

## Pengaruh Ekspektasi, Instrumentalitas, dan Nilai Terhadap Penggunaan Transportasi Umum di Kota Surabaya

Graceshiva Sarrani<sup>1</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>2</sup>, Wahid Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas 17 Agustus 1945, Indonesia

\*Corresponding author: graceshivasarrani@gmail.com

### **Abstract**

*Traffic congestion in Surabaya City has continued to increase due to the growth of private vehicle ownership, prompting the government to develop public transportation as an alternative mode of mobility for the community. The use of public transportation is influenced not only by service availability but also by users' motivational factors. This study aims to analyze the effects of expectancy, instrumentality, and valence on public transportation usage in Surabaya City. The research employed a quantitative method with a survey approach involving 384 respondents who were users of Surabaya Bus and WiraWiri services, selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that expectancy has a significant effect on public transportation usage, and instrumentality also has a significant effect, while valence does not have a significant effect on public transportation usage. Simultaneously, expectancy, instrumentality, and valence have a significant effect on public transportation usage. The study concludes that public expectations regarding service quality and the tangible benefits gained from using public transportation are important factors that encourage the use of public transportation in Surabaya City. These factors can help reduce dependence on private vehicles and contribute to alleviating traffic congestion.*

**Keywords:** Expectancy, Instrumentality, Valence, Public Transportation

### **Abstrak**

Kemacetan lalu lintas di Kota Surabaya yang semakin meningkat akibat pertumbuhan kendaraan pribadi mendorong pemerintah untuk mengembangkan transportasi umum sebagai alternatif mobilitas masyarakat. Penggunaan transportasi umum tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh faktor motivasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekspektasi, instrumentalitas, dan nilai terhadap penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 384 responden pengguna Surabaya Bus dan WiraWiri yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum, begitu pula instrumentalitas berpengaruh signifikan, dan valence tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum. Secara simultan ekspektasi, instrumentalitas, dan nilai berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum. Penelitian ini menyimpulkan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dan manfaat nyata yang diperoleh dari penggunaan transportasi umum merupakan faktor penting yang mendorong penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya sebagai upaya mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dan membantu mengatasi permasalahan kemacetan.

**Kata Kunci:** Ekaspektasi, Instrumentalitas, Nilai, Transportasi Umum

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam teknologi transportasi menjadi faktor utama yang mempercepat proses globalisasi. Inovasi teknologi yang terus berkembang dengan cepat telah membawa dampak besar terhadap perubahan dalam perekonomian dan struktur sosial masyarakat (Mashkina et al., 2021). Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas, adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung (Rossadi & Widayati, 2024).

Surabaya merupakan salah satu pusat utama dalam bidang ekonomi, perdagangan, dan pendidikan di Indonesia seiring dengan pertumbuhan populasi dan meningkatnya dinamika perkotaan, kebutuhan akan sistem transportasi yang efektif menjadi semakin mendesak. Sistem transportasi yang efisien tidak hanya mempermudah mobilitas masyarakat, tetapi juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi kemacetan, serta meningkatkan kualitas hidup. Kondisi kemacetan lalu lintas di Surabaya menunjukkan bahwa permasalahan transportasi perkotaan semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan kendaraan pribadi yang sangat cepat. Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Surabaya mencapai sekitar 3,09 juta unit sepeda motor pada tahun 2025. Pertumbuhan kendaraan bermotor meningkat sekitar 5–7% setiap tahun, sementara kapasitas jalan hanya bertambah sekitar 1–2%, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan antara volume kendaraan dan kemampuan infrastruktur jalan dalam menampung arus lalu lintas (Setiawan & Hartik, 2025).

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit) Kota Surabaya, November 2025 – Februari 2026

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (November 2025)	Jumlah Kendaraan Bermotor (Februari 2026)
Mobil Pribadi	575,81 Ribuan Unit	579,296 Ribuan Unit
Bus	4.407 Unit	4.469 Unit
Sepeda Motor	3.09 JT	3.114 JT

Sumber: data Electronic Registration and Identification (ERI) Korlantas Polri, Databoks.Katadata

Penggunaan kendaraan pribadi masih lebih digemari daripada transportasi umum, sebagai pendukung mobilitas penduduk pemerintah telah menyiapkan sejumlah sarana transportasi umum yang dapat digunakan, namun alih-alih memanfaatkan fasilitas yang ada mayoritas penduduk Indonesia lebih suka bepergian dengan menggunakan kendaraan pribadi, terutama motor (Yonatan, 2024).

Sebagai kota yang mendapat julukan kota cerdas, Kota Surabaya selalu menampilkan inovasi-inovasi terbaru. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya mengembangkan sistem transportasi publik yang lebih efisien dan berkelanjutan seperti Suroboyo Bus dan wirawiri (feeder). Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan terus berupaya meningkatkan layanan transportasi umum dengan menambah jumlah armada yang beroperasi. Berdasarkan *Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2024*, jumlah armada transportasi umum yang disediakan mengalami peningkatan dari 72 unit menjadi 92 unit dan Wira-Wiri dioperasikan dengan 52 unit armada yang melayani rute untuk menjangkau wilayah yang sebelumnya belum terlayani oleh Surabaya bus (Salman & Krisiandi, 2023).

Peningkatan jumlah armada belum sepenuhnya mampu mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum, cakupan layanan transportasi umum masih belum mampu menjangkau seluruh wilayah kota secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan transportasi umum di Surabaya tidak hanya memerlukan peningkatan jumlah armada dan jaringan layanan, tetapi juga perlu memperhatikan faktor sosial seperti persepsi

masyarakat terhadap kemudahan, manfaat, serta kepuasan dalam menggunakan transportasi umum sebagai alternatif mobilitas perkotaan.

Sejumlah laporan media dan perbincangan publik menunjukkan bahwa transportasi umum di Surabaya masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara optimal. Beberapa layanan transportasi publik seperti layanan transportasi umum di malam tahun baru di Surabaya dihentikan lebih awal dibanding kota lain (Halimah, 2025). Selain itu kritik terhadap frekuensi dan perilaku operasional armada seperti dugaan perilaku ugol-ugalan oleh sopir bus telah menjadi sorotan sehingga pemerintah menindaklanjuti dengan penegakan aturan dan profesionalisme layanan (Elaine, 2025).

Berdasarkan *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Karakteristik dan perilaku pengguna transportasi publik menjadi aspek penting dalam mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Standar pemerintah dan harapan masyarakat akan menghasilkan output untuk pelayanan publik berupa persepsi positif, kepuasan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, dan keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan publik. Karena masyarakat memandang transportasi umum sebagai layanan publik yang harus mampu memenuhi kebutuhan mobilitas secara keandalan, kenyamanan, keamanan, dan harga (Suryobuwono et al., 2021).

Aksesibilitas dan kualitas transportasi umum tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis dan infrastruktur, tetapi juga oleh tata kelola transportasi publik serta kondisi kerja pengemudi (Stjernborg & Levin, 2025). Tingginya penggunaan kendaraan pribadi tidak hanya merupakan persoalan infrastruktur (Afandi et al., 2025) tetapi juga mencerminkan persoalan persepsi dan motivasi masyarakat karena keputusan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan layanan tetapi bagaimana mereka memersepsikan kemungkinan bahwa penggunaan transportasi umum akan memberikan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana ekspektasi, instrumentalitas, dan nilai memengaruhi penggunaan transportasi umum.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang diteliti. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif berupa narasi atau tulisan. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di kota Surabaya berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Lokasi Penelitian dilaksanakan di kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia, Surabaya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi serta kompleksitas sistem transportasi yang beragam. Kondisi ini ditandai dengan masih tingginya penggunaan kendaraan pribadi di tengah upaya pemerintah kota dalam mengembangkan transportasi umum, sehingga memunculkan kesenjangan antara penyediaan layanan dan minat penggunaan oleh masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna transportasi publik di Kota Surabaya, khususnya pengguna layanan Surabaya Bus dan WiraWiri. Populasi ini dipilih karena kelompok tersebut merupakan pengguna yang secara langsung berinteraksi dengan layanan transportasi umum serta merasakan implementasi sistem transportasi. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi pengguna WiraWiri adalah sebanyak 121.250 orang (Redaksi, 2024) dan pengguna Surabaya Bus adalah sebanyak 1.990.257 orang. Dengan demikian, total populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.111.507 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu,

1. Memiliki pengalaman menggunakan transportasi umum
2. Usia minimal 17 tahun

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan dengan margin of error sebesar 5%. Berdasarkan data yang didapat jumlah pengguna Surabaya bus dan feeder lebih dari 1.000.000, berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan untuk jumlah populasi di atas 1.000.000 dengan margin of error 5%. jumlah sampel yang digunakan sebanyak 384 responden.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi, dan dokumentasi. kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Observasi dilakukan untuk mengetahui kejadian nyata atau fenomena yang ada dalam ruang lingkup penelitian dan dokumentasi merupakan metode mengumpulkan data (Kamaruddin et al., 2022).

Operasional variabel merupakan proses mendefinisikan dan mengukur konsep-konsep abstrak dengan cara yang memungkinkannya diamati atau diukur secara objektif (Iba & Wardhana, 2024). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 2. Variabel Operasional

Variabel	Definisi operasional
<b>Ekspektasi (X1)</b>	keyakinan pengguna bahwa usaha atau tindakan yang dilakukan dalam menggunakan transportasi publik akan menghasilkan pengalaman perjalanan yang sesuai dengan harapan
<b>Instrumentalitas (X2)</b>	Adalah keyakinan pengguna bahwa penggunaan transportasi publik akan memberikan manfaat atau hasil yang diinginkan setelah melakukan perjalanan
<b>Nilai (X3)</b>	Merupakan nilai, daya tarik, atau pentingnya manfaat yang diperoleh pengguna dari penggunaan transportasi publik sehingga mendorong keinginan untuk menggunakannya.
<b>Pengguna Transportasi (Y)</b>	perilaku individu dalam memilih serta menggunakan transportasi publik sebagai sarana mobilitas sehari-hari, sejauh mana masyarakat memanfaatkan layanan transportasi publik untuk memenuhi kebutuhan perjalanan mereka

Sumber: Penulis

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan Analisis Regresi linier berganda yang merupakan metode pengolahan dan analisis data kuantitatif untuk menentukan sejauh mana variabel independen tertentu mempengaruhi variabel dependen. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Ekspektasi, Instrumentalitas, dan nilai terhadap penggunaan transportasi umum di kota Surabaya.

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 255 orang atau 66% dari total responden. Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 129 orang atau 34%. Dilihat dari usia responden kelompok usia 23–28 tahun merupakan kelompok yang paling dominan dengan jumlah 160 orang atau 42%. Selanjutnya, responden berusia 17–22 tahun sebanyak 154 orang atau 40%. Responden yang berusia 29–34 tahun berjumlah 57 orang atau 15%, sedangkan responden yang berusia di atas 35 tahun sebanyak 13 orang atau 3%. Sedangkan Pekerjaan responden, mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 175 orang atau 46% dari total responden. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 138 orang atau 36%. Selanjutnya, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 41 orang atau 10,68%, sedangkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 28 orang atau 7%. Adapun kategori pekerjaan lainnya hanya berjumlah 2 orang atau 1%.

## Uji Instrumen Data

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dengan nilai  $r$  tabel 0.334 untuk 35 responden.

*Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi*

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Ekspektasi (X1)	X1.1	0,393	0,334	Valid
	X1.2	0,543	0,334	Valid
	X1.3	0,537	0,334	Valid
	X1.4	0,338	0,334	Valid
	X1.5	0,737	0,334	Valid
	X1.6	0,364	0,334	Valid
	X1.7	0,614	0,334	Valid
	X1.8	0,625	0,334	Valid
	X1.9	0,373	0,334	Valid
	X1.10	0,378	0,334	Valid
	X1.11	0,651	0,334	Valid
	X1.12	0,611	0,334	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Hasil uji validitas pada tabel 3. terhadap 35 responden, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,334 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Ekspektasi (X1) memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,334) maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian

*Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Instrumentalitas*

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Instrumentalitas (X2)	X2.1	0,534	0,334	Valid
	X2.2	0,645	0,334	Valid
	X2.3	0,549	0,334	Valid
	X2.4	0,488	0,334	Valid
	X2.5	0,392	0,334	Valid
	X2.6	0,511	0,334	Valid
	X2.7	0,689	0,334	Valid
	X2.8	0,595	0,334	Valid
	X2.9	0,662	0,334	Valid
	X2.10	0,750	0,334	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Hasil uji validitas pada tabel 4. terhadap 35 responden, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,334 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Instrumentalitas (X2) memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,334) artinya seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Nilai

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Nilai (X3)	X3.1	0,490	0,334	Valid
	X3.2	0,869	0,334	Valid
	X3.3	0,746	0,334	Valid
	X3.4	0,548	0,334	Valid
	X3.5	0,778	0,334	Valid
	X3.6	0,727	0,334	Valid
	X3.7	0,624	0,334	Valid
	X3.8	0,688	0,334	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Hasil uji validitas pada tabel 5. terhadap 35 responden, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,334 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Nilai (X3) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,334) maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Transportasi Publik

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Penggunaan Transportasi Publik (Y)	Y1.1	0,649	0,334	Valid
	Y1.2	0,377	0,334	Valid
	Y1.3	0,783	0,334	Valid
	Y1.4	0,663	0,334	Valid
	Y1.5	0,570	0,334	Valid
	Y1.6	0,635	0,334	Valid
	Y1.7	0,397	0,334	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Hasil uji validitas pada tabel 6. terhadap 35 responden, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,334 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Penggunaan Transportasi Publik (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,334) artinya seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha >0,60.

Tabel 7. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Ekspektasi (X1)	0,745	0,60	Reliabel
Instrumentalitas (X2)	0,780	0,60	Reliabel
Nilai (X3)	0,841	0,60	Reliabel
Penggunaan Transportasi Publik (Y)	0,658	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 7 seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian utama.

### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smimov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		384
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.45873931
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.029
	Negative	-.046
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Uji normalitas dilakukan dengan ketentuan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Sig > 0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 8. diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,053 Artinya nilai signifikansi > 0,05 sehingga menunjukkan bahwa residual penelitian berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.501	.965		3.627	.000		
EKSPEKTASI	.199	.033	.343	6.124	.000	.281	3.564
INSTRUMENTALITAS	.340	.036	.481	9.443	.000	.339	2.952
NILAI	.037	.042	.042	.868	.386	.384	2.607

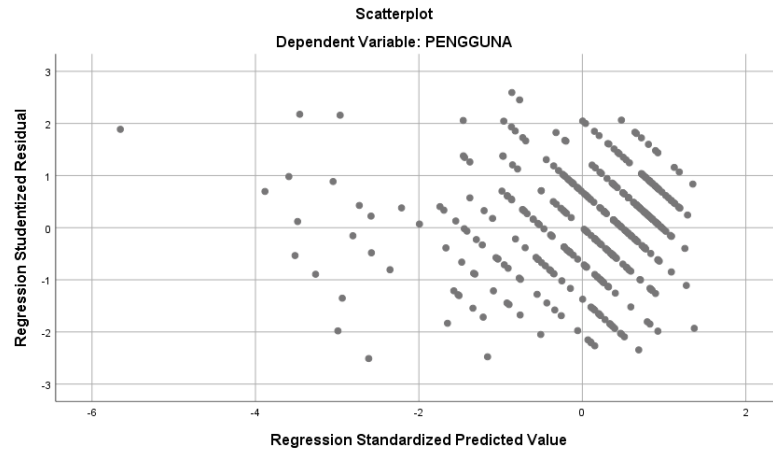
a. Dependent Variable: PENGGUNA

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinieritas apabila memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9 nilai Tolerance seluruh variabel

independen memiliki nilai  $> 0,10$  hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen. Selain itu, nilai VIF seluruhnya berada  $< 10$ . Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Berdasarkan grafik scatterplot pada Gambar 1 titik-titik data terlihat menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa residual pada model regresi memiliki penyebaran yang relatif sama pada setiap nilai prediksi, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil tersebut menjawab bahwa variabel ekspektasi, instrumentalitas, dan nilai memiliki varian residual yang stabil dalam menjelaskan penggunaan transportasi umum.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Ekspektasi (X1), Instrumentalitas (X2), dan Nilai (X3) terhadap Pengguna (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel Coefficients diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 10. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	3.501	.965	
EKSPEKTASI	.199	.033	.343
INSTRUMENTALITAS	.340	.036	.481
NILAI	.037	.042	.042

a. Dependent Variable: PENGGUNA

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Dari hasil pengujian pada tabel 10 diperoleh nilai konstanta Pengguna (Y) memiliki nilai positif sebesar 3,501 yang artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen. Nilai koefisien regresi Ekspektasi (X1) sebesar 0,199, Instrumentalitas (X2) sebesar 0,340, dan Nilai (X3) sebesar 0,037.

## Uji Hipotesis

### Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	3.501	.965		3.627	.000
EKSPEKTASI	.199	.033	.343	6.124	.000
INSTRUMENTALITAS	.340	.036	.481	9.443	.000
NILAI	.037	.042	.042	.868	.386

a. Dependent Variable: PENGGUNA

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

#### 1. Hipotesis Pertama, Pengaruh Ekspektasi terhadap Pengguna

$X_1 = 0,000 < 0,05$  (H<sub>0</sub> ditolak, H<sub>1</sub> diterima)

Berdasarkan hasil uji t, variabel Ekspektasi (X<sub>1</sub>) memiliki nilai t hitung sebesar 6,124 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,966 (6,124 > 1,966). Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan transportasi publik. Hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) yang menyatakan bahwa Ekspektasi berpengaruh terhadap penggunaan transportasi publik diterima.

#### 2. Hipotesis Kedua, Pengaruh Instrumentalitas terhadap Pengguna

$X_2 = 0,000 < 0,05$  (H<sub>0</sub> ditolak, H<sub>1</sub> diterima)

Berdasarkan hasil uji t, variabel Instrumentalitas memiliki nilai t hitung sebesar 9,443 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,966 (9,443 > 1,966). Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Instrumentalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan transportasi publik. Dengan demikian, hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) yang menyatakan bahwa Instrumentalitas berpengaruh terhadap penggunaan transportasi publik diterima.

#### 3. Hipotesis Ketiga, Pengaruh Nilai terhadap Pengguna

$X_3 = 0,386 > 0,05$  (H<sub>0</sub> diterima, H<sub>1</sub> ditolak)

Berdasarkan hasil uji t, variabel Nilai memiliki nilai t hitung sebesar 0,868 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,966 (0,868 < 1,966). Dan nilai signifikansi sebesar 0,386 > 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi publik. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) yang menyatakan bahwa Nilai berpengaruh terhadap penggunaan transportasi publik ditolak.

## Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji F (Simulatan)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1621.007	3	540.336	251.938	.000 <sup>b</sup>
Residual	814.993	380	2.145		
Total	2436.000	383			

a. Dependent Variable: PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), NILAI, INSTRUMENTALITAS, EKSPEKTASI

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026)

- Hipotesis Simultan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 12 diperoleh nilai F hitung sebesar 251,938 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai F hitung > F tabel sebesar 2,63 (251,938 > 2,63) dan nilai signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima artinya variabel Ekspektasi, Instrumentalitas, dan Nilai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

### Koefisien Determinasi $R^2$

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai Adjusted R Square dalam tabel 13.

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi  $R^2$ 

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 <sup>a</sup>	.665	.663	1.464

a. Predictors: (Constant), NILAI, INSTRUMENTALITAS, EKSPEKTASI

b. Dependent Variable: PENGGUNA

Sumber: Diolah Penulis dari SPSS 25, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 13 diperoleh nilai R sebesar 0,816 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,663. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi ( $X_1$ ), Instrumentalitas ( $X_2$ ), dan Nilai ( $X_3$ ) mampu menjelaskan variabel Pengguna sebesar 66,3%, sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Ekspektasi terhadap Pengguna Transportasi Publik

Ekspektasi masyarakat terhadap layanan transportasi umum menjadi salah satu pertimbangan penting dalam keputusan untuk menggunakan transportasi umum. Kondisi ini menggambarkan bahwa pengguna memperhatikan kualitas armada dan pelayanan yang diberikan, ketika kendaraan dalam kondisi baik serta pelayanan yang diterima dirasakan adil bagi seluruh penumpang masyarakat cenderung memiliki keyakinan bahwa transportasi umum mampu memenuhi kebutuhan perjalanan mereka. Pada penelitian (Septanto, 2022) menyatakan bahwa pengembangan transportasi modern perlu berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna dan (Rahmatullah et al., 2022) menjelaskan bahwa keputusan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh manfaat yang dirasakan dari layanan tersebut. Semakin besar harapan masyarakat yang dapat dipenuhi oleh

penyedia layanan transportasi umum, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat untuk memilih transportasi umum sebagai sarana mobilitas sehari-hari.

#### Pengaruh Instrumentalitas terhadap Pengguna Transportasi Publik

Instrumentalitas merupakan faktor yang memengaruhi penggunaan transportasi umum, pengguna menggunakan transportasi umum ketika mereka merasakan manfaat nyata seperti kemudahan mobilitas, efisiensi perjalanan, dan hemat biaya. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna semakin sering pengguna untuk menggunakan transportasi umum sebagai sarana mobilitas sehari-hari. Pada penelitian (Berggren et al., 2026) menjelaskan bahwa manfaat nyata yang dirasakan pengguna merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan penggunaan transportasi publik. Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa keyakinan masyarakat terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan transportasi umum memiliki peran yang besar dalam mendorong penggunaan transportasi umum.

#### Pengaruh Nilai terhadap Pengguna Transportasi Publik

Nilai yang dirasakan masyarakat dari penggunaan transportasi umum belum menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan transportasi umum. Pengguna lebih mempertimbangkan manfaat yang langsung dirasakan dalam aktivitas sehari-hari dibandingkan nilai atau penghargaan yang melekat pada penggunaan transportasi umum. Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat yang bersifat langsung dan dapat dirasakan dalam aktivitas sehari-hari lebih dipertimbangkan oleh pengguna dibandingkan nilai personal atau sosial yang melekat pada penggunaan transportasi umum, berbeda dengan penelitian (Tuan et al., 2022) yang menyatakan bahwa nilai, gaya hidup, dan norma sosial dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan transportasi publik.

#### Pengaruh Ekspektasi, Instrumentalitas, dan Nilai terhadap Pengguna Transportasi Publik

Penggunaan transportasi umum dipengaruhi oleh berbagai faktor motivasi, pada penelitian ini faktor harapan terhadap layanan dan manfaat nyata yang diperoleh pengguna terbukti lebih dibutuhkan dibandingkan faktor nilai yang dirasakan pengguna. Peningkatan penggunaan transportasi umum dilakukan melalui pemenuhan harapan serta peningkatan manfaat layanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna, jika penggunaan transportasi umum semakin meningkat maka ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi dapat berkurang.

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi, instrumentalitas, dan Nilai terhadap penggunaan transportasi umum. Pengujian telah dilakukan dan dapat disimpulkan bahwa:

1. Ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan masyarakat terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan transportasi umum maka semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.
2. Instrumentalitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan masyarakat terhadap kemampuan transportasi umum dalam membantu mencapai tujuan perjalanan secara efektif dan efisien menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan transportasi umum.
3. Nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai atau penghargaan yang dirasakan masyarakat dari penggunaan transportasi umum belum menjadi pertimbangan utama dalam keputusan menggunakan transportasi umum.
4. Ekspektasi, Instrumentalitas, dan Nilai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan transportasi umum di Kota Surabaya. Ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan penggunaan transportasi umum sebesar 66,3%, sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini faktor ekspektasi, instrumentalitas, dan nilai mempengaruhi penggunaan transportasi umum. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan maka dapat meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum dan manfaat yang akan dirasakan secara langsung oleh pengguna seperti kemudahan akses, ketepatan waktu, keterjangkauan biaya, dan kemudahan berpindah antar moda transportasi. Saran ini diberikan karena faktor instrumentalitas terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong penggunaan transportasi umum.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi penggunaan transportasi umum mengingat masih terdapat variasi penggunaan transportasi umum yang dijelaskan oleh faktor di luar penelitian ini. Penelitian terkait transportasi umum juga perlu terus dikembangkan karena transportasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang perlu selalu ditingkatkan kualitasnya untuk lebih efektif dan berkelanjutan.

## Reference

- Afandi, F., Khairina, E., & Dompok, T. (2025). STRATEGI OPTIMALISASI PEMERINTAH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 5(1), 39–45. <https://doi.org/10.37090/jpap.v5i1.2153>
- Elaine, M. (2025, December 30). Pemkot Surabaya Akan Berhentikan Driver-Helper Suroboyo Bus dan Feeder yang Ugal-Ugalan. <https://www.suarasurabaya.net/>.
- Halimah, A. N. (2025, December 30). Beda Nasib Transum di Malam Tahun Baru: Jakarta Layani hingga Subuh, Surabaya Tutup Senja. <https://www.netralnews.com/>.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *OPERASIONALISASI VARIABEL, SKALA PENGUKURAN & INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF* (M. Pradana, Ed.). PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., Zulifiki, Amane, A. P. O., Nasarudin, Samad, M. A., & Haerudin. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (D. P. Sari, Ed.). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. [www.globaleksekufteknologi.co.id](http://www.globaleksekufteknologi.co.id)
- Mashkina, N. A., Belyaeva, E. S., Obukhova, A. S., & Belyaeva, O. V. (2021). Digitalization of The Transport Industry in The Context of Globalization of The World Economy. *SHS Web of Conferences*, 92, 05020. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219205020>
- Rahmatullah, A. R., Dewi, D. I. K., & Nurmasari, C. D. T. (2022). INTEGRASI ANTAR TRANSPORTASI UMUM DI KOTA SEMARANG. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(1), 36–46. <https://doi.org/10.14710/jpk.10.1.36-46>
- Redaksi, T. (2024, August 1). *Penumpang Feeder WiraWiri Terus Bertambah, Dishub Surabaya Segera Tambah Rute di Akhir 2024*.
- Rencana Kerja Perubahan Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2024* (p. 36). (2024).
- Rossadi, L. N., & Widayati, E. (2024). Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, Dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2), 109–116. <https://doi.org/10.36594/jtec/cwkvga87>
- Salman, G., & Krisiandi. (2023, March 2). Mulai Kamis Ini, Surabaya Operasikan Angkutan “Feeder” Wirawiri Suroboyo, Ber-AC dan “Cashless” . *Kompas.Com*.

- Septanto, H. (2022). PENTINGNYA IMPLEMENTASI SMART MOBILITY SEBUAH SISTEM TRANSPORTASI MODERN PADA SMART CITY. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi STI&K (SeNTIK)* (Vol. 6, Number 1).
- Setiawan, A. D., & Hartik, A. (2025, February 19). Surabaya Macet, Dishub Akui Transportasi Umum Masih Kurang. *Kompas.Com*.
- Stjernborg, V., & Levin, L. (2025). Public transport governance and working conditions of bus drivers: perspectives on accessibility for all in public transport. *Case Studies on Transport Policy*, 22, 101607. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2025.101607>
- Suryobuwono, A. A., Raga, P., Nugroho, A., Tampubolon, I. A., Basalamah, Z. A. R., & Irenita, N. (2021). Analisis Prioritas Pengembangan Moda Transportasi Umum Di DKI Jakarta. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(2). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl>
- Tuan, V. A., Van Truong, N., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166, 118–134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Yonatan, A. Z. (2024, October 12). *Kenapa Kendaraan Pribadi Lebih Digemari Dibanding Transportasi Umum?* <https://Goodstats.Id>.