

ABSTRAK

Angkutan umum memiliki peranan yang besar bagi masyarakat guna untuk melancarkan aktifitas mereka, selain itu angkutan umum juga berfungsi menopang keberlangsungan perkembangan ekonomi masyarakat. Untuk itu, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan layanan transportasi di kota Padang dan operator menjalankan operasional layanan tersebut adalah Padang Sejahtera Mandiri (PSM) untuk trans Padang koridor III rute air pecah – pasar raya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum Trans Padang Koridor III Rute Air Pecah-Pasar Raya dan untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar penumpang merasakan kenyamanan dan kepuasan, diajukan dengan metode *Service Quality* (servsqual) maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu dapat kita lihat dari nilai tingkat kesesuaian yang melewati skor pengambilan keputusan yang berada pada kuadran B (prestasi) didapat 23 indikator tergolong dalam kriteria Puas. Hal ini berarti sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan angkutan Umum (Trans Padang koridor III air pecah pasar raya), Adapun atribut atau indikator yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian yang tidak melewati skor pengambilan keputusan yang berada pada kuadran A yakni 3 indikator. Untuk detail nya dapat dilihat pada diagram katesius.

Kata Kunci : Transpotasi, Pelayanan, Trans Padang, Servsqual

ABSTRACT

Public transportation has a big role for the community to facilitate their activities, apart from that, public transportation also functions to support the sustainability of the community's economic development. For this reason, the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia provides transportation services in the city of Padang and the operator that carries out these service operations is Padang Sejahtera Mandiri (PSM) for Trans Padang corridor III on the broken water route - the main market. The aim of this research is to determine the level of satisfaction and expectations of passengers regarding the Trans Padang Corridor III public transport service on the Broken Water Route - Pasar Raya and to find out what indicators need to be maintained and improved so that passengers feel comfort and satisfaction, submitted using the Service Quality method. (Servsqual) then several conclusions are obtained, namely that we can see from the value of the level of suitability that passes the decision making score which is in quadrant B (achievement), 23 indicators are obtained which are classified as Satisfied criteria. This means that the majority of service users are satisfied with the services provided by the public transportation company (Trans Padang Corridor III Air Broke Market). There are attributes or indicators that need to be improved in calculating the level of suitability that does not exceed the decision making score that is in Quadrant A is 3 indicators. For details, see the catesius diagram.

Key Words : Transportation, service, Trans Padang, Servsqua