

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR PACAH – PASAR RAYA)

Program Studi : Teknik Sipil
Jenjang Pendidikan : Strata-1



Disusun Oleh:

MUHAMAD SHOLIHIN
20101154330104

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK”
PADANG
2024**

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR PACAH – PASAR RAYA)

Disusun untuk memenuhi persyaratan
Mendapatkan gelar Sarjana Teknik

Program Studi : Teknik Sipil
Jenjang Pendidikan : Strata-1



Disusun Oleh:

MUHAMAD SHOLIHIN
20101154330104

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK”
PADANG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Muhamad Sholihin
No BP	: 20101154330104
Fakultas	: Teknik
Program Studi	: Teknik Sipil

Menyatakan bahwa :

1. Sesungguhnya tugas akhir yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam laporan ini yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.
2. Jika dalam pembuatan tugas akhir, baik pembuatan tugas khusus maupun tugas akhir secara keseluruhan, ternyata terbukti dibuatkan oleh orang lain, maka saya menerima sanksi yang diberikan akademik, berupa pembatalan tugas akhir dan mengulang penelitian dengan judul baru.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa apaksaan dari pihak manapun.

Padang, 09 September 2024
Saya yang menyatakan,

Muhamad Sholihin
20101154330104

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA
PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR
PACAH – PASAR RAYA)**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMAD SHOLIHIN
20101154330104

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan
didepan dewan penguji sidang komprehesif

Padang, 09 September 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Maiyozzi Chairi, MT
NIDN: 1029058810

Jihan Melasari, MT
NIDN: 1014048902

HALAMAN DEWAN PENGUJI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR PACAH – PASAR RAYA)

*Telah diujikan dan dipertahankan pada Sidang Komprehensif Fakultas Teknik
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang*

Padang, 09 September 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. **Maiyozzi chairi, MT** ()
NIDN : 1029058801

2. **Jihan Melasari, MT** ()
NIDN : 1014048902

Diketahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Dr. Ir. Zefri Yenni, MM
NIDN: 1009096401

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA
PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR
PACAH – PASAR RAYA)**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMAD SHOLIHIN
20101154330104

Telah berhasil dan dipertahankan di hadapan dewan penguji Sidang Komprehensif dan telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil

Padang, 09 September 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Maiyozzi Chairi, MT
NIDN: 1029058801

Jihan Melasari, MT
NIDN: 1014048902

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Dr. Ir. Zefri Yenni, MM
NIDN: 1009096401

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Sholihin
Nomor Buku Pokok : 20101154330104
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Karya Ilmiah : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, maka saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang atas karya ilmiah saya dan perangkat yang ada dengan judul:

Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Transportasi Angkutan Umum Di Kota Padang (Studi Kasus Trans Padang Koridor Iii Rute Air Pacah – Pasar Raya)

Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang berhak menyimpan, mengelola, merawat dalam bentuk pangkalan data, dan memublikasikan selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dengan hak Bebas Royalti Non Eksklusif

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 09 September 2024
Saya yang menyatakan,

Muhamad Sholihin

20101154330104

KATA PENGANTAR

Atas berkat dan rahmat Allah SWT, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Zerni Marmusi, MM, Ak, CA, selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sarjon Defit, S. Kom., M.Sc., selaku Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
3. Ibu Dr. Ir. Zefri Yenni, MM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
4. Bapak Maiyozzi Chairi, MT., selaku dosen pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibuk Jihan Melasari, MT., selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
7. Sahabat yang telah banyak membantu dan menyemangati saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman Teknik Sipil dan seluruh pihak terkait yang sudah banyak membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Padang, 09 September 2024

Penulis

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 di pertahankan 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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN TIM PENGUJI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR PERSAMAAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Angkutan	6
2.2 Angkutan Umum.....	7
2.3 Jenis Angkutan Umum.....	8
2.4 Lintasan Rute Sistem Angkutan Umum.....	8
2.4.1 Sistem Rute.....	9
2.4.2 Kapasitas Rute	9
2.4.3 Daerah Pelayanan Rute	9
2.4.4 Trayek Angkutan Umum Pemumpang	10
2.5 Konsep Pemilihan Moda	13
2.5.1 Sarana Transportasi	14
2.6 Sarana dan Prasarana Angkutan Umum	15
2.6.1 Prasarana Transportasi	16
2.7 Kualitas Pelayanan Transportasi	17
2.8 Standar Pelayanan Angkutan Umum	17
2.9 <i>Service Quality (Servqual)</i>	25
2.10 Uji Validitas	26
2.11 Uji Realibilitas	27
2.12 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI	
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel Penelitian	37
3.3 Lokasi Penelitian	39
3.4 Penentuan Sampel Penelitian	39

3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1	Data Primer	40
3.5.2	Data Sekunder	41
3.6	Tahapan Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Analisis Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Padang (Trans Padang Koridor III Rute Air Pecah – Pasar Raya).....	43
4.1.1	Karakteristik Responden Penumpang Trans Padang Koridor III Rute Air Pecah - Pasar Raya	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.2	Uji Validitas.....	45
4.3	Uji Realibilitas	48
4.4	<i>Service Quality (Servsqual)</i>	50
4.4.1	Analisa Tingkat Kesesuaian	55
4.4.2	Diagram Kartesius.....	55
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
LAMPIRAN		
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Trayek	39
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	42
Gambar 4.1 Diagram Usia Responden.....	43
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	44
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden.....	44
Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan	18
Tabel 2.2 Nilai Alpha Cronbach	28
Tabel 3.1 Notasi Variabel Dimensi	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Relibilitas Kineja Dan Harapan.....	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian	49
Tabel 4.5 Keputasan Hold And Action	52

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Metode Service Quality	25
Persamaan 3.1 Populasi Dan Sampel	40
Persamaan 4.1 Tingkat Kesesuaian.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validas Tingkat Kinerja
Lampiran 2 Uji Validas Tingkat Harapan
Lampiran 3 Uji Realibilitas Tingkat Kinerja
Lampiran 4 Uji Realibilitas Tingkat Harapan
Lampiran 5 Tabulasi Data Tingkat Kinerja
Lampiran 6 Tabulasi Data Tingkat Harapan
Lampiran 7 Tabel Distribusi Nilai Signifikasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan umum yakni sarana transportasi bagi masyarakat umum dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, pengguna transportasi umum beragam mulai dari ibu rumah tangga, pelajar, mahasiswa, dan lain-lain.

Angkutan umum yakni angkutan yang menggunakan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan penumpang umum adalah angkutan kota (bus, mini bus, dan lain-lain, kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Wita ariga, B. E. 2020). Tujuan utama dari angkutan umum ini yaitu menyelenggarakan pelayanan transportasi yang layak bagi masyarakat, pelayanan layak yang di maksud yakni pelayanan yang cepat, aman, murah, dan nyaman. Keberadaan angkutan umum juga berdampak untuk mengurangi jumlah angkutan pribadi (Wita ariga, B. E. 2020). Oleh karena itu kementerian perhubungan republik indonesia menyediakan layanan transportasi di kota padang dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut adalah Padang Sejahtera Mandiri (PSM).

Trans padang yakni layanan angkutan umum masal di kota padang yang beroperasi sejak januari 2014, bus ini beroperasi setiap hari di mulai dari pukul 06.00 sampai dengan 19.00 WIB. Saat ini trans padang memiliki 6 koridor dan memiliki 65 unit armada, bus trans padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang dengan rincian 20 orang berdiri dengan pegangan tangan dan 20 orang duduk, serta dilengkapi dengan fasilitas untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang dengan kebutuhan khusus. Untuk kenyamanan bus ini di lengkapi dengan AC dan di dalam bus juga terlihat rapi, bersih, dan luas. Untuk keamanan di dalam bus petugas menjaga bus selama perjalanan serta kamera pengintai yang beroperasi selama perjalanan. Tiket dapat di beli di halte dengan tarif Rp. 1.500 untuk pelajar dan Rp. 3500 untuk umum untuk sekali perjalanan jauh maupun dekat. Untuk penetapan pembayaran saat ini menggunakan Brizzi dan Qris.

Pada dasarnya transportasi itu baik adanya, hanya saja bagai mana cara masyarakat menyikapi serta menyesuaikan fasilitas yang di berikan oleh penyedia jasa sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi konsumen. Dalam hal ini pengguna jasa angkutan umum, pihak pengguna mengharapkan adanya pelayanan yang baik, baik dalam hal kenyamanan mulai dari kendaraan, tempat duduk, keramahan supir, dan perjalanan yang aman hingga sampai di tempat tujuan dengan selamat, permintaan penumpang terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa angkutan umum dapat terwujud apabila pemberi layanan jasa angkutan umum dapat memenuhi keamanan dan kenyamanan penumpang.

Saat ini penumpang angkutan umum trans padang merasakan pelayanan yang di berikan kurang memuaskan. Hal ini disebabkan karena beberapa indikator pelayanan yang kurang seperti halte yang kurang sesuai dengan standar, adanya halte yang tidak memiliki tempat duduk, tidak memiliki atap begitu pun dengan prioritas tempat duduk yang tidak sesuai dengan yang tertera, siswa yang berdiri susah menjangkau gantungan tangan dikarenakan gantungan terlalu tinggi, itulah yang sering terjadi di lapangan maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini kedalam bentuk sebuah skripsi yang berjudul **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS TRANS PADANG KORIDOR III RUTE AIR PACAH – PASAR RAYA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di ketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa transportasi salah satunya yakni berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan dan harapan penumpang dan kualitas layanan atau (*service quality*) menjadi perhatian utama sehingga peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang di berikan Bus Trans Padang berdasarkan 5 dimensi yaitu : keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan.

2. Hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Padang berdasarkan 5 dimensi dengan metode Servsqual
2. Mengetahui hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Padang.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka di buat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Sasaran kuisioner adalah penumpang angkutan Bus Trans Padang
3. Fokus penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan dengan metode Servsqual.
2. Penelitian hanya dilakukan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan standar pelayanan peraturan wali kota padang no 127 tahun 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
Membantu perusahaan untuk mengetahui masalah kepuasan penumpang oleh karna itu diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

2. Bagi penulis

Menjadi tambahan ilmu pengetahuan untuk memahami ilmu transportasi khususnya perihal kualitas pelayanan transportasi dan kepuasan penumpang Bus Trans Padang.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi atau tambahan untuk survey lain yang membahas dampak kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang dijadikan sebagai acuan dalam studi untuk menganalisa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan pada skripsi ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian waktu dan tempat penelitian, jenis data, dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data-data yang dikumpulkan, dan analisis terhadap pengolahan data yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Angkutan

Angkutan yakni suatu kegiatan dimana adanya perpindahan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sarana (kendaraan). Hal yang harus diperhatikan yakni keseimbangan antara moda angkutan (armada) dengan jumlah (volume) barang maupun orang yang memerlukan angkutan. Apabila kapasitas armada lebih rendah dari kebutuhan akan banyak barang atau orang yang tidak terangkut, atau di jejakkan kedalam kendaraan yang ada (Wita ariga, B. E. 2020).

Unsur – unsur angkutan meliputi :

1. Adanya muatan yang di angkut
2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan
3. Adanya jalanan atau jalur yang dapat di lalui
4. Adanya terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumberdaya manusia dan organisasi atau manajemen yang mengerakan kegiatan transportasi tersebut

Pengangkutan menyebabkan nilai barang lebih tinggi di tempat tujuan di bandingkan tempat asal, nilai ini lebih besar dari pada biaya yang di keluarkan untuk pengangkutanya. Nilai atau kegunaan yang di berikan oleh pengangkutan adalah berupa kegunaan tempat (Place Utility) dan kegunaan waktu (Time Utility). Kedua kegunaan di peroleh apabila barang telah di angkut ke tempat dimana nilai nya lebih tinggi dan dapat di manfaatkan pada waktunya (Wita ariga, B. E. 2020). Sedangkan transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat pengangkutan di akhiri, sehingga transportasi buka tujuan untuk menanggulangi kesenjangan antara jarak dan waktu. Dalam kegiatan produksi pertanian, perdagangan, dan kegiatan ekonomi lain nya jasa transportasi merupakan salah satu faktor pemasukan (Wita ariga, B. E. 2020).

Menurut keputusan menteri perhubungan No. KM35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaran umum, ada beberapa

kriteria yang bersangkutan dengan angkutan umum. Kendaraan umum yakni setiap kendaraan bermotor yang di sediakan untuk di pergunakan oleh umum dengan di pungut nya bayaran langsung baik secara langsung maupun tidak langsung. Trayek yakni lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil yang mempunyai asal dan tujuan yang tetap, jadwal yang tetap ataupun tidak tetap dan lintasan tetap.

Menurut klasifikasinya angkutan di bedakan menjadi 2 (Sibuea, D. T. A. 2019) :

1. Angkutan umum

Angkutan umum yakni angkutan yang penggunaan nya di pungut bayaran. Konsep angkutan umum publik muncul sebab tidak semua masyarakat mempunyai angkutan pribadi sehingga negara berkewajiban menyediakan angkutan bagi masyarakat secara keseluruhan.

2. Angkutan pribadi

Angkuta pribadi yakni modal pribadi yang penggunaan nya dapat dengan bebas menggunakan lintasan sendiri sepanjang tidak melanggar peraturan lalu lintas angkutan pribadi akan tetap menjadi angkutan transportasi yang demikian.

2.2 Angkutan Umum

Angkutan umum yakni sarana transportasi bagi masyarakat umum dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, pengguna transportasi umum beragam mulai dari ibu rumah tangga, pelajar, mahasiswa, da lain-lain.

Angkutan umum yakni angkutan yang menggunakan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pegartian angkutan penumpang umum adalah angkutan kota (bus, mini bus, dan lain-lain, kereta api, angkutan air, dan angkutan udara (Wita ariga, B. E. 2020). Tujuan utama dari angkutan umum ini yaitu menyelenggarakan pelayanan transportasi yang layak bagi masyarakat, pelayanan layak yang di maksud yakni pelayanan yang cepat, aman, murah, dan nyaman.

Keberadaan angkutan umum juga berdampak untuk mengurangi jumlah angkutan pribadi (Wita ariga, B. E. 2020).

2.3 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan peraturan menteri No. 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan atau umum dalam trayek, jenis angkutan di indonesia yakni :

1. Angkutan lintas batas negara
Yakni angkutan dari satu kota ke kota lain melewati batas lintas negara baik menggunakan bus umum yang terikat dalam trayek.
2. Angkutan provinsi antar provinsi
Yakni angkutan dari satu provinsi ke provinsi lain yang melewati batas lintas provinsi menggunakan bus umum yang terikat dalam trayek.
3. Angkutan antar kota ke kota
Yakni angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melewati batas lintas kota menggunakan bus umum yang terikat pada trayek.
4. Angkutan perkotaan
Yakni angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.
5. Angkutan perdesaan
Yakni angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan kabupaten yang tidak bersinggungan dengan angkutan perkotaan.

2.4 Lintasan Rute Sistem Angkutan Umum

Secara sederhana sistem angkutan dapat di artikan sebagai sistem pelayanan jasa yang berfungsi untuk mengumpulkan dan mendistribusikan penumpang yang memiliki kebutuhan akan pergerakan. Meskipun para penumpang belum tau tempat asal maupun tujuan akan tetapi pola atau karakteristik pergerakannya yakni seragam sehingga jumlah nya memungkinkan suatu rute angkutan melayani secara baik. Suatu rute dapat dianggap sebagai suatu pelayanan angkutan umum secara geografis memiliki wilayah pelayanan tertentu

dan pribadi secara periode memberikan pelayanan pada calon penumpang (Wita ariga, B. E. 2020).

2.4.1 Sistem Rute

Karena sifat nya yang tetetap, baik di tinjau dari aspek spesial geografis maupun jika di tinjau dari waktu pelayanan, maka penumpang dengan berbagai kepentingan dapat menggunakan rute angkutan umum secara bersama-sama. Suatu rute angkutan umum akan melayani calon penumpang yang mempunyai asal dan tujuan yang berbeda-beda dan penumpang yang memiliki jarak yang berbeda-beda, suatu rute angkutan umum harus melayani penumpang yang memiliki karakteristik sosial ekonomi yang berbeda dan aktifitas yang berbeda. Di tinjau dari karakteristik sosial ekonomi maka kelompok coice atau kelompok orang yang memiliki pilihan antara menggunakan angkutan umum atau angkutan pribadi (Buchika, M. D. 2019).

2.4.2 Kapasitas Rute

Kapasitas rute yakni kemampuan maksimal dari rute yang bersangkutan untuk melayani pergerakan penumpang persatuan waktu, faktor operasaional menentukan besarnya kapasitas angkut dari suatu rute (Buchika, M. D. 2019) yakni :

1. Jenis teknologi
Yakni tipe kendaraan yang digunakan untuk melayani rute
2. Metode pengaturan perjalanan di jalan yang di lalui apakah memiliki peraturan kusus atau tidak, semua peraturan ini didasarkan agar kecepatan tempuh bus dapat di maksimalkan
3. Pelayanan ekspres
Yakni peraturan khusus sehingga angkutan di batasi perhentian nya yakni pada perhentian utama saja.

2.4.3 Daerah Pelayanan Rute

Daerah pelayanan rute yakni daerah yang seluruh warganya dapat menggunakan atau memanfaatkan rute yang terdapat di daerah tersebut untuk

menunjang seluruh mobilitasnya. Daerah ini juga dianggap masih cukup nyaman untuk berjalan ke rute yang bersangkutan untuk kemudian menggunakan jasa pelayanan angkutan umum yang ada untuk kebutuhan mobilitasnya (Buchika, M.D. 2019).

2.4.4 Trayek Angkutan Umum Pemumpang

Trayek diartikan sebagai jalur lintasan angkutan umum yang menghubungkan titik asal ke titik tujuan. Sedangkan rute yakni jaringan jalan yang dilalui untuk mencapai titik tujuan dari titik asal. Hirarki trayek terdapat dalam PP Republik Indonesia No 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan yakni :

1. Trayek umum, dengan ciri-ciri pelayanan :
 - a. Memiliki jadwal tetap
 - b. Melayani angkutan umum kawasan utama, antara kawasan utama dengan kawasan pendukung dengan ciri melakukan perjalanan pulang pergi secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat masal.
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum.
 - d. Pelayanan cepat dan atau lambat Jarak pendek
 - e. Melalui tempat - tempat yang ditetapkan hanya untuk menaikkan dan
 - f. Menurunkan penumpang.
2. Trayek cabang, dengan ciri-ciri pelayanan :
 - a. Mempunyai jadwal tetap
 - b. Melayani angkutan antar kawasan pendukung, antara kawasan pendukung dan kawasan pemukiman.
 - c. Dilayani dengan mobil bus umum
 - d. Pelayanan cepat dan atau lambat
 - e. Jarak pendek
 - f. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang

3. Trayek ranting, dengan ciri - ciri pelayanan :
 - a. Melayani angkutan dalam kawasan pemukiman
 - b. Dilayani dengan mobil bus umum dan atau mobil penumpang umum
Jarak pendek
 - c. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan
 - d. Menurunkan penumpang
4. Trayek langsung, dengan ciri - ciri pelayanan :
 - a. Mempunyai jadwal tetap
 - b. Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat masal dan
 - c. Langsung
 - d. Dilayani oleh mobil bus umum
 - e. Pelayanan cepat
 - f. Jarak pendek
 - g. Melalui tempat - tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

Keterangan :

- a. Yang dimaksud dengan jadwal tetap yakni pengaturan jam perjalanan setiap mobil bus umum. Meliputi jam keberangkatan, persinggahan, dan kedatangan pada terminal - terminal yang wajib disinggahi.
- b. Kawasan utama yakni suatu kawasan yang merupakan pembangkit perjalanan yang tinggi, seperti kawasan perdagangan utama, perkantoran di dalam kota yang membutuhkan pelayanan yang cukup tinggi.
- c. Kawasan pemukiman yakni suatu kawasan perumahan tempat penduduk bermukim yang memerlukan jasa angkutan.
- d. Trayek langsung yakni trayek yang menghubungkan langsung antara dua kawasan yang permintaan angkutan antara kedua

kawasan tersebut tinggi, dengan syarat terdapat kondisi prasarana jalan yang memungkinkan untuk dilaksanakannya trayek tersebut.

Menurut Departemen Perhubungan, 1998, penetapan trayek harus memenuhi Kriteria - kriteria sebagai berikut :

1. Jumlah permintaan minimum

Jumlah permintaan minimal yang diperlukan untuk mengembangkan suatu trayek baru tergantung pada jenis pelayanannya, apakah reguler perkotaan dengan frekuensi tinggi ataukah jenis pelayan antar kota dengan frekuensi rendah. Untuk angkutan kota minimal membutuhkan 1800 – 2000 orang penumpang perhari untuk kedua arah untuk pelayanan purna waktu (12 – 14 jam operasi/hari) dan minimum antara 150 – 200 orang penumpang perjam untuk pelayanan paruh waktu (pelayanan pada jam sibuk saja).

2. Lintasan terpendek

Penetapan trayek sedapat mungkin melalui lintasan terpendek yakni dengan menghindari lintasan yang dibelok-belokkan sehingga terkesan bahwa mereka membuang - buang waktu. Meskipun begitu penyimpangan dari lintasan terpendek dapat dilakukan bila hal itu tidak dapat dihindari overlapping atau tumpang tindih harus dihindari karena dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya. Overlapping lebih dari dua trayek dapat ditoleransi dipusat kota, tetapi dipinggir kota hanya dapat ditoleransi satu overlap.

3. Kriteria lainnyaa

- a. Geometrik jalan (memadai untuk moda angkutan yang direncanakan untuk melayani trayek tersebut. Bila akan dilayani dengan bus besar, maka lebar jalur sekurang - kurangnya harus 3 m)
- b. Panjang trayek angkutan agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal 2 –2,5 jam untuk perjalanan pulang pergi.
- c. Sedapat mungkin direncanakan untuk perjalanan pulang pergi melalui rute yang sama. Apabila tidak dapat dihindari karena

trayek harus melewati jalan satu arah, maka harus diusahakan agar jarak rute dan kembali tidak lebih dari 300 meter – 400 meter

- d. Disarankan agar trayek yang melalui pusat kota tidak berhenti dan mangkal di pusat kota melainkan jalan terus, karena akan berdampak pada kemacetan lalu lintas di sekitar terminal pusat kota.

4. Kepadatan trayek

Kepadatan trayek harus disusun sedemikian rupa sehingga menjangkau seluruh wilayah kota yang butuh pelayanan angkutan umum. Yang dimaksud terjangkau adalah rute pelayanan dapat dijangkau dengan berjalan kaki maksimal 400 m oleh 70 – 75% penduduk yang tinggal di daerah padat atau sama dengan waktu berjalan kaki selama 5 – 6 menit. Jadi, jarak antara rute pelayanan yang paralel maksimal berkisar 800 m, sedangkan di daerah pinggir kota jaraknya 1600m atau dapat dijangkau oleh 50% – 60% penduduknya.

2.5 Konsep Pemilihan Moda

Dalam pemilihan moda, pengguna dapat digolongkan kepada:

1. Kelompok Choice yakni kelompok pengguna yang memiliki lebih dari satu alternatif moda yang dapat digunakan.
2. Kelompok Captive yakni kelompok pengguna yang tidak memiliki alternatif lain selain moda tertentu (misal angkutan umum).

Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menentukan suatu moda transportasi, Menurut (Sibuea D. T. A. 2019), dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori:

1. Karakteristik pelaku perjalanan, seperti: keadaan sosial ekonomi serta tingkat pendapatan, ketersediaan atau kepemilikan kendaraan, kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak, pensiun, dan lain-lain), faktor lain, seperti keharusan menggunakan mobil ke tempat bekerja dan keperluan mengantar anak sekolah.

2. Karakteristik perjalanan seperti: tujuan perjalanan, waktu terjadinya perjalanan, jarak perjalanan.
3. Karakteristik sistem transportasi seperti: tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing sarana transportasi. Pertama, faktor - faktor kuantitatif, seperti: lama waktu perjalanan yang meliputi waktu di dalam kendaraan, waktu menanti dan waktu berjalan kaki, biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar dan lain-lain), ketersediaan ruang dan tarif parkir. Kedua, faktor-faktor kualitatif, seperti: kenyamanan, kemudahan, keandalan dan keteraturan serta keamanan.

2.5.1 Sarana Transportasi

Sarana transportasi dipergunakan untuk mendukung pergerakan masyarakat dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan moda angkutan umum yang tersedia, sarana transportasi juga dipergunakan untuk melayani masyarakat dalam kegiatannya mencapai tujuan dari pergerakan. Sarana angkutan yang menyangkut perlalulintasan adalah terminal, rambu dan marka lalulintas, fasilitas pejalan kaki, fasilitas parkir, dan tempat henti.

1. Terminal

Terminal transportasi yakni prasarana angkutan yang juga bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang, dan juga sebagai alat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Terminal transportasi merupakan titik simpul jaringan transportasi jalan yang berguna untuk pelayanan umum yang juga merupakan unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan.

2. Rambu dan Marka Lalu Lintas Rambu dan marka lalulintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada sistem jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan obyek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada para pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

3. Fasilitas Pejalan Kaki Pejalan kaki yakni suatu bentuk transportasi yang penting di daerah perkotaan, sebagai contoh DKI Jakarta 40% dari seluruh perjalanan dilakukan dengan berjalan kaki. Begitu juga yang terjadi di kota-kota besar di negara-negara maju. Oleh karena itu kebutuhan para pejalan kaki merupakan suatu bagian terpadu dalam sistem transportasi jalan. Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka memperlambat arus lalu lintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas.
4. Fasilitas Parkir Kendaraan Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing kendaraan dengan desain dan lokasi parkir.
5. Rambu dan Marka Lalu lintas Rambu dan marka lalu lintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada sistem jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan objek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

2.6 Sarana dan Prasarana Angkutan Umum

Sarana dan prasarana transportasi ialah faktor yang saling menunjang, dalam sistem transportasi keduanya menjadi kebutuhan utama. Sarana dan prasarana juga perlu dirinci dan dicatat ciri khasnya, termasuk tingkat pelayanan dan pemencarannya dalam wilayah perkotaan.

Sarana dan prasarana angkutan umum merupakan faktor penting dalam membangun sistem transportasi yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Para

ahli transportasi umum biasanya menyoroti beberapa elemen kunci yang perlu diperhatikan dalam merancang dan mengelola sistem angkutan umum, antara lain:

1. Fasilitas aksesibilitas
2. Frekwensi dan kapasitas jadwal
3. Kualitas kendaraan dan fasilitas
4. Keamanan dan keselamatan
5. Harga terjangkau
6. Teknologi dan inovasi

2.6.1 Prasarana Transportasi

Jaringan jalan merupakan prasarana transportasi yang mempunyai daya rangsang terhadap pertumbuhan disekitarnya. Tidak seimbang penyediaan jaringan jalan terhadap jumlah pertambahan kebutuhan ruang jalan merupakan gambaran permasalahan yang besar akan timpangnya sistem penyediaan (supply) dengan sistem permintaan (demand). Transportasi selalu dikaitkan dengan tujuan misalnya perjalanan dari rumah ke tempat bekerja, ke pasar atau tempat rekreasi. Ciri utama prasarana transportasi adalah melayani pengguna, bukan merupakan barang atau komoditas. Oleh karena itu, prasarana tersebut tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan. Prasarana transportasi harus dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, karena jika tidak, kita akan kehilangan manfaatnya. Menurut UU no 13, 1980; Pasal 1, prasarana transportasi adalah jalan. Pada dasarnya, prasarana transportasi ini mempunyai dua peranan utama yaitu :

1. Sebagai alat bantu untuk pengacuan pembangunan di perkotaan.
2. Sebagai prasarana pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Oleh sebab itu, kebijakan yang harus dilakukan adalah menyediakan sistem prasarana transportasi dengan kualitas minimal agar dapat dilalui. Adanya keterhubungan ini menyebabkan kawasan tersebut mudah dicapai dan orang mau tinggal disana.

2.7 Kualitas Pelayanan Transportasi

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pada konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan atau perusahaan tersebut (Ginting, K. A. 2022).

Beberapa definisi kualitas (Ginting, K. A. 2022) yaitu:

1. Kualitas yakni kesesuaian dibandingkan dengan tujuan atau manfaatnya.
2. Kualitas yakni suatu yang berbeda untuk setiap orang tergantung pada waktu dan tempat sesuai tujuan.
3. Kualitas yakni suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau sudah melebihi yang di harapkan.

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan jasa karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur kinerja yang telah dicapai.

2.8 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar pelayanan angkutan umum biasanya mencakup keamanan, kenyamanan, kebersihan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas bagi semua penumpang. Ini termasuk kendaraan yang terawat dengan baik, sopir yang terlatih dengan baik, serta informasi yang jelas dan mudah diakses bagi penumpang standar pelayanan angkutan umum harus mencakup beberapa unsur yakni :

1. Kenyamanan: Menyediakan fasilitas dan layanan yang membuat pengalaman perjalanan nyaman bagi penumpang.
2. Ketepatan waktu: Memastikan jadwal yang konsisten dan tepat waktu agar penumpang dapat mengandalkan layanan tersebut.
3. Kebersihan: Menjaga kebersihan kendaraan dan stasiun/stops agar nyaman dan higienis.

4. Aksesibilitas: Memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh semua orang, termasuk orang dengan kebutuhan khusus atau mobilitas terbatas.
5. Keterjangkauan: Menyediakan tarif yang wajar agar layanan tersebut dapat diakses oleh sebanyak mungkin orang.

Berdasarkan peraturan wali kota padang No. 127 tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan wali kota padang No. 160 tahun 2020 tentang standar pelayanan angkutan umum trans padang.

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Padang

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
1	Keamanan							
	a. Halte	1.informasi gangguan keamanan	informasi yang di sampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telfon/sms pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik	minimal 2 (dua) stiker	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
		CCTV	Sebagai sarana pengawasan terhadap aktivitas selama di halte, CCTV berfungsi merekam aktifitas selama di halte	Jumlah CCTV per halte	minimal 1 (Satu) CCTV	5%	30%	100%
	b. Bus	1. Identitas Kendaraan	Papan Trayek / rute berupa display LED yang dipasang pada bagian depan kendaraan, Nomor Body kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan	Jumlah Display LED yang berfungsi dan jumlah nomor body per kendaraan	Minimal 1 (satu) display LED dan 3 (tiga) Nomor body	100%	100%	100%
		2. Tanda pengenal pengemudi dan seragam yang dilengkapi dengan tanda pengenal	berbentuk tanda pengenal nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi, Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal	Tersedia tanda pengenal pengemudi dan dekenakan seragam dan tanda pengenal diri	1 (satu) tanda pengenal pengemudi, wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri	100%	100%	100%
		3. Lampu isyarat tanda darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Lampu Isyarat tanda darurat	Berfungsi	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
		4. Petugas dalam bus	Orang yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban dan kebersihan didalam bus	jumlah petugas	minimal 1 (Satu) per unit bus	100%	100%	100%
		5. Kegelapan Kaca film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	persentasi kegelapan	maksimal 60%	100%	100%	100%
		6. Televisi sirkuit tertutup (Close Circuit Television/CC TV	Sebagai sarana pengawasan terhadap aktivitas selama di halte, CCTV berfungsi merekam aktifitas selama di halte		minimal 1 (satu) unit CCTV	100%	100%	100%
2	Keselamatan							
	a. Man usia	1.SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurangnya yang memuat : tata tertib mengemudi/operasional kendaraan. Tata tertib menaikan dan menurunkan penumpang	Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus, penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas dalam bus	minimal 1 (satu) dokumen SOP, Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam naskah perjanjian subsidi	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
		2. Peralatan keselamatan	fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang ditempat yang mudah di capai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi : palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran dan lampu stiker	jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	palu pemecah kaca 2 (dua) buah, tabung pemadam kebakaran 1 (satu), lampu senter 1 (satu)	100%	100%	100%
		3. fasilitas kesehatan	fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang paling sedikit terdiri dari kapas bersih, larutan iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%	tersedianya perlengkapan P3K kendaraan yang tidak melebihi masa kadaluarsa	1 (satu) Set	100%	100%	100%
		4. informasi no pengaduan	informasi yang disampaikan penumpang atau masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi no telfon dan atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	jumlah tampilan no pengaduan didalam dan diluar bus	di dalam bus 2 (dua) buah, diluar bus 1 (satu) buah	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
		5. fasilitas pegangan pengguna jasa berdiri	alat bantu pengguna jasa yang berdiri didalam bus	ketersediaan sesuai spesifikasi teknis bus, berfungsi dengan baik	tersedia dan berfungsi	100%	100%	100%
		6. pintu keluar dan masuk pengguna jasa	pintu berfungsi, pintu keluar dan masuk pengguna jasa harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	berfungsi dan tertutup pada saat berjalan	dapat berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan	100%	100%	100%
3	Kenyamanan							
	a. Halte	1. Lampu Penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya dihalte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	tingkat percahayaan perhalte	minimal 1 (satu) lampu perhalte	100%	100%	100%
		2. Kebersihan dihalte	halte bebas dari sampah organik dan non organik	bersih dari sampah	minimal 1 (satu) tempat sampah perhalte, bebas dari sampah	100%	100%	100%
		3. kemudahan naik dan turun pengguna jasa	memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus	tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	tinggi lantai halte dan bus dengan toleransi 10 cm	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
				Indikator	Nilai	2022	2023	2024
	b. Bus	1. lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya didalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang	pencahayaan didalam bus	tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%
		2. faktor muat	perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas angkut	faktor muat maksimum	100%	100%	100%	100%
		3. fasilitas pengatur suhu ruangan	fasilitas pengatur suhu didalam bus menggunakan ac (air conditioner)	suhu didalam bus	maksimal 25°C	100%	100%	100%
4	Kesetaraan							
	a. Kursi prioritas	tempat duduk dibus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil		jumlah kursi prioritas	minimal 2 (dua) buah	100%	100%	100%
	b. Ruang khusus untuk kursi roda	ruang didalam bus yang diperuntukan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda		jumlah ruang khusus	minimal 1 (satu) buah	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
			Indikator	Nilai	2022	2023	2024
5	Keteraturan						
	a. Waktu kedatangan bus dihalte	kedatangan bus dihalte akhir koridor	ketepatan waktu kedatangan bus dihalte degan jadwal keberangkatan (time table)	maksimal 10 menit	100%	100%	100%
	b. Kecepatan peralanan	kecepatan perjalanan bus normal	kecepatan maksimal	50 Km/ Jam	100%	100%	100%
	c. Informasi waktu berhenti dihalte	waku berhenti bus normal	waktu berhenti maksimal	90 detik	100%	100%	100%
	d. Informasi pelayanan	Informasi didalam bus (berupa audio dan atau visual) untuk memperjelas penumpang yang akan turun di satu halte	informasi yang jelas	harus tersedia	100%	100%	100%
	e. Sistem pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	tersedianya sistem E-Ticketing	semua sistem pembayaran harus berfungsi baik didalam bus	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)		
			Indikator	Nilai	2022	2023	2024
	f. Dokumen perjalanan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan dioperasikan	lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari : sim umum sesuai jenis kendaraan, STNK, Kartu uji, Kartu pengawasan	masi berlaku	100%	100%	100%
	g. Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System/GPS)	Terintegrasi dengan ruang kendali utama	tersedianya sistem GPS disetiap bus	berfungsi dengan baik	100%	100%	100%

Sumber: Peraturan Wali kota Padang Nomor 127 tahun 2021

2.9 Service Quality (*Servqual*)

Menurut Ginting, K. A. (2022) *servqual* didapatkan dari perbandingan dan faktor utama yakni persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang mereka harapkan (*expected service*). Pengukuran *servqual* berdasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan menggunakan 5 dimensi :

$$Q = P (\text{Level Of Conformity}) - E(\text{Decision Score}) \quad (2.1)$$

Keterangan :

Q = Kualitas Pelayanan (Quality of service)

P = *Level Of Conformity* atau tingkat kesesuaian

E = *Decision Score* atau skor pengambilan keputusan

5 Dimensi kualitas jasa yakni :

1. Keamanan

Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sehingga penumpang merasa aman pada saat berada di dalam perjalanan seperti, mengetahui identitas kendaraan ,adanya cctv dalam bus,tanda pengenalan pengemudi.

2. Keselamatan

Yakni kemampuan yang dimiliki karyawan untuk memberikan jaminan terhadap rasa bahaya, dan keraguan mencakup sikap yang bisa dipercaya oleh pelanggan seperti, tata tertib pengemudi,tata tertib menaiki dan menurunkan penumpang

3. Kenyamanan

Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang saat berada di halte dan di dalam bus seperti, halte dan bus bebas dari sampah.

4. Kesetaraan

Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan kesetaraan bagi penumpang yang mempunyai kebutuhan khusus seperti, penumpang lansia,penumpang menggunakan kursi roda dan ibu hamil.

5. ketepatan

Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah di janjikan seperti, kedatangan bus di halte,kecepatan perjalanan bus,waktu berhenti bus

2.10 Uji Validitas

Menurut Ginting, K. A (2022) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas yakni uji yang digunakan untuk memperlihatkan sejauh

mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran terhadap penelitian. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin di ungkap valid

1. Bila ada yang negative, maka butir pertanyaan menjadi tidak valid.
2. Bila Positif, dan (r) hitung $<$ (r) tabel maka butir pertanyaan tidak valid.
3. Bila Positif, dan (r) hitung $>$ (r) tabel maka butir pertanyaan valid.

Cara mencari nilai (r) tabel pada signifikansi 5% pada distribusi nilai (r) table.

2.11 Uji Realibilitas

Ginting, K. A. (2022) menyatakan reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable. Analisis reliabilitas yang digunakan

adalah analisa Cornbach Alpha. Adapun pengujian dengan menggunakan koefisien Cornbach Alpha $\geq 0,6$ yaitunilai yang dianggap dapat menguji valid tidaknya kuesioner yang digunakan. Alpha cronbach diukur berdasarkan skala alpha cronbach 0 sampai 1. Jika skalaitu itu di kelompok ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat di interprestasikan sebagai berikut :

Tabel 2.2 Nilai Alpha Cronbach

No	Keterangan	Nilai Alpha	Realibel
1	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	0,00-0,20	Kurang Realibel
2	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	0,21-0,40	Agak Realibel
3	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	0,41-0,60	Cukup Realibel
4	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	0,61-0,80	Realibel
5	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	0,81-1	Sangat Realibel

Sumber : Ginting k.a (2022)

2.12 Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Latar Belakang	Metode	Hasil
1	Hendy yusman,Dkk 2021	Performance Analysis And Passenger Satisfaction On Trans Jakarta Bus Services (Cibubur Route-BKN)	Angkutan penumpang umum yang lebih dikenal dengan angkutan umum merupakan angkutan yang ramah lingkungan dan dapat menghemat penggunaan bahan bakar (Kementerian Pekerjaan Umum, 2018), seperti paratransit dan masst Crainbsuibt.ur merupakan daerah di sebelah timur Jakarta yang berbatasan langsung dengan Bekasi dan Depok, banyakpekerja yang bekerja di Jakarta tinggal di sekitar daerah tersebut dan menggunakan berbagai jenis transportasi.dalam 5 tahun terakhir mengalami peningkatan menjadi 5,35 persen per tahun sehingga menimbulkan permasalahan seperti kemacetan karena infrastruktur yang ada tidak dapat menampung kendaraan yang ada. (Isradi, Dwiatmoko,Setiawan, dkk., 2020). Oleh karena itu, untuk menarik pengguna kendaraan pribadi beralih ke angkutan umum, Pemprov DKI Jakarta telah membangun sistem transportasi BRT (Bus Rapid Transit) yang dikenal dengan Transjakarta	IPA	Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilihat dari dimensi bukti langsung / reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati dan tangible, rata-rata penumpang Transjakarta koridor7C Cibubur-BKN merasa tingkat kinerja pelayanan Transjakarta pada rute Cibubur-BKN Cawang mencapai nilai 3,15. pelayanan yang diberikan pada setiap dimensi pelayanan yang diteliti mencapai kategori yang cukup baik, dan rata-rata tingkat kepuasan penumpang Transjakarta pada rute Cibubur-BKN Cawang mencapai nilai 3,13, dapat dikatakantingkat kepuasan penumpang pada dimensi pelayanan yang diteliti mencapai kategori cukupmemuaskan.

			yang telah beroperasi sejak Bus merupakan salah satu moda transportasi yang paling penting di Jatinugra. Bus ini menyumbang beberapa aspek dalam kehidupan sehari-hari,		
2	Sintia Lambok 2022	Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal angkutan umum	Transportasi adalah pengangkutan atau pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Terminal adalah prasarana transportasi yang berfungsi sebagai tempat untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Salah satu tolak ukur calon penumpang dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan adalah kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh moda transportasi tersebut. Hal ini tentunya perlu diperhitungkan oleh penyedia jasa angkutan umum baik dari segi sarana maupun prasarana transportasi. Namun, meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, jumlah penumpang juga akan meningkat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara penyedia jasa dan kebutuhan yang akan dapat mengakibatkan penurunan pelayanan jasa terminal. Hal ini akan berdampak terhadap kualitas pelayanan penumpang.	Indeks kepuasan pelanggan	Berdasarkan hasil analisis data, dan faktor-faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal Sibolga antara lain, fasilitas keselamatan jalan, kenyamanan ruang tunggu penumpang, fasilitas dan petugas kebersihan dan toilet umum. Secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang terminal angkutan umum di terminal Sibolga dikategorikan cukup puas, dengan nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 63,42 %

3	Agung Saputra 2019	Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri terhadap kinerja pelayanan (Trayek bangkinang-pekan baru)	Transportasi dapat dikatakan sebagai sebuah kebutuhan turunan karena transportasi timbul disebabkan adanya maksud dan tujuan yang ingin dicapai melalui transportasi. Pihak Dinas Perhubungan Kota Bangkinang menyediakan fasilitas berupa transportasi Bus Damri dari Bangkinang dengan tujuan Pekanbaru. Selain itu tujuan di operasikannya Bus Damri ini guna menyediakan pelayanan angkutan umum dari Bangkinang ke Pekanbaru begitu juga kembalinya ke Bangkinang.	CSI	ternyata tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 0,76 yang berdasarkan tabel Index Aritonang (2005) tergolong dalam kriteria Puas. Hal ini berarti sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan
4	Dody Taufik Absor Sibuea	Studi karakteristik pengguna angkutan umum dalam pemilihan moda transportasi	mengetahui karakteristik Peningkatan tersebut berkaitan dengan perilaku perjalanan masyarakat Perumnas pemenuhan kebutuhan akan sarana Martubung, mengetahui Namun peningkatan sarana transportasi perbedaan persepsi pengguna angkutan umum tersebut melalui pengembangan sistem terhadap moda angkutan umum berdasarkan transportasi harus mempertimbangkan karakteristik perilaku perjalanan yang dimaksud. perilaku individu dalam pemilihan moda	Anava	Hasil penelitian ini secara umum masyarakat perumnas martubung menggunakan MPU sebagai moda angkutan umum yaitu sebanyak 97,31% , pengguna angkutan umum merupakan pekerja sebanyak 60% , captive user merupakan pengguna kendaraan umum tertinggi 86,73%

5	Muhammad Desy Buchika , Komala Erwan, Aklumadali	Studi perencanaan rute angkutan umum di kota pontianak	Untuk menunjang kelancaran berbagai aktifitas kegiatan dan mobilitas penduduk di kawasan petropolitan ini diperlukan fasilitas transportasi angkutan umum yang cukup memadai. Terwujudnya mobilisasi penduduk dengan pelayanan angkutan umum yang efektif dan efisien apabila terdapat sisi permintaan (demand) dengan sisi penyediaan (supply) yang disertai manajemen operasional yang baik. Angkutan umum merupakan salah satu sarana transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari sistem transportasi kota. Sistem angkutan umum akan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap sistem transportasi. Jika sistem transportasi kurang baik, maka akan menyebabkan terganggunya sistem kota secara keseluruhan, baik ditinjau dari pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat maupun ditinjau dari mutu kehidupan kota	Analisi multi kriteria AMK	Kriteria yang paling penting dalam penentuan penilaian berdasarkan kriteria yang ada adalah kriteria berdasarkan Kepadatan Penduduk, kriteria berdasarkan Tata Guna Lahan, kriteria berdasarkan Lebar Jalur Lintasan Rute dan kriteria berdasarkan Tingkat Kenyamanan Penumpang. Proses pemilihan dari alternatif alternatif rute tersebut yang akan dianalisa adalah rute yang paling optimal, penilaian ini dilakukan menggunakan Analisis multi kriteria dengan menggunakan beberapa kriteria tertentu. Dari hasil analisis ini, diperoleh bahwa alternatif terpilih adalah alternatif 4
---	--	--	---	----------------------------	---

6	Witari Ariga, Elfania Bastian (2020)	Tinjauan kinerja pelayanan angkutan umum PO karya abadi rute batusankar bukit tinggi	Transportasi merupakan kegiatan yang tidak akan terlepas dari aktivitas manusia. Khususnya angkutan umum sebagai salah satu sarana transportasi di perkotaan maupun di pedesaan. Mengingat besarnya kebutuhan permintaan dari masyarakat, membuat keterbatasan kemampuan manusia menjadikan angkutan umum sebagai pilihan utama yang dipilih masyarakat, dengan alasan angkutan umum lebih murah dan lebih fleksibel. Permasalahan utama timbul dari kinerja angkutan umum khususnya trayek Batusangkar-Bukittinggi ini yaitu tidak seimbang antara permintaan dan penawaran akan transportasi. Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilaksanakan pada hari Senin, 8 April 2019 dari pukul 07.00 sampai 15.00 WIB, penulis melihat tidak seimbang jumlah angkutan mobil trayek Batusangkar-Bukittinggi dari PO Karya Abadi dengan jumlah penumpang. PO Karya Abadi adalah salah satu perusahaan jasa angkutan umum yang melayani trayek Batusangkar-Bukittinggi via Padang Panjang	Observasi	Dari hasil analisis rata-rata frekuensi pada PO Karya Abadi ini terbilang rendah dengan 3 kendaraan/jam di waktu sibuk. Sedangkan menurut standar pelayanan bisa dikatakan baik lebih dari 6 kendaraan/jam. Untuk itu perlu adanya penambahan kendaraan. Tabel frekuensi bisa dilihat pada halaman 45. 2. Faktor muat penumpang jam sibuk pada PO Karya Abadi tergolong baik pada jam sibuk. Hal ini dapat diartikan bahwa selalu ada dan tersedia tempat duduk bagi penumpang. Tabel faktor muat bisa dilihat pada halaman 46.3. Faktor muat penumpang diluar jam sibuk pada PO Karya Abadi tergolong baik. Hal ini dapat diartikan bahwa selalu ada dan tersedia tempat duduk bagi penumpang. Tabel faktor muat bisa dilihat pada halaman 46 4. Pada analisis sebelumnya PO Karya Abadi diketahui bahwa interval waktu antara (headway) yaitu 60 menit dinyatakan kurang menurut standar pelayanan sedangkan waktu tunggu 30 menit dinyatakan sedang menurut standar pelayanan. Walaupun dikategorikan kurang menurut standar pelayanan, akan tetapi menurut PO Karya Abadi sendiri, headway dan waktu tunggu sudah di atur oleh pihak PO. Tabel waktu tunggu dan headway bisa dilihat pada halaman 58.
---	--------------------------------------	--	---	-----------	---

			dengan jumlah angkutan mobil terbanyak yang beroperasi pada trayek Batusangkar-Bukittinggi		
7	Kamilia azhari ginting 2022	Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap bus trans metro deli rute medan – lapanga merdeka	<p>Kebutuhan akan jasa khususnya jasa transportasi merupakan kebutuhan yang penting bagi setiap orang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, harus disediakan layanan jasa transportasi agar meningkatkan kuantitas dan kualitas yang meliputi keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi. Karena alasan tersebut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan pelayanan jasa transportasi di Kota Medan dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut ialah PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli). Bus Trans Metro Deli ini adalah salah satu bagian dari Bus Rapid Transit (BRT). Bus Trans Metro Deli ini merupakan program Buy the Service dari Dinas Perhubungan guna mengembangkan angkutan jalan umum di perkotaan, menggunakan sebuah teknologi telekomunikasi non tunai yang handal untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam berpergian. Tujuan utamanya ialah menyediakan</p>	Servqual	<p>Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisis gap diketahui seluruh atribut bernilai negatif memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus TransMetro Deli masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,10 pada atribut harga tiket bus yang relatif murah (B1) hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,77 pada atribut kenyamanan halte bus (A5)</p>

			transportasi yang hemat, praktis, andal, dan nyaman bagi masyarakat		
8	Jesica I. Kalangi, Lucia I. R. Lefrandt, Samuel Y. R. Rompis 2024	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum BusRute Manado – Kawangkoan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Terminal karombasan merupakan salah satu pangkalan kendaraan umum antar kota yang berada pada Kota Manado, terminal Karombasan yang merupakan salah satu pangkalan kendaraan angkutan umum antar kota dengan klasifikasi terminal tipe B. terminal ini banyak mengalami penurunan minat penumpang karena fasilitas yang tidak memadai dan kurangnya perawatan. Perhatian publik semakin tertarik pada ekspansi dan peningkatan layanan bus. Hal ini dapat dilihat sebagai hasil dari pelayanan kualitas ketatnya persaingan dari penyedia layanan angkutan umum atau sarana transportasi lainnya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus di prioritaskan oleh pemilik bus adalah kepuasan penumpang agar dapat bertahan. Pemilik bus harus tahu apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan pemilik bus berusaha untuk menghasilkan kinerja (<i>performance</i>) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan penumpang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, tingkat kepuasan	IPA dan Servsqual	Pertama : Berdasarkan analisis karakteristik responden, dari hasil klasifikasi berdasarkan jenis kelamin terlihat dominasi partisipasi perempuan dalam survey ini. Distribusi usia menunjukkan mayoritas responden berada <20 tahun, sementara klasifikasi pekerjaan mayoritas oleh pelajar/mahasiswa, dan sebagian besar responden memiliki penghasilan di bawah Rp.1.500.000. Kedua : Tingkat kepuasan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisis gap diketahui seluruh atribut bernilai negative memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus rute manado-kawangkoan masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,90 pada atribut “pengemudi/petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/ membantu penumpang” hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -2.56 pada atribut “Rentang waktu tunggu bus” dan kesenjangan rata-rata (GAP) -1.38.

			<p>penumpang harus dianalisis dengan mengukur tingkat kinerja, atau kualitas layanan. Ini akan dilakukan dengan menggunakan metode (IPA) dan <i>Servqual</i>."Ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (perhatian). Meskipun ada banyak tantangan saat menilai kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk melakukannya. Ini adalah <i>tangibles</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (perhatian).</p>		
--	--	--	---	--	--

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode servqual, yang ditunjukkan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi Trans Padang menurut pendapat konsumen.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, keterjangkauan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 83 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional dan Peraturan wali kota Padang Nomor 127 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal layanan angkutan umum Trans padang. Sedangkan, indikator penelitian yang digunakan ditetapkan sesuai dengan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Angkutan umum Trans Padang Koridor III.

Berikut tabel variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Angkutan umum Trans Padang Koridor III.

Tabel 3.1 Notasi Variabel Dimensi

Dimensi		Idikator
KEAMANAN	1	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih muda menemukan kendaraan yang akan digunakan
	2	Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte
	3	Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte
	4	Adanya tanda pengenalan pengemudi
	5	Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III

Dimensi		Idikator
	6	Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang
	7	Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang
KESELAMATAN	8	Tata tertip mengoperasikan kendaran yang di patuhi
	9	Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan diopreasikan
	10	Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III
	11	Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan dilam angkutan umum trans padang koridor III
	12	Adanya alat bantu penumpanga jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang
KENYAMANAN	13	Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang
	14	Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik
	15	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III
	16	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum
	17	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup
	18	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga
KESETARAAN	19	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang
	20	Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel,lansia,ibu hamil dan ibu dengan balita)
KETERATURAN	21	Ketetapan waktu kedatangan angkutan umum trans padang
	22	Adanya informasi didalam angkutan berupa andio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte
	23	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan
	24	Kecepatan angkutan saat berkendarah sudah normal
	25	Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bus Trans Padang rute Pasar raya-aia pecah sepanjang 18 km dengan melakukan penyebaran kuisisioner dilokasi A sampai dengan lokasi B.



Gambar 3.1 Peta Trayek (air pecah – pasar raya)
(Sumber : Google Maps)

3.4 Penentuan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Angkutan Umum Trans padang koridor III Pasar Raya- Indarung, Jumlah Penumpang Angkutan umum Trans Padang mencapai 2.000.000 orang selama tahun 2023 (Dishub Kota Padang , 2023)

3.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian adalah sebagian dari penumpang angkutan umum padang (Trans Padang koridor III Air Pecah - Pasar Raya). Dalam menentukan sampel digunakan teknik Simple *Random Sampling*, Ginting, K. A. (2022) mengemukakan “*Random Sampling*” adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, Besarnya populasi pada penelitian tersebut tidak diketahui secara jelas karena tidak ada daftar penumpangnya. Oleh karena itu dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* menurut (Ginting K. A. 2022) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel. Ada pun besarnya sampel menggunakan rumus slovin menurut Ginting K. A. (2022) yakni :

$$n = \frac{2.000.000}{1+2.000.000(0.1)^2} = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)} \quad (3.1)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

E = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), biasanya dapat ditoleran 1%, 5% dan 10%

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

1. Kuisioner

Kuisioner yakni sebuah daftar pertanyaan yang digunakan oleh peneliti guna untuk mendapatkan data dari sumbernya secara langsung melalui proser komunikasi dan mengajukan pertanyaan.

Penyusunan kuisioner dilakukan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan yang akan disajikan dalam kuisioner agar pertanyaan yang di ajukan mudah dimengerti. Pada pembuatan kuisioner yang harus dilihat apakah kuisioner sesuai dengan apa ang kita teliti contohnya mengenai kualitas pelayanan.

Kuisioner sebagai alat pengumpulan data dalam dua bentuk yang bersifat terbuka maupun tertutup. Pertanyaan terbuka dimana responden dapat menjawab sesuai keinginan mereka sedangkan pertanyaan tertutup dimana peneliti memberikan semua kemungkinan jawaban dan responden tinggal memilih mana diantaranya (Syahputra A. 2019).

2. Studi pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk memahami konsep dasar ilmu pengetahuan yang sesuai dengan topik penelitian, dengan cara menganalisa teori-teori yang bersumber dari buku, jurnal, artikel, maupun skripsi atau penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

3. Observasi

Yakni pengamatan langsung dan melakukan pencatatan secara langsung mengenai hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

3.5.2 Data Sekunder

Yakni data yang bersumber atau diperoleh langsung oleh peneliti sebelumnya atau dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian

3.6 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mulai

Mulai adalah langkah awal sebelum melakukan penelitian.

2. Persiapan

Persiapan dengan pemilihan lokasi atau survey pendahuluan dan identifikasi masalah.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data primer maupun sekunder. Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari pihak pertama. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian.

4. Analisa data

Analisa data yakni lanjutan dari tahapan pengolahan data. Pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Servqual*.

5. Hasil dan pembahasan

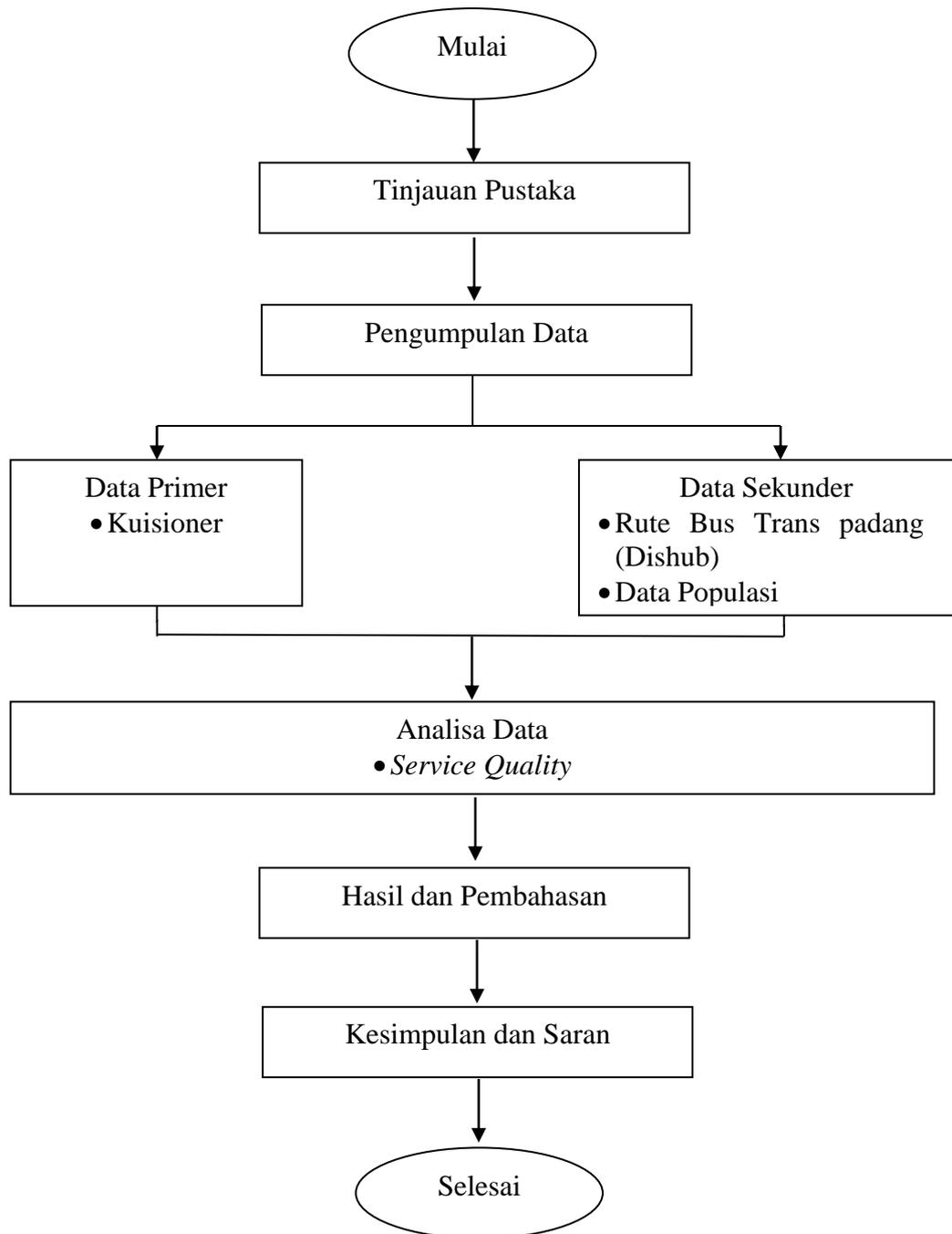
Yakni membahas hasil yang sederhana dalam bentuk tabel, grafik, atau lainnya agar mempermudah pemahaman analisa bagi pembaca.

6. Kesimpulan dan saran

Kesimpulan yakni hasil akhir yang didapati dari penelitian. Saran yakni masukan yang berguna untuk membangun kemajuan penelitian.

7. Selesai

Untuk lebih jelas tahapan penelitian ini dapat dilihat pada bagan alir berikut :



Gambar 3.2 Bagan alir penelitian

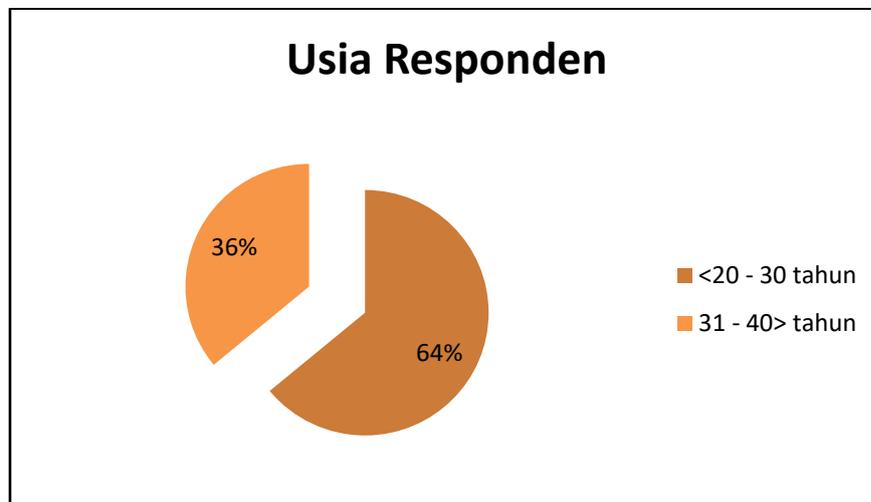
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Padang (Trans Padang Koridor III Rute Air Pecah – Pasar Raya)

4.1.1 Karakteristik Responden Penumpang Trans Padang Koridor III Rute Air Pecah – Pasar Raya

Karakteristik responden sangat di perlukan untuk memberi gambaran umum tentang responden yakni penumpang trans padang koridor III rute air pecah – pasar raya, berdasarkan uji kecukupan data kuisisioner yang di berikan terhadap 100 orang responden penelitian. Dalam penelitian ini dilakukanya identifikasi karakteristik responden meliputi usia responden, jenis kelamin dan pekerjaan.

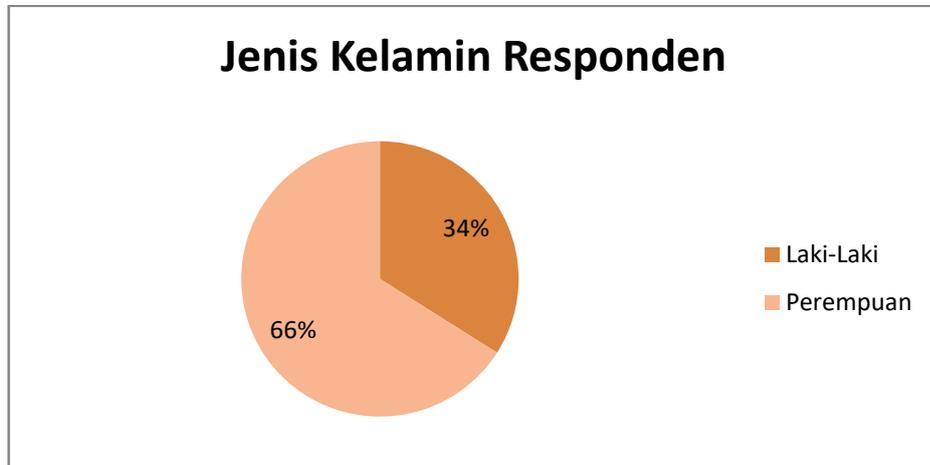
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.1 Diagram Usia Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia didapatkan dari 100 responden penelitian ini mayoritas berumur kurang dari 20-30 tahun sebanyak 64% ,dan responden yang umurnya 31 - 40 lebih sebanyak 36%

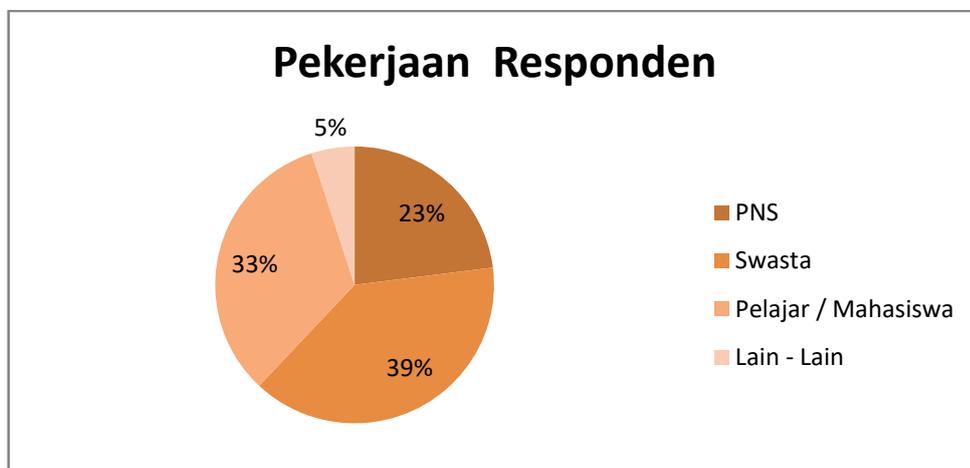
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dapatkan dari 100 responden penelitian ini perempuan 66% dan laki-laki sebanyak 34%

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di dapatkan dari 100 responden penelitian ini mayoritas berasal dari pelajar/mahasiswa sebanyak 39%, Swasta sebanyak 33%, PNS sebnyak 23% dan lain-lain sebnyak 5%.

4.2 Uji Validitas

Untuk mengetahui kepuasan penumpang angkutan umum diperlukan wawancara serta membagikan kuisioner kepada pengguna angkutan umum trans padang koridor III rute air pecah – pasar raya. Data yang dapat diolah dengan SPSS dan Microsoft Excel. Untuk memulai semua pengolahan data dilakukan uji validitas dan realibilitas, berikut uji validitas dan uji realibilitas tiap variabel.

Langkah uji validitas :

1. Buka program SPSS kemudian isi variabel view
2. Masukkan data variabel pada menu data view
3. Pilih menu *analyze – correlatte – bivariate corelation*
4. Pindahkan variabel pada kolom sebelah kiri ke kolom sebelah kanan dengan cara blok semua variabel dan pilih tanda panah.
5. Kemudian klik ok.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja

Notasi	Variabel	rhitung	rtabel	kriteria
x1	Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte	0,227	0,195	valid
x2	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih muda menemukan kendaraan yang akan digunakan	0,293	0,195	valid
x3	Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte	0,239	0,195	valid
x4	Adanya tanda pengenalan pengemudi	0,270	0,195	valid
x5	Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III	0,700	0,195	valid
x6	Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang	0,348	0,195	valid
x7	Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang	0,311	0,195	valid
x8	Tata tertip mengoperasikan kendaran yang di patuhi	0,226	0,195	valid
x9	Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan dioperasikan	0,386	0,195	valid
x10	Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III	0,538	0,195	valid

Notasi	Variabel	rhitung	rtabel	kriteria
x11	Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan didalam angkutan umum trans padang koridor III	0,513	0,195	valid
x12	Adanya alat bantu penumpanga jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang	0,211	0,195	valid
x13	Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	0,414	0,195	valid
x14	Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik	0,309	0,195	valid
x15	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III	0,446	0,195	valid
x16	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum	0,435	0,195	valid
x17	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup	0,482	0,195	valid
x18	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga	0,546	0,195	valid
x19	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	0,479	0,195	valid
x20	Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel,lansia,ibu hamil dan ibu dengan balita)	0,422	0,195	valid
x21	Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali	0,390	0,195	valid
x22	Adanya informasi didalam angkutan berupa audio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte	0,529	0,195	valid
x23	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	0,389	0,195	valid
x24	Kecepatan angkutan saat berkendara sudah normal	0,384	0,195	valid
x25	Ketetapan waktu kedatangan angkutan umum trans padang	0,591	0,195	valid

Hasil uji dari validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0.195) per item variabel kinerja artinya seluruh item di nyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan

Notasi	Variabel	rhitung	rtabel	kriteria
x1	Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte	0,486	0,195	valid
x2	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih muda menemukan kendaraan yang akan digunakan	0,296	0,195	valid
x3	Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte	0,491	0,195	valid
x4	Adanya tanda pengenalan pengemudi	0,201	0,195	valid
x5	Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III	0,712	0,195	valid
x6	Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang	0,306	0,195	valid
x7	Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang	0,302	0,195	valid
x8	Tata tertip mengoperasikan kendaran yang di patuhi	0,574	0,195	valid
x9	Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan dioperasikan	0,482	0,195	valid
x10	Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III	0,410	0,195	valid
x11	Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan didalam angkutan umum trans padang koridor III	0,489	0,195	valid
x12	Adanya alat bantu penumpanga jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang	0,319	0,195	valid
x13	Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	0,287	0,195	valid
x14	Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik	0,254	0,195	valid
x15	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III	0,331	0,195	valid

Notasi	Variabel	rhitung	rtabel	kriteria
x16	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum	0,599	0,195	valid
x17	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup	0,377	0,195	valid
x18	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga	0,302	0,195	valid
x19	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	0,442	0,195	valid
x20	Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel,lansia,ibu hamil dan ibu dengan balita)	0,404	0,195	valid
x21	Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali	0,589	0,195	valid
x22	Adanya informasi didalam angkutan berupa audio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte	0,444	0,195	valid
x23	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	0,331	0,195	valid
x24	Kecepatan angkutan saat berkendara sudah normal	0,211	0,195	valid
x25	Ketetapan waktu kedatangan angkutan umum trans padang	0,458	0,195	valid

Hasil uji dari validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel (0.195) per item variabel harapan artinya seluruh item di nyatakan valid.

4.3 Uji Realibilitas

Realibilitas test dapat di sistemasikan dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*. Koefisien *cronbach alpha* \geq .

Langkah uji realibilitas :

1. Buka program SPSS kemudian isi data view
2. Masukkan data variabel pada menu data view
3. Pilih menu analyze – scale – realibility analysis

4. Pindahkan variabel yang valid pada kolom sebelah kiri ke kolom sebelah kanan dengan cara blok semua variabel yang hasil validitasnya valid dan pilih tanda panah.
5. Klik statistic – centang scale if item deleted – continue.
6. Kemudian klik ok

Tabel 4.3 Uji Realibilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
1	Kinerja	0,780	Reliabel
2	Harapan	0,787	Reliabel

Dari tabel realibilitas di atas dapat di lihat bahwa semua variabel faktor yang valid dinyatakan reabel karna nilai *alpha* nya > 0.6 ketentuan nilai *alpha* bisa dilihat pada tabel 4.3.

4.4 Service Quality (Servqual)

4.4.1 Analisa Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja perusahaan dengan skor harapan konsumen. Dimana tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang nantinya unutm menentukan apakah perusahaan itu melakukan tindakan atau mempertahankan dari atribut pelayanannya, selain itu tingkat kesesuaian juga menentukan atribut mana yang menjadi prioritas untuk peningkatan dari faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.

$$Ts = \frac{\text{Total skor kinerja}}{\text{Total skor harapan}} \times 100\% \quad (4.1)$$

Tabel 4.4 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Total Skor		Tingkat kesesuaian %
		kinerja	harapan	
1	Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte	435	440	99%
2	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih muda menemukan kendaraan yang akan digunakan	435	438	99%
3	Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte	138	441	31%
4	Adanya tanda pengenal pengemudi	447	446	100%
5	Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III	444	439	101%
6	Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang	430	437	98%
7	Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang	453	441	103%
8	Tata tertip mengoperasikan kendaran yang di patuhi	448	436	103%
9	Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan dioperasikan	454	449	101%
10	Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III	444	421	105%
11	Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan didalam angkutan umum trans padang koridor III dilam angkutan umum trans padang koridor III	452	444	102%
12	Adanya alat bantu penumpanga jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang	456	441	103%
13	Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	141	440	32%
14	Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik	144	440	33%

No	Variabel	Total Skor		Tingkat kesesuaian %
		kinerja	harapan	
15	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III	449	441	102%
16	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum	422	444	95%
17	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup	431	437	99%
18	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga	448	446	100%
19	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	448	441	102%
20	Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel,lansia,ibu hamil dan ibu dengan balita)	452	446	101%
21	Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali	447	440	102%
22	Adanya informasi didalam angkutan berupa andio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte	446	440	101%
23	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	452	446	101%
24	Kecepatan angkutan saat berkendara sudah normal	435	439	99%
25	Ketetapan waktu kedatangan angkutan umum trans padang	449	443	101%
Total rata rata				93%

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, maka skor untuk pengambilan keputusan diambil dari angka rata-rata tingkat kesesuaian itu sendiri. Dimana skor pengambilan keputusan yang didapat adalah 93%. Nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan, maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan (Action) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (Hold)

1. Apabila tingkat kesesuaiannya kurang dari 93% maka diperlukan perbaikan yang ditandai dengan huruf A (Action)
2. Apabila tingkat kesesuaiannya lebih besar dari 93% maka perusahaan perlu mempertahankan atribut tersebut yang ditandai dengan huruf H (tahan).

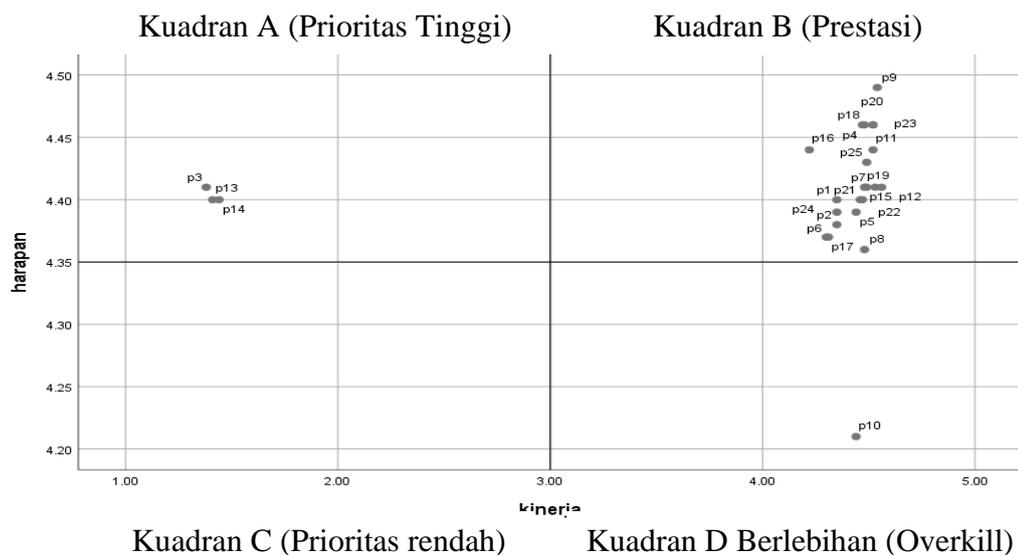
Tabel 4.5 Keputusan Hold And Action

Dimensi	Variabel	Tingkat kesesuaian %	Skor Keputusan	Hold & Action
Keamanan	Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte	99%	93%	H
	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih mudah menemukan kendaraan yang akan digunakan	99%	93%	H
	Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte	31%	93%	A
	Adanya tanda pengenalan pengemudi	100%	93%	H
	Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III	101%	93%	H
	Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang	98%	93%	H
	Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang	103%	93%	H

Dimensi	Variabel	Tingkat kesesuaian %	Skor Keputusan	Hold & Action
Keselamatan	Tata tertip mengoperasikan kendaraan yang di patuhi	103%	93%	H
	Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan dioperasikan	101%	93%	H
	Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III	105%	93%	H
	Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan didalam angkutan umum trans padang koridor III dilam angkutan umum trans padang koridor III	102%	93%	H
	Adanya alat bantu penumpanga jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang	103%	93%	H
	Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	32%	93%	A
	Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik	32%	93%	A
Kenyamanan	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III	102%	93%	H
	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum	95%	93%	H
	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup	99%	93%	H
	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga	100%	93%	H

Dimensi	Variabel	Tingkat kesesuaian %	Skor Keputusan	Hold & Action
Kesetaraan	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	102%	93%	H
	Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel, lansia, ibu hamil dan ibu dengan balita)	101%	93%	H
Keteraturan	Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali	102%	93%	H
	Adanya informasi didalam angkutan berupa audio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte	101%	93%	H
	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	101%	93%	H
	Kecepatan angkutan saat berkendarah sudah normal	99%	93%	H
	Ketetapan waktu kedatangan angkutan umum trans padang	101%	93%	H

4.4.2 Diagram Kartesius



Gambar 4.4 Diagram Kartesius

Dari hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius terlihat bahwa beberapa atribut yang perlu diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan perusahaan dibagi menjadi kuadran (A, B, C dan D) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat minat penumpang dengan kinerja perusahaan yaitu dengan tingkat kesesuaian total sebesar 93%.

1. Kuadran A adalah prioritas Utama

Kuadran A adalah wilayah yang berisikan atribut – atribut yang dinilai sangat penting oleh penumpang, namun dalam kenyataannya atribut – atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang, atau masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perusahaan perlu melakukan perbaikan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap atribut yang termasuk kedalam kuadran A ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan diagram kartesius sebelumnya. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah atribut 3, 13, dan 14.

- a. Atribut pertama yang dianggap kurang memuaskan yakni Adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte karna kenyataannya hampir seluruh halte tidak memiliki cctv. Jadi Oleh karna itu nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yakni 31%, sehingga perlu dilakukannya perbaikan atau penambahan fasilitas yang ada di halte sehingga penumpang bisa menunggu dengan aman dan nyaman.
- b. Atribut kedua yang di anggap kurang memuaskan yakni Adanya lampu penerang yang berfungsi sebagai cahaya di halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang. Atribut ini juga dinilai belum dapat memuaskan keinginan penumpang karna kenyataan nya hampir seluruh halte tidak memiliki lampu penerangan yang berfungsi untuk memberikan rasa aman bagi penumpang. Oleh karena itu nilai tingkat kesesuaiannya berada di bawah skor pengambil keputusan yakni 32%. sehingga perlu dilakukannya

perbaikan atau penambahan fasilitas yang ada di halte sehingga penumpang bisa menunggu dengan aman dan nyaman.

- c. Atribut ke tiga yang dianggap kurang memuaskan oleh penumpang yakni Halte bebas dari sampah organik dan sampah non organik Atribut ini juga dinilai belum dapat memuaskan keinginan penumpang karna kenyataan nya halte masi terdapat banyak sampah organik. Oleh karena itu nilai tingkat kesesuaiannya berada di bawah skor pengambil keputusan yakni 32%. sehingga perlu dilakukannya perbaikan atau penambahan fasilitas yang ada di halte sehingga penumpang bisa menunggu dengan aman dan nyaman.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B yakni berisikan indikator atribut – atribut yang yang dianggap penting oleh penumpang, dan atribut – atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan penumpang sehingga tingkat kepuasan penumpang relatif lebih tinggi, sehingga perlu untuk dipertahankan oleh perusahaan karena sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan penumpang sehingga penumpang merasa puas. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.

- a. Atribut pertama yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya stiker pengaduan yang tertempel di tempat halte yang akan digunakan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- b. Atribut kedua yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni dengan Adanya stiker rute kendaraan dapat lebih mudah menemukan kendaraan yang akan digunakan dengan skor keputusan 99%. dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.

- c. Atribut ketiga yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya tanda pengenal pengemudi yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- d. Atribut keempat yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya lampu tanda darurat di dalam angkutan umum trans padang koridor III yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- e. Atribut kelima yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan Adanya petugas keamanan didalam angkutan umum trans padang yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- f. Atribut keenam yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya cctv pengawas didalam angkutan umum trans padang yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 103%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- g. Atribut ketujuh yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Tata tertip mengoperasikan kendaraan yang di patuhi yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 103%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- h. Atribut kedelapan yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Kelayakan angkutan umum trans padang koridor III yang akan dioperasikan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.

- i. Atribut kesembilan yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya fasilitas kesehatan apabila terjadinya kecelakaan didalam angkutan umum trans padang koridor III dilam angkutan umum trans padang koridor III kesesuaian sebesar 102%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- j. Atribut kesepuluh yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya alat bantu penumpang jasa yang berdiri didalam angkutan umum trans padang yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 103%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- k. Atribut kesebelas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari Angkutan umum trans padang koridor III yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 102%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- l. Atribut kedua belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas angkut maksimum yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- m. Atribut ketiga belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- n. Atribut keempat belas yang dianggap memuaskan oleh

- penumpang dan perlu untuk dipertahankan Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
- o. Atribut kelima belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 102%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
 - p. Atribut keenam belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya layanan dan tempat duduk khusus bagi penumpang (difabel, lansia, ibu hamil dan ibu dengan balita) yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
 - q. Atribut ketujuh belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya GPS yang terintegrasi dengan ruang kendali yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 102%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
 - r. Atribut kedelapan belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Adanya informasi didalam angkutan berupa audio untuk memperjelas penumpang yang akan turun di suatu halte yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
 - s. Atribut kesembilan belas yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.

- t. Atribut kedua puluh yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni Kecepatan angkutan saat berkendara sudah normal yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
 - u. Atribut pertama yang dianggap memuaskan oleh penumpang dan perlu untuk dipertahankan yakni ketepatan waktu kedatangan angkutan umum trans padang yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101%, dimana dinilai sudah baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.
3. Kuadran C (prioritas rendah)
- Kuadran C adalah daerah yang berisikan atribut – atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja pihak perusahaan biasa saja dan dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan kuadran C pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh penumpang, sehingga perusahaan harus mempertimbangkan hal tersebut. Dan pada kuadran ini tidak ada atribut yang termasuk kedalam kuadran ini.
4. Kuadran D Berlebihan (*Overkil*)
- Kuadran D adalah wilayah yang memuat atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan terlalu tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan dan dianggap memuaskan. Adapun atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut nomor 10 yakni Adanya fasilitas penyelamatan darurat bahaya di dalam angkutan umum trans padang koridor III.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian pengukuran kualitas kepuasan pelayanan penumpang yang dilakukan pada angkutan Umum (Trans padang koridor III rute air pecah - pasar raya) Diajukan dengan metode *Service Quality* maka diperoleh beberapa kesimpulan yakni :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata tingkat kinerja pengguna jasa sudah hampir seluruhnya terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai tabel 4.5 keputusan Hold and action diperoleh yaitu sebanyak 22 atribut yang tergolong dalam kriteria Puas. Hal ini berarti sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan angkutan Umum (Trans padang koridor III air pecah – pasar raya).
2. Atribut atau indikator yang perlu ditingkatkan dalam menghitung tingkat kesesuaian pengguna jasa terlihat jelas dari diagram kartesius, dimana terdapat 3 atribut yang perlu ditingkatkan secepatnya. Jika dilihat dari pembagian pada kuadran dalam diagram kartesius, terdapat 3 indikator yang perlu dilakukan perbaikan adalah Indikator pertama adanya cctv yang merekam aktivitas penumpang di halte nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 31%, Indikator kedua adanya lampu penerangan yang berfungsi sebagai cahaya untuk memeberikan rasa nyaman bagi penumpang nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 32%, Indikator ketiga Halte bebas dari sampah organic dan sampah non organi yang nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 32%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dari para responden yang pernah menaiki angkutan umum trans padang koridor III air pecah - pasar raya, terdapat beberapa saran dalam penelitian ini :

1. Terus mempertahankan atau meningkatkan atribut-atribut yang dianggap memuaskan penumpang.
2. Saran, masukan dan keluhan mengenai tingkat kinerja dan kualitas pelayanan yang belum memuaskan bagi pengguna harap segera dievaluasi dan diperbaiki agar pengguna nyaman menggunakan transportasi angkutan umum trans padang sebagai salah satu transportasi utama di kota padang.
3. Perlu melakukan penelitian lebih lanjut agar dapat mengembangkan penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchika, M. D., & Erwan, K. (2019). STUDI PERENCANAAN RUTE ANGKUTAN UMUM DI KOTA PONTIANAK. *JeLAST: Jurnal Teknik Kelautan, PWK, Sipil, dan Tambang*, 5(2).
- Firdaus, H. Y., Isradi, M., Prasetijo, J., & Rifqi, M. (2021). Performance Analysis and Passenger Satisfaction on Trans Jakarta Bus Services (Cibubur Route–BKN). *Journal of Science, Technology, and Engineering*, 1(2), 73-81.
- Ginting, K. A. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan-Lapangan Merdeka* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I., & Rompis, S. Y. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado–Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *TEKNO*, 22(88), 729-737.
- Sibuea, D. T. A. (2019). Studi Karakteristik Pengguna Angkutan Umum Dalam Pemilihan Moda Transportasi. *Jurnal Pendidikan Teknik Bangunan dan Sipil*, 5(2), 64-72.
- Sintia Lambok Romalum Pakpahan, (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah).
- Syahputra, A. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang-Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Wita Ariga, B. E. (2020). Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar–Bukittinggi. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Bukittinggi*.

3. Uji Realibilitas Tingkat Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.780	25

4. Uji realibilitas Tingkat harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.787	25

6. Tabulasi Data Tingkat Harapan

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25
1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
10	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
11	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
17	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
22	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
23	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
25	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
28	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
30	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
31	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
33	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
37	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
40	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
42	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
43	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
44	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
45	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
46	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
48	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
50	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
51	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
54	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
55	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
56	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
57	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
58	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
59	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
62	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
63	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
64	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
65	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
66	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
67	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
73	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
74	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5													

7. Tabel r

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

DOKUMENTASI LAPANGAN



Dokumentasi 1 Bus Trans Padang Koridor III



Dokumentasi 2 Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang



Dokumentasi 3 Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang



Dokumentasi 4 Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang



Dokumentasi 5 Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang



Dokumentasi 6 Bus Trans Padang Koridor III



Dokumentasi 7 Dalam Bus



Dokumentasi 8 Dalam Bus