

ABSTRAK

Naila Risa Putri Salwa 1228010146 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung pada Dinas Perhubungan Kota Bandung”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan pengguna Trans Metro Bandung (TMB). Penelitian dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat kemacetan dan mobilitas masyarakat di Kota Bandung. Berdasarkan data *TomTom Traffic Index 2025*, Kota Bandung menempati posisi sebagai kota termacet di Indonesia dengan tingkat kemacetan mencapai 64,1%. Sementara itu, jumlah penggunaan kendaraan pribadi terus mengalami peningkatan, sedangkan pemanfaatan transportasi publik masih tergolong rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum belum optimal dan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kemudahan akses terhadap layanan yang tersedia.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (*SERVQUAL*), teori aksesibilitas menurut Black (1981), serta teori kepuasan pengguna dari Tjiptono (2014). Variabel yang digunakan terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Aksesibilitas (X2) sebagai variabel eksogen, serta Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel endogen. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teknik *convenience sampling (accidental sampling)*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna Trans Metro Bandung dengan bantuan Google Form, dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS versi 4.1.1.8.

Penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, yang ditunjukkan melalui nilai path coefficient sebesar 0,511, nilai t-statistic sebesar 5,592, serta p-values sebesar 0,000. Variabel Aksesibilitas juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai path coefficient sebesar 0,226, t-statistic sebesar 2,870, dan p-values sebesar 0,004. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,426 mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 42,6%, sementara 57,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan aksesibilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Trans Metro Bandung sebagai sarana transportasi publik di Kota Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Kepuasan Pengguna, Trans Metro Bandung, SEM-PLS.

ABSTRACT

Naila Risa Putri Salwa 1228010146 “The Impact of Service Quality and Accessibility on User Satisfaction with Trans Metro Bandung at the Bandung City Department of Transportation”

This study aims to analyze the influence of service quality and accessibility on the level of user satisfaction of Trans Metro Bandung (TMB). The study is motivated by the high level of traffic congestion and community mobility in Bandung City. Based on data from the TomTom Traffic Index 2025, Bandung ranks as the most congested city in Indonesia, with a congestion level reaching 64.1%. Meanwhile, the use of private vehicles continues to increase, while the utilization of public transportation remains relatively low. This condition indicates that public interest in using public transportation has not yet been optimal and is influenced by the quality of service and the ease of access to the available services.

This study employs the service quality theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (SERVQUAL), the accessibility theory proposed by Black (1981), and the user satisfaction theory by Tjiptono (2014). The variables used in this study consist of Service Quality (X1) and Accessibility (X2) as exogenous variables, and User Satisfaction (Y) as the endogenous variable. The research was conducted using a quantitative approach with a convenience sampling (accidental sampling) technique. Data were collected through the direct distribution of questionnaires to Trans Metro Bandung users using Google Forms, involving a total of 150 respondents. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) method through the SmartPLS version 4.1.1.8 application.

The results of the study indicate that Service Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction, with a path coefficient of 0.511, a t-statistic of 5.592, and a p-value of 0.000. Accessibility also has a positive and significant effect on User Satisfaction with a path coefficient of 0.226, a t-statistic of 2.870, and a p-value of 0.004. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.426 indicates that the variables Service Quality and Accessibility account for 42.6% of User Satisfaction, while the remainder is influenced by other factors outside the scope of this study. These findings indicate that improvements in service quality and accessibility play a significant role in enhancing user satisfaction with Trans Metro Bandung as a public transportation system in the city of Bandung.

Keywords: Service Quality, Accessibility, User Satisfaction, Trans Metro Bandung, SEM-PLS.