

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA
APLIKASI GOBIS SURABAYA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)***

Skripsi



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun oleh:

TAUFIK RAMADHANI RAHMAN PUTRA

09010621018

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2026

LEMBAR PENYATAAN ASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Taufik Ramadhani Rahman Putra

NIM : 09010621018

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA APLIKASI GOBIS SURABAYA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)"**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar benarnya

Surabaya, 13 Desember 2025

Yang menyatakan,

(Taufik Ramadhani Rahman Putra)

NIM. 09010621018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :

NAMA : TAUFIK RAMADHANI RAHMAN PUTRA

NIM : 09010621018

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN KEPERCAYAAN PUBLIK
PADA APLIKASI GOBIS SURABAYA MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk di ujikan.

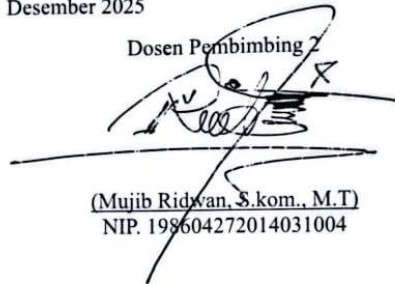
Surabaya, 11 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1



(Andhy Permadi, M.Kom)
NIP. 198110142014031002

Dosen Pembimbing 2



(Mujib Ridwan, S.kom., M.T)
NIP. 198604272014031004

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Taufik Ramdhani Rahman Putra ini telah di pertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 22 Desember 2025

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1


(Farris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 2


(Yunita Ardila, S.Kom., M.MT)
NIP. 199206042020122015

Dosen Penguji 3


(Andhy Permadi, M.Kom)
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 4


(Mujib Ridwan, S.Kom., M.T)
NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya


Saopul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Taufik Ramadhani Rahman Putra
NIM : 09010621018
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : taufikramadhani2016@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna dan Kepercayaan Publik pada aplikasi Gobis Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2026

Penulis

(Taufik Ramadhani)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA APLIKASI GOBIS SURABAYA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Oleh:

Taufik Ramadhani Rahman Putra

Aplikasi GOBIS Surabaya sebagai inovasi e-government mengalami penurunan rating dari 4,0 menjadi 3,0 sejak peluncuran tahun 2018, dengan keluhan pengguna terkait error sistem, ketidakakuratan GPS, dan minimnya fitur penting. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dan kepercayaan publik terhadap aplikasi GOBIS Surabaya menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian kuantitatif ini melibatkan 100 responden pengguna aplikasi GOBIS yang dipilih melalui teknik random sampling di Terminal Joyoboyo Surabaya. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur dua variabel utama: kepuasan pengguna dengan indikator informasi, user interface, dan system reliability; serta kepercayaan publik dengan indikator keakuratan sistem, keamanan data, dan komitmen pengembangan. Data dianalisis menggunakan metode CSI melalui perhitungan Mean Satisfaction Score, Mean Importance Score, Weighted Factor, dan Weighted Score. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna mencapai skor CSI 76,58% (kategori Puas), dengan indikator system reliability tertinggi (77,13%) dan user interface terendah (75,24%). Tingkat kepercayaan publik mencapai skor CSI 77,03% (kategori Percaya), dengan indikator keakuratan sistem tertinggi (79,04%) dan komitmen pengembangan terendah (75,78%). Analisis Weighted Score mengidentifikasi aspek desain visual dan penambahan fitur baru sebagai prioritas perbaikan utama. Penelitian merekomendasikan redesign user interface, peningkatan transparansi pengembangan, dan optimalisasi akurasi sistem real-time untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi GOBIS Surabaya secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index, E-Government, Kepuasan Pengguna, Kepercayaan Publik, Aplikasi GOBIS Surabaya, Transportasi Digital.

ABSTRACT

ANALYSIS OF USER SATISFACTION AND PUBLIC TRUST IN THE GOBIS SURABAYA APPLICATION USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD

By:

Taufik Ramadhani Rahman Putra.

The GOBIS Surabaya application, an e-government innovation, has seen its rating drop from 4.0 to 3.0 since its launch in 2018, with user complaints related to system errors, GPS inaccuracy, and a lack of important features. This study aims to analyze user satisfaction and public trust in the GOBIS Surabaya application using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. This quantitative study involved 100 respondents who are users of the GOBIS application, selected through random sampling at the Joyoboyo Terminal in Surabaya. The research instrument was a questionnaire that measured two main variables: user satisfaction with indicators of information, user interface, and system reliability; and public trust with indicators of system accuracy, data security, and development commitment. The data were analyzed using the CSI method through the calculation of Mean Satisfaction Score, Mean Importance Score, Weighted Factor, and Weighted Score. The results of the study show that user satisfaction reached a CSI score of 76.58% (Satisfied category), with the highest indicator being system reliability (77.13%) and the lowest being user interface (75.24%). The level of public trust reached a CSI score of 77.03% (Trust category), with the highest system accuracy indicator (79.04%) and the lowest development commitment indicator (75.78%). Weighted Score analysis identified visual design and new feature additions as the main priorities for improvement. The study recommends redesigning the user interface, increasing development transparency, and optimizing real-time system accuracy to continuously improve the quality of the GOBIS Surabaya application service.

Keywords: Customer Satisfaction Index, E-Government, User Satisfaction, Public Trust, GOBIS Surabaya Application, Digital Transportation.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENYATAAN ASLIAN	v
HALAMAN MOTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Batasan Masalah.....	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian terdahulu.....	10
2.2. Dasar Teori	14
2.2.1. <i>E-government</i>	14
2.2.2. Aplikasi Android	15
2.2.3. Aplikasi GOBIS	16
2.2.4. Kepuasan Pengguna	19
2.2.5. Kepercayaan Publik	21

2.2.6.	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	22
2.3.	Intergrasi Keilmuan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Alur Penelitian	24
3.2	Identifikasi Masalah	24
3.3	Studi Literatur	25
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
3.5	Penyusunan Kusioner.....	26
3.6	Uji Validitas Reliabilitas	29
3.7	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1.	Deskripsi Responden.....	32
4.1.1.	Responden Berdasarkan Demografi.	32
4.1.2.	Responden Berdasarkan Karakteristik Penggunaan Aplikasi	34
4.2.	Pengujian pre kusioner.....	35
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.1.	Uji Validitas	40
4.2.2.	Uji Reliabilitas	42
4.4.	Tata Laksana Pengolahan Data	45
4.5.	Analisis Kepuasan Pengguna	48
4.3.1.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Per Indikator.	48
4.3.2.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Secara Keseluruhan.	56
4.3.3.	Analisis Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan dan per indikator.....	60
4.4.	Analisis Kepercayaan Publik	61

4.4.1.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Per Indikator.....	61
4.4.2.	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Secara Keseluruhan.....	69
4.4.3.	Analisis Kepercayaan Publik Secara Keseluruhan.	73
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.5.1	Interpretasi dan Implikasi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi GOBIS Surabaya	75
4.5.2	Interpretasi dan Implikasi Kepercayaan publik pada Aplikasi GOBIS Surabaya	77
4.5.3	Akar Masalah dan Rekomendasi Pada Aplikasi Gobis Surabaya.	78
BAB V	PENUTUP	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		89

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Awal Aplikasi (Dishub Surabaya)	17
Gambar 2.2 Halaman Login (Dishub Surabaya).....	17
Gambar 2.3 Tampilan Menu Aplikasi (Dishub Surabaya)	18
Gambar 2.4 Pilihan Rute Surabaya Bus (Dishub Surabaya).....	18
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4. 1 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	32
Gambar 4. 2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	33
Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4. 4 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Penumpang	34
Gambar 4. 5 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Lama Pengguna Aplikasi ..	34



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Pertanyaan Inti.....	26
Tabel 3.2 Pertanyaan Model Metode CSI	27
Tabel 3.3 Hasil Analisis.....	31
Tabel 4. 1 Tabel Validitas Pre Kuisioner Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Nilai	36
Tabel 4. 2 Tabel Validitas Pre Kuisioner Variabel Kepercayaan Publik Aspek Nilai.	36
Tabel 4. 3 Tabel Validitas Pre Kuisioner Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Bobot.....	37
Tabel 4. 4 Tabel Validitas Pre Kuisioner Variabel Kepercayaan Publik Aspek Bobot.	37
Tabel 4. 5 Tabel Reliabilitas Pre Kuisioner Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Nilai.....	38
Tabel 4. 6 Tabel Reliabilitas Pre Kuisioner Variabel Kepercayaan Publik Aspek Nilai.....	38
Tabel 4. 7 Tabel Reliabilitas Pre Kuisioner Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Bobot.....	39
Tabel 4. 8 Tabel Reliabilitas Pre Kuisioner Variabel Kepercayaan Publik Aspek Bobot.....	39
Tabel 4. 9 Tabel Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Nilai	40
Tabel 4. 10 Tabel Validitas Variabel Kepercayaan Publik Aspek Nilai.....	40
Tabel 4. 11 Tabel Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Bobot.....	41
Tabel 4. 12 Tabel Validitas Variabel Kepercayaan Publik Aspek Bobot.....	42
Tabel 4. 13 Tabel Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Nilai.	43
Tabel 4. 14 Tabel Reliabilitas Variabel Kepercayaan Publik Aspek Nilai	43
Tabel 4. 15 Tabel Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Aspek Bobot.	44
Tabel 4. 16 Tabel Reliabilitas Variabel Kepercayaan Publik Aspek Bobot.....	45
Tabel 4. 17 MSS dan MIS indikator Informasi dari Variabel Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4. 18 WF indikator Informasi dari Variabel Kepuasan Pengguna	49
Tabel 4. 19 WS indikator Informasi dari Variabel Kepuasan Pengguna.....	50

Tabel 4. 20 MSS dan MIS Indikator User Interface dari Variabel Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel 4. 21 WF Indikator User Interface dari Variabel Kepuasan Pengguna.....	52
Tabel 4. 22 WS Indikator User Interface dari Variabel Kepuasan Pengguna.....	53
Tabel 4. 23 MSS dan MIS Indikator System Reliability dari Variabel Kepuasan Pengguna.....	54
Tabel 4. 24 WF Indikator System Reliability dari Variabel Kepuasan Pengguna.	55
Tabel 4. 25 WS Indikator System Reliability dari Variabel Kepuasan Pengguna.	55
Tabel 4. 26 MSS dan MIS Variabel Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	57
Tabel 4. 27 WF Variabel Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	58
Tabel 4. 28 WS Variabel Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	59
Tabel 4. 29 MSS dan MIS Indikator Keakuratan Sistem dari Variabel Kepercayaan Publik	62
Tabel 4. 30 WF Indikator Keakuratan Sistem dari Variabel Kepercayaan Publik	62
Tabel 4. 31 WS Indikator Keakuratan Sistem dari Variabel Kepercayaan Publik	63
1. Penentuan Mean Satisfaction Score (MSS) dan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	
Penentuan Mean Satisfaction Score (MSS) dan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	
Bertujuan untuk mengetahui nilai rata rata dari aspek bobot dan nilai , hasilnya sebagai berikut: Tabel 4. 32 MSS dan MIS indikator Keamanan Data dari Variabel Kepercayaan Publik	64
Tabel 4. 33 WF indikator Keamanan Data dari Variabel Kepercayaan Publik	65
Tabel 4. 34 WS indikator Keamanan Data dari Variabel Kepercayaan Publik	66
Tabel 4. 35 MSS dan MIS indikator Komitmen Pengembangan dari Variabel Kepercayaan Publik	67
Tabel 4. 36 WF indikator Komitmen Pengembangan dari Variabel Kepercayaan Publik	68
Tabel 4. 37 WS indikator Komitmen Pengembangan dari Variabel Kepercayaan Publik	68
Tabel 4. 38 MSS dan MIS Variabel Kepercayaan Publik Secara Keseluruhan.....	70
Tabel 4. 39 WF Variabel Kepercayaan Publik Secara Keseluruhan.....	71
Tabel 4. 40 WS Variabel Kepercayaan Publik Secara Keseluruhan.....	72
Tabel 4. 41 Tabel Akar Masalah dan Rekomendasi Variabel Kepuasan Pengguna	79

Tabel 4. 42 Tabel Akar Masalah dan Rekomendasi Variabel Kepercayaan Publik⁸⁰



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Dishub Surabaya (2019) *SCAN QR CODE, BANTU PENUMPANG TEMUKAN SUROBOYO BUS*, Dishub Surabaya. Available at: <https://dishub.surabaya.go.id/portal/post/20190805144416>.
- Admin Sekertaris Kabinet RI (2024) *Gov't to Accelerate GovTech Indonesia for Public Services*, Sekertaris Kabinet RI. Available at: <https://setkab.go.id/en/govt-to-accelerate-govtech-indonesia-for-public-services/> (Accessed: 2 June 2025).
- Aldayel, A. and Alnafjan, K. (2017) 'Challenges and Best Practices for Mobile Application Development', in *Proceedings of the International Conference on Compute and Data Analysis*. New York, NY, USA: ACM, pp. 41–48. Available at: <https://doi.org/10.1145/3093241.3093245>.
- Almarabeh, T. and AbuAli, A. (2010) 'A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success', *European Journal of Scientific Research*, 39(1), pp. 29–42.
- Andini, D. and Utamajaya, J.N. (2023) 'Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI', *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), pp. 330–337. Available at: <https://djourals.com/klik>.
- Anggraini, D., Kamisutara, M. and Muchayan, A. (2023) 'Perencanaan Aplikasi GOBIS Suroboyo Bus dengan Menggunakan Metode Analisis Heuristic Evaluation', *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 14(2a), pp. 135–147. Available at: <https://doi.org/10.47927/jikb.v14i2a.664>.
- Bhimanapati, V.B.R., Pandian, P.K.G. and Goel, P. (2024) 'UI/UX Design Principles for Mobile Health Applications', *International Journal for Research Publication and Seminar*, 15(3). Available at: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36676/jrps.v15.i3.1485>.
- Binzer, B. *et al.* (2024) 'Trust in Public and Private Providers of Health Apps and Usage Intentions: A Sectoral Privacy Calculus and Control Perspective', *Business and Information Systems Engineering*, 66(3), pp. 273–297. Available at: <https://doi.org/10.1007/s12599-024-00869-4>.
- Choi, H. *et al.* (2018) 'Measuring Service Quality of Rural Accommodations', *Sustainability*, 10(4), pp. 9–11. Available at: <https://doi.org/10.3390/su10020443>.
- Fallah Zavareh, M., Mehdizadeh, M. and Nordfjærn, T. (2022) 'Demand for mitigating the risk of COVID-19 infection in public transport: The role of social trust and fatalistic beliefs', *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 84, pp. 348–362. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.trf.2021.12.010>.

- Fikriansyah, I. (2024) *Ketahui Variabel Dependen dan Independen dalam Penelitian Kuantitatif*, *detik.com*. Available at: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7145828/ketahui-variabel-dependen-dan-independen-dalam-penelitian-kuantitatif> (Accessed: 3 June 2025).
- Frässle, S. and Stephan, K.E. (2022) ‘Test-retest reliability of regression dynamic causal modeling’, *Network Neuroscience*, 6(1), pp. 135–160. Available at: https://doi.org/10.1162/netn_a_00215.
- Gunawan, J., Marzilli, C. and Aunguroch, Y. (2021) ‘Establishing appropriate sample size for developing and validating a questionnaire in nursing research’, *BNJ (Belitung Nursing Jurnal)*, 7(5), pp. 356–360.
- Harun Al-Rasyid *et al.* (2022) ‘ANALISIS FAKTOR - FAKTOR PENERIMAAN APLIKASI GOBIS SURABAYA MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL’, *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(1), pp. 174–180. Available at: <https://doi.org/10.33005/sitasi.v2i1.288>.
- He, Y. *et al.* (2024) ‘Establishing an Evaluation Indicator System for User Satisfaction With Hypertension Management Apps: Combining User-Generated Content and Analytic Hierarchy Process’, *Journal of Medical Internet Research*, 26, p. e60773. Available at: <https://doi.org/10.2196/60773>.
- Humas UNSERA (2024) *Variabel dalam Penelitian: Jenis-jenis & Cara Menentukannya*, *Universitas Serang Raya*. Available at: <https://unsera.ac.id/2024/09/19/variabel-dalam-penelitian-jenis-jenis-cara-menentukannya/>.
- Jayatilleke, B.G. *et al.* (2019) ‘Development of mobile application through design-based research’, *Asian Association of Open Universities Journal*, 13(2), pp. 145–168. Available at: <https://doi.org/10.1108/AAOUJ-02-2018-0013>.
- Khan, R.A., Humam, M. and Fazli, M.F. (2024) ‘Enhancing Customer Satisfaction Index for Electric Bus service in Aligarh smart city: A case study on critical attributes and improvement strategies’, *International Journal of Engineering & Technology*, 13(2), pp. 235–251. Available at: <https://doi.org/10.14419/0xpx433>.
- Lim, J.Y. and Moon, K.-K. (2022) ‘The Implications of Political Trust for Supporting Public TranspoLim, Jae Young, and Kuk-Kyoung Moon. “The Implications of Political Trust for Supporting Public Transport.” *Journal of Social Policy* 51, no. 1 (January 26, 2022): 77–95. <https://doi.org/10.1>’, *Journal of Social Policy*, 51(1), pp. 77–95. Available at: <https://doi.org/10.1017/S0047279420000707>.
- Muin, A. (2023) *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Nawangarsi, S. *et al.* (2023) ‘Testing and Analysis User Satisfaction of Salute Bidan Application Using End-User Computing Satisfaction’, *Journal of System and*

Management Sciences, 13(5). Available at:
<https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0529>.

- Nugroho, H., Suhud, U. and Rochyati, R. (2019) 'Penerapan Pengembangan Teori Technology Acceptance Model (TAM) dan Motivasi Terhadap Intensi Mahasiswa di Jakarta untuk Menggunakan Tablet', *Communicare : Journal of Communication Studies*, 5(1), p. 45. Available at: <https://doi.org/10.37535/101005120184>.
- Nureka, S. (2024) *Pola Penggunaan Transportasi Umum di Kalangan Masyarakat Indonesia 2024*, *GoodStats*. Available at: <https://goodstats.id/article/menggali-tantangan-potensi-transportasi-umum-survei-msib-gnfi-batch-7-dbPgI> (Accessed: 2 June 2025).
- Oulasvirta, A. *et al.* (2020) 'Combinatorial Optimization of Graphical User Interface Designs', *Proceedings of the IEEE*, 108(3), pp. 434–464. Available at: <https://doi.org/10.1109/JPROC.2020.2969687>.
- Pringgo, M.P., Chandra, T. and Putra, R. (2023) 'Service Quality Analysis Of Business Consultants Using IPA And CSI Methods (Case Study On CV. ABC) Analisis Kualitas Pelayanan Konsultan Bisnis Menggunakan Metode IPA Dan CSI (Studi Kasus Pada CV. ABC)', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), pp. 1802–1817. Available at: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Purnami, N.M. (2023) 'TRUST TRANSFER IN ONLINE TRANSPORTATION', *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), pp. 19–26. Available at: <https://doi.org/10.26533/eksis.v18i1.1210>.
- Purnomo, D. (2023) 'Efektifitas Methode Customer Satisfaction Index Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada Pt Ssn Jakarta', *JURNAL LENTERA BISNIS*, 12(1), p. 209. Available at: <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i1.876>.
- Rahman, F.F.S. (2024) 'Evaluasi Kinerja Aplikasi Gobis Suroboyo dalam Menyediakan Layanan Bus Rapid Transit di Kota Surabaya'. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rakhmawati, N.A. and Fibrianto, B. (2016) 'Designing a gamification for monitoring Surabaya City development', in *2016 International Conference on Information & Communication Technology and Systems (ICTS)*. IEEE, pp. 262–265. Available at: <https://doi.org/10.1109/ICTS.2016.7910309>.
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio and Kusnadi (2020) 'Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen', *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), pp. 241–252. Available at: <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>.
- Rose, J. *et al.* (2015) 'Managing e-Government: value positions and relationships', *Information Systems Journal*, 25(5), pp. 531–571. Available at: <https://doi.org/10.1111/isj.12052>.

- Şahin, D.Ö. *et al.* (2025) 'Experimental Examination of the Effect of Programming Languages and Frameworks on Mobile Application Development Processes', *International Journal of Software Engineering and Knowledge Engineering*, 35(04), pp. 503–523. Available at: <https://doi.org/10.1142/S0218194025500135>.
- Saputra, A. (2019) 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ', *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 3(1), pp. 57–62. Available at: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/32007/75676580563>.
- Saputro, K.E. (2022) 'Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu', *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(3), pp. 2112–2126. Available at: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>.
- Saragih, S.A. and Siregar, Z. (2025) 'Pengaruh Fitur Layanan , Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed)', 5(1), pp. 129–140.
- Sihotang, F.P. and Oktarina, R. (2022) 'Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>.
- Sirajuddin, S.M. and Atrianingsi, A.. (2020) 'Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar', *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), p. 80. Available at: <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>.
- Sugiono (2014) *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumenri Thongam and Y. Arunkumar Singh (2024) 'Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods for Intermediate Public Transport System in Imphal, Manipur', *International Research Journal on Advanced Engineering Hub (IRJAEH)*, 2(03), pp. 416–424. Available at: <https://doi.org/10.47392/IRJAEH.2024.0061>.
- Taplin, R.H. (2012) 'Competitive importance-performance analysis of an Australian wildlife park', *Tourism Management*, 33(1), pp. 29–37.
- Tya Nur Aini (2024) 'User Satisfaction Analysis of Pln Mobile Application at Jabodetabek', *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 2(1), pp. 2789–2808. Available at: <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.012.212>.

- Utama, A.. G.S. (2020) 'The implementation of e-government in indonesia', *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(7), pp. 190–196. Available at: <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>.
- Utama, R. and Alizar (2024) 'Analisis Persepsi Penumpang Pada Pelayanan LRT JABODEBEK', *Jurnal IlmiahTELSINAS*, 7(2), pp. 118–127.
- Viechtbauer, W. *et al.* (2025) 'A simple formula for the calculation of sample size in pilot studies A simple formula for the calculation of sample size in pilot studies', *Journal of Clinical Epidemiology*, 68(11), pp. 1375–1379. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2015.04.014>.
- Wahyudi, M.I. *et al.* (2024) 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Steam Mobile Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)', *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), pp. 18–26. Available at: <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.1.1645>.
- Widodo, S.M. and Sutopo, J. (2018) 'Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer', *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), pp. 38–45.
- Yuliawati, W., Suroso and Devi Pramudiana, I. (2023) 'Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya)', *Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik*, 1(2), pp. 173–178. Available at: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7157>.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A