

SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS
MENGGUNAKAN METODE *COST RECOVERY RATIO*

Diajukan untuk memenuhi skripsi pada Program Studi Sarjana terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun Oleh:

BREZINKA AYU PERDANA

22011039

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS
MENGGUNAKAN METODE *COST RECOVERY RATIO*

Diajukan untuk memenuhi skripsi pada Program Studi Sarjana terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun Oleh:

BREZINKA AYU PERDANA

22011039

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS
MENGUNAKAN METODE *COST RECOVERY RATIO***

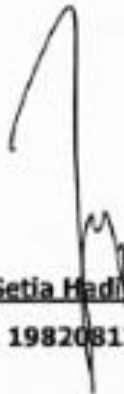
*(ENHANCING SERVICE QUALITY OF SUROBOYO BUS
USING THE COST RECOVERY RATIO METHOD)*

Disusun Oleh:

**BREZINKA AYU PERDANA
22011039**

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Dr. Setia Hadi Pramudi, S.Si.T., M.T.
NIP. 19820813 200312 1 003

Tanggal 30 April 2026

Pembimbing 2



Riza Phahlevi Marwanto, M.T.
NIP. 19850716 201902 1 001

Tanggal 30 April 2026

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS
MENGGUNAKAN METODE *COST RECOVERY RATIO*

(ENHANCING SERVICE QUALITY OF SUROBOYO BUS
USING THE COST RECOVERY RATIO METHOD)

Disusun Oleh:

BREZINKA AYU PERDANA

22011039

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji


Pada Tanggal: 7 Mei 2026

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.
NIP. 19830925 200812 1 001

Penguji 1


 2/6 2026
Tanda Tangan

Suprpto Hadi, S.Pd., M.T.
NIP. 19911205 201902 1 002

Penguji 2

 15/6 2026

Dr. Setia Hadi Pramudi, S.Si.T., M.T.
NIP. 19820813 200312 1 003

Tanda Tangan
 25/5 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



ALFANI BAHARUDDIN, S.Si.T., M.T
NIP. 19840923 2000812 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BREZINKA AYU PERDANA

Notar : 22011039

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Menggunakan Metode *Cost Recovery Ratio*"** adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi manapun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini merupakan hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Tegal, 7 Mei 2026

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000' and 'METRIS TEMPEL'. The signature is written in a cursive style.

Brezinka Ayu Perdana

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur yang tiada henti kupanjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Dzat Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan yang tak pernah putus diberikan-Nya. Karya sederhana ini kupersembahkan sepenuh hati hanya untuk-Mu, ya Allah, sebagai wujud syukur atas setiap nikmat yang Engkau limpahkan dalam setiap langkah perjalananku.

Kepada Ayahku Iman Santoso dan Ibuku Yeni tercinta dua manusia luar biasa yang menjadi saksi nyata setiap lembar perjalanan hidupku. Betapa besar pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan menyerahkan segalanya untukku, merelakan waktu, tenaga, bahkan air mata demi keberhasilanku. Doa-doa yang tak pernah putus di setiap sujud, ridha yang selalu kalian curahkan, serta rezeki yang terus mengalir tanpa henti menjadi kekuatan terbesar dalam hidupku. Betapa besar pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan menyerahkan segalanya untukku, merelakan waktu, tenaga, keringat, bahkan air mata demi keberhasilanku. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa dalam rasa syukur dan cintaku kepada kalian. Setiap langkah yang aku tapaki, setiap pencapaian yang aku raih, setiap pagi yang aku sambut dengan semangat semuanya lahir dari kasih sayang dan kerja keras kalian yang tidak pernah berhenti. Semoga Allah senantiasa membalas setiap kebaikan dan pengorbanan kalian dengan keberkahan yang berlipat ganda, di dunia maupun di akhirat.

Kepada ketiga adikku tersayang, Reyhan Hafizha Putri Santoso, Muhammad Rafa Atthariez Calief, dan Muhammad Gibran Alfariiez Santoso kalian adalah penyemangat yang sesungguhnya. Di saat aku mulai lengah dan goyah dalam perjuangan ini, wajah kalian selalu hadir mengingatkanku untuk bangkit kembali. Sebagai kakak, aku ingin selalu ada untuk kalian menjadi teladan, pelindung, dan tempat bersandar di setiap keadaan. Karya ini juga kakak persembahkan untuk kalian, sebagai bukti bahwa tidak ada usaha yang sia-sia selama kita mau berjuang dengan sepenuh hati. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi kalian, memberikan kalian kemudahan di setiap langkah, dan

mempertemukan kalian dengan jalan-jalan terbaik menuju masa depan yang cerah. Kakak sayang kalian, selalu dan selamanya.

Kepada sahabat-sahabatku FPW, MFKD, adik asuhku dan seluruh teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu per satu terima kasih telah hadir di setiap momen perjalananku. Dalam tawa maupun air mata, dalam lelah maupun semangat, kehadiran kalian sungguh berarti lebih dari yang mampu kuungkapkan dengan kata-kata. Kalian adalah bagian dari sejarah perjuangan ini yang akan selalu kukenang. Terima kasih telah memilih untuk tetap ada, meski dunia ini penuh dengan orang-orang yang datang dan pergi. Kalian mungkin tidak banyak, namun kehadiran kalian yang sedikit itu jauh lebih bermakna dari keramaian yang tidak benar-benar mengenal siapa aku. Terima kasih telah hadir di saat-saat yang paling tidak mudah di saat semangat sedang di titik terendah, di saat kepala terasa penuh dan hati terasa berat, di saat aku bahkan tidak tahu harus memulai dari mana. Kalian hadir bukan dengan solusi yang sempurna, tapi dengan kehadiran yang tulus dan kadang, itulah yang paling dibutuhkan. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dengan kebaikan yang berlipat, memperlancar setiap urusan kalian, dan menjaga persahabatan ini hingga jauh ke depan.

Kepada seluruh pimpinan kampus, dosen pembimbing dan penguji, serta segenap tenaga pendidik di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal terima kasih atas bimbingan, arahan, dan keteladanan yang telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih baik. Ilmu yang kalian ajarkan bukan sekadar bekal akademik, melainkan cahaya yang akan terus menerangi langkah-langkah saya ke depan.

Dan untuk diriku sendiri yang tidak pernah menyerah meski jalan ini terasa berat dan panjang. Kamu sudah sejauh ini, dan itu sungguh luar biasa. Teruslah melangkah, karena setiap usaha yang kamu kerahkan tidak pernah sia-sia. Perjalanan ini baru saja dimulai. Perjalanan ini mengajarkanmu banyak hal: bahwa kamu lebih tangguh dari kelemahanmu, bahwa kamu lebih besar dari rasa takutmu, dan bahwa setiap proses yang kamu jalani dengan sungguh-sungguh selalu membawa hasil yang setimpal. Ini bukan akhir ini adalah awal dari babak baru yang lebih indah. Teruslah melangkah. Teruslah bermimpi. Dan jangan pernah lupa dari mana kamu berasal dan seberapa jauh kamu sudah berjalan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala berkah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul "**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS MENGGUNAKAN METODE *COST RECOVERY RATIO***" ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kekuatan, dan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal
3. Bapak Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan Tegal
4. Bapak Dr. Setia Hadi Pramudi, S.Si.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi
5. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi
6. Kedua Orang Tua, saudara, keluarga, dan seluruh pihak yang telah mendukung, memotivasi, dan mendoakan saya hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Maka dari itu, penulis sangat berharap akan saran dan kritik yang membangun dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini menjadi bermanfaat serta menjadi langkah awal yang berarti dalam perjalanan penulis.

Tegal, 7 Mei 2026



Brezinka Ayu Perdana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Batasan Masalah.....	5
I.4 Tujuan Penelitian.....	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Transportasi Publik	8
II.2 Suroboyo Bus.....	9
II.2.1 Suroboyo Bus R1 (Terminal Purabaya – Perak)	10
II.2.2 Suroboyo Bus Listrik (R4)	11
II.3 <i>Cost Recovery Ratio</i>	13
II.3.1 Ekonomi	14
II.3.2 Manajemen dan Akuntansi	14
II.3.3 Kesehatan.....	14
II.3.4 Pendidikan	15
II.3.5 Energi dan Sumber Daya	15
II.4 <i>Cost Recovery Ratio</i> Dalam Transportasi Publik	15
II.4.1 Tingkatan <i>Cost Recovery Ratio</i> (CRR).....	17

II.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Cost Recovery Ratio</i> (CRR)	18
II.4.3 Parameter dan Standar Nilai <i>Cost Recovery Ratio</i> (CRR)	19
II.5 Skema Subsidi	22
II.6 Kualitas Pelayanan	24
II.6.1 Standar Pelayanan Minimal.....	25
II.7 <i>SERVQUAL</i>	25
II.7.1 Variabel Kualitas.....	26
II.8 Penelitian Relevan.....	28
II.9 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
III.1 Lokasi Penelitian	44
III.2 Bagan Alir Penelitian	44
III.3 Populasi dan Sampel	47
III.4 Instrumen Penelitian	50
III.4.1 Variabel penelitian	50
III.4.2 Uji Instrumen	51
III.5 Teknik Pengambilan Data	53
III.6 Teknik Analisis Data	56
III.6.1 Analisis <i>Cost Recovery Ratio</i>	56
III.6.2 Analisis Kualitas Pelayanan dengan <i>SERVQUAL</i>	59
III.6.3 Analisis Kesesuaian Efisiensi Finansial dengan Kualitas Pelayanan	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
IV.1. Analisis <i>Cost Recovery Ratio</i>	65
IV.1.1 Biaya Operasional Kendaraan.....	65
IV.1.2 Jumlah Pendapatan Tarif	82
IV.1.3 Analisis Nilai <i>Cost Recovery Ratio</i>	83
IV.2. Analisis Kualitas Pelayanan.....	85
IV.2.1 Karakteristik Responden.....	85
IV.2.2 Hasil Analisis <i>Service Quality Index</i> per Dimensi.....	87
IV.3. Analisis Efisiensi Finansial dan Kualitas Pelayanan	90
BAB V PENUTUP	96

V.1. Kesimpulan	96
V.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR LAMPIRAN.....	102
Lampiran 1 Data Biaya Operasional Kendaraan Koridor R1.....	102
Lampiran 2 Data Biaya Operasional Kendaraan Koridor R4.....	168
Lampiran 3 Kuesioner Survei Peningkatan Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Koridor R1 dan R4.....	178
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Pada Persepsi Pengguna	181
Lampiran 5 Karakteristik responden	190
Lampiran 6 Distribusi Nilai r-tabel dengan margin eror 10%.....	191
Lampiran 7 Hasil Survei Kuesioner Kualitas Pelayanan	205
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan.....	212

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Suroboyo Bus R1	10
Gambar II. 2 Rute Suroboyo Bus R1	11
Gambar II. 3 Suroboyo Bus R4	12
Gambar II. 4 Rute Suroboyo Bus R4.....	13
Gambar II. 5 Standart Model.....	16
Gambar II. 6 Mekanisme Subsidi Perkotaan.....	24
Gambar II. 7 Kerangka Berpikir Penelitian	43
Gambar III. 1 Lokasi Penelitian	44
Gambar III. 2 Bagan Alir Penelitian	45
Gambar III. 3 Jumlah Penumpang Berdasarkan Golongan Tarif	48
Gambar III. 4 Statistik <i>Reliability</i>	53

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Jumlah Armada, Rute dan Jam Operasional Suroboyo Bus	9
Tabel II. 2 <i>Cost Recovery Ladder</i>	17
Tabel II. 3 Interpretasi <i>Cost Recovery Ratio</i>	21
Tabel II. 4 Penelitian Terdahulu	29
Tabel III. 1 Variabel Kuesioner	50
Tabel III. 2 Hasil Uji Validitas	52
Tabel III. 3 Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel III. 5 Interpretasi <i>Service Quality Index</i>	60
Tabel III. 6 Matriks Kesesuaian <i>Cost Recovery Ratio</i> dengan SERVQUAL	62
Tabel IV. 1 Produksi Bus Koridor R1	66
Tabel IV. 2 Rekapitulasi BOK Koridor R1	78
Tabel IV. 3 Produksi Bus Koridor R4	78
Tabel IV. 4 Rekapitulasi BOK Koridor R4	80
Tabel IV. 5 Pendapatan Tarif Koridor R1	82
Tabel IV. 6 Pendapatan tarif koridor R4	83
Tabel IV. 7 Hasil <i>Cost Recovery Ratio</i> Koridor R1	83
Tabel IV. 8 Hasil <i>Cost Recovery Ratio</i> Koridor R4	84
Tabel IV. 9 Karakteristik Responden	86
Tabel IV. 10 Hasil <i>Service Quality index</i>	87
Tabel IV. 11 Hasil Analisis CRR dan SQI.....	90

INTISARI

Suroboyo Bus sebagai layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) milik Pemerintah Kota Surabaya telah beroperasi dan berkembang menjadi dua koridor utama, yaitu Koridor R1 dan Koridor R4. Pertumbuhan penumpang sebesar 15% pertahun ini menghadapi permasalahan berupa ketidakseimbangan antara pendapatan tarif dan biaya operasional, serta persepsi kualitas pelayanan yang belum merata di seluruh dimensi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yaitu *Cost Recovery Ratio* (CRR) untuk mengukur efisiensi finansial dan SERVQUAL melalui *Service Quality Index* (SQI) untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Cost Recovery Ratio* (CRR) koridor R1 selama periode 2021–2025 berkisar antara 7,80% (2021) hingga 51,65% (2025) dengan rata-rata 31,00% dan Koridor R4 pada tahun 2025 berada pada 27,5%. Dari aspek kualitas pelayanan, hasil SERVQUAL menghasilkan nilai *Service Quality Index* SQI sebesar 80,52% (kategori Baik), dengan dimensi *Tangibles* dan *Assurance* memperoleh nilai terendah, sedangkan dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* memperoleh nilai tertinggi. Penelitian ini merekomendasikan strategi untuk meningkatkan keberlanjutan Suroboyo Bus melalui dua pendekatan. Dari sisi finansial yaitu pendapatan non-tarif seperti iklan armada, sponsorship halte, pemanfaatan carbon credit, operasi bus listrik, dan kemitraan korporasi berbasis ESG. Dari sisi kualitas pelayanan penerapan sistem informasi penumpang real-time, peningkatan fasilitas halte, dan penambahan frekuensi perjalanan pada jam sibuk. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi kebijakan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam merumuskan kebijakan subsidi yang berkelanjutan, selaras dengan target RPJMN 2025–2029 dan program Buy the Service (BTS) Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kata Kunci: *Cost Recovery Ratio*, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, *Service Quality Index*, Suroboyo Bus, Keberlanjutan Layanan Publik.

ABSTRAK

Suroboyo Bus as a Bus Rapid Transit (BRT) service owned by the Surabaya City Government has operated and developed into two main corridors, namely the R1 Corridor and the R4 Corridor. With passenger growth of 15% per year with a total of 1.98 million passengers, this service faces problems in the form of an imbalance between fare revenue and operational costs, as well as an uneven perception of service quality across all dimensions. The study uses a descriptive quantitative approach, namely Cost Recovery Ratio (CRR) to measure financial efficiency and SERVQUAL through the Service Quality Index (SQI) to measure the perception of service quality based on the five dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the analysis show that the CRR value of the R1 Corridor during the 2021–2025 period ranges from 7,80% (2021) - 51,65% (2025) and the CRR of the R4 Corridor in 2025 is at 27.5%. In terms of service quality, the results of SERVQUAL produced an SQI score of 80.52% (Good category), with the Tangibles and Assurance dimensions obtaining the lowest scores while the Empathy and Responsiveness dimensions recorded the highest scores. From the financial side, diversification of non-tariff income such as fleet advertising, bus stop sponsorship, carbon credit utilization, electric bus operations, and ESG-based corporate partnerships. In terms of service quality, the implementation of a real-time passenger information system, the improvement of bus stop facilities, and the increase in travel frequency during peak hours. The results of this study are expected to be a policy reference for the Surabaya City Government in formulating sustainable subsidy policies, in line with the 2025–2029 RPJMN target and the Buy the Service (BTS) program of the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia.

Keywords: *Cost Recovery Ratio, Service Quality, SERVQUAL, Service Quality Index, Suroboyo Bus, Public Service Sustainability.*