. (2016). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang). *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*, 25. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/119029/1/SkripsiPDF.pdf>
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JURNAL MANEKSI*, 11(2).
- Candana, V. (2020). *Pengaruh Personal Income, Financial Knowledge, dan Financial Attitude Terhadap Financial Management Behavior Pada Mahasiswa S-1 di DKI Jakarta / Visi Candana / 25160090 / Pembimbing : Said Kelana Aswani [Manajemen Industri]*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/961/>
- Darmawan, W., Lestari, D. S., Arfani, M., & Listyawati, L. (2025). The Effect Of Complaint Handling And Service Quality On Customer Satisfaction Of Maju Matan Printing In Surabaya. *International Journal of Technology and Education Research*, 03, 2025. <https://ejournal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJETER>
- Fajrin, O. ;, Qomariya, N., Soetarto, H., & Alfiyah, I. (2021). *Migrasi Dalam Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Talango*. 16(1).
- Febrianto, M. A., Herawati, N. R., & Fitriyah. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Journal of Politic and Government Studies*, 13, no. 2, 667–675. <https://fisip.undip.ac.id>
- FITRI MEUTIA, I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (I. FITRI MEUTIA, Ed.). AURA, CV Anugrah Utama Raharja, Anggota IKAPI No.003/LPU/2013.
- Frochot, I., & Hughes, H. (t.t.). *HISTOQUAL: The development of a historic houses assessment scale*.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Sisca, D. L., Bonaraja, Permadi, P., Adi, H. M. P. S. L., Novela, V., Sudarso, A., Efendi, M. B., & Sudarso, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (R. Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ivon Meylani Sinaga, R. (2017). Perencanaan Pembangunan Angkutan Umum Massal dalam Perspektif Perencanaan Strategis (Studi Terhadap Rencana Pembangunan Light Rail Transit (LRT) Dan Bus Rapid Transit

- (BRT) di Kota Medan). *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*, 1.
- Jeremiah, Dasaria, J., Putra, M. K., Seninha, M., & Vyolina, V. (t.t.). Pengaruh Kualitas Layanan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Konsumen. *Indonesian Business Review*, 7, No. 11. Diambil 12 September 2025, dari <https://journal.prasetyamulya.ac.id/journal/index.php/ibr/article/view/413>
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Listya Saputri, F. (2013). *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Peningkatan Minat Baca Siswa Kelas X di Perpustakaan SMA 2 Semarang* [Universitas Diponegoro]. <https://eprints.undip.ac.id/40855/>
- Listyawati, L., & Sari, A. N. (2021). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 4(2), 107–124. <https://doi.org/10.25139/jabi.v4i2.3282>
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.com. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 900–910. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Masuku, D., Joesah, N., & Budi Kusuma, A. (2024). Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>
- Maulani, N. A., & Santoso, R. S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Nasution, M. Q. (2022). *Pengaruh promosi gratis ongkir E-Commerce Shopee terhadap minat pembeli di kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai*. <http://repository.uinsu.ac.id/20143/>
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan*

- Bisnis Sriwijaya*, 15, no. 1, 49–61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>
- Pangestu, N. (2020). Nessy Pangestu 2020. *eSkripsi Universitas Andalas*, 1. http://scholar.unand.ac.id/54447/2/BA_B%20I-pendahuluan.pdf
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. Dalam *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Nomor 2). www.jne.co.id
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Poliak, M., Poliaková, A., Mrníková, M., Šimurková, P., Jaskiewitz, M., & Jurecki, R. (2017). The competitiveness of public transport. *Journal of Competitiveness*, 9(3), 81–97. <https://doi.org/10.7441/joc.2017.03.06>
- Ramdhani Harahap, F. (2013). Dampak Urbanisasi Bagi Perkembangan Kota di Indonesia. Dalam *Jurnal Society*: Vol. I (Nomor 1).
- Razali, R., & Jaafar, J. (2012). Complaint handling theoretical framework. *2012 International Conference on Computer and Information Science, ICCIS 2012 - A Conference of World Engineering, Science and Technology Congress, ESTCON 2012 - Conference Proceedings*, 1, 382–385. <https://doi.org/10.1109/ICCISci.2012.6297275>
- Rijal, S., & Tahir, T. (2022). Analisis Faktor Pendorong Terjadinya Urbanisasi di Wilayah Perkotaan (Studi Kasus Wilayah Kota Makassar). *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 3(1), 264. <https://ojs.unm.ac.id/JE3S>
- Rohmayati, N. S., & Hidayat, R. (2022). Impact of Service Quality and Complaint Management on Customer Satisfaction Case Study from E-Commerce Marketing Client Lazada. *SHS Web of Conferences*, 149, 03012. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903012>
- Samudera, B. (2018). *Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Usaha Mikro Dan Kecil Di Kecamatan Sawahan Kabupaten Nganjuk*. Universitas Brawijaya.
- Saputra, N. D. (2019). *Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pelanggan* [Ilmu Administrasi]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/17>

- 7776/1/Nofrizal%20Dwiky%20Saputra.pdf
- Saputri, I. P., Randyantini, V., Nurcahyo, B., Universitas, F. E., & Nusantara, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(2), 40.
- Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31415>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023a). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023b). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S." *Jurnal Menara Medika*, 4, 25–26. <https://media.neliti.com/media/publications/472365-none-545e6ac6.pdf>
- SEVINA, G. A. Y. (2022). *Public Trust Dalam Pembangunan Desa di Desa Lerep Kabupaten Semarang* [Universitas Diponegoro]. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13744/>
- Shammout, M. Z., & Haddad, S. I. (2014). The Impact of Complaints' Handling on Customers' Satisfaction: Empirical Study on Commercial Banks' Clients in Jordan. *International Business*

- Research*, 7(11).
<https://doi.org/10.5539/ibr.v7n11p203>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- SUSANTI, S. (2018). *Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bni Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat [FAKULTAS AGAMA ISLAM]*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1790-Full_Text.pdf
- Tri Juliyantri, I. (2015). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)* [Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/117164/>
- Valerina, M., & Adysholihah, R. (2022). The Effect of Accessibility and Facilities on Halsean Coffee & Resto's Consumer Satisfaction at Cimahi, Indonesia Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Halsean Coffee & Resto di Kota Cimahi, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* /, 3(2), 52–60. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Vendhi Prasmoro, A., Suminar, R. S., Rifqi Deo Pratama, M., Jakarta, B., & APP Jakarta, P. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus TJ (Studi Kasus Rute Harapan Indah-Pulogadung). *Journal of Industrial and Engineering System*, 6(1), 21–29.
- WARSONO, H., SUNU ASTUTI, R., & MAROM, A. (2019). *Buku Ajar Teori Administrasi*.
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2021). User satisfaction and service quality improvement priority of bus rapid transit in Belo Horizonte, Brazil. *Case Studies on Transport Policy*, 9(4), 1900–1911. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.10.011>