

ABSTRAK

Universitas Andalas (UNAND) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan jasa transportasi bus kampus untuk mempermudah mahasiswa dalam menjalankan aktivitas di lingkungan kampus. Bus kampus merupakan salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam menunjang kesuksesan pendidikan akademik dan kegiatan non-akademik mahasiswa UNAND. Namun, berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan, menurut persepsi beberapa mahasiswa yang menggunakan transportasi bus kampus, pelayanan bus kampus UNAND saat ini belum bisa dikatakan bagus sesuai dengan harapan mahasiswa, baik dari aspek keamanan, keselamatan, maupun keteraturan jadwal keberangkatan bus kampus. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan bus kampus pada penelitian ini juga dilakukan pada masing-masing jalur pengoperasian bus kampus UNAND. Evaluasi ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menganalisis hasil jawaban mahasiswa pada kuesioner penelitian. Proses identifikasi dan analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa saat ini terhadap kualitas pelayanan bus kampus UNAND, menggunakan metode SERVPERF dan model Kano untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang menurut persepsi mahasiswa menjadi penyebab utama munculnya ketidakpuasan terhadap pelayanan bus kampus UNAND saat ini, dan Root Cause Analysis (RCA) untuk menganalisis penyebab munculnya ketidakpuasan dan memberikan rekomendasi perbaikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan bus kampus UNAND saat ini memang masih tergolong rendah (termasuk kedalam interpretasi very poor), dengan persentase CSI sebesar 48,61%. Hal yang sama juga terjadi pada tingkat kepuasan mahasiswa di masing-masing jalur pengoperasian bus kampus. Tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing jalur pengoperasian bus kampus juga tergolong rendah dan termasuk kedalam interpretasi very poor. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa atribut pelayanan yang menjadi penyebab utama munculnya ketidakpuasan mahasiswa adalah atribut pelayanan pada dimensi kualitas tangibles dan responsiveness dengan karakteristik butir pertanyaan keselamatan, keamanan, keteraturan jadwal dan rute, serta sarana keselamatan dalam keadaan darurat.

Kata kunci: *atribut pelayanan, bus kampus, evaluasi, kualitas*

ABSTRACT

Universitas Andalas (UNAND) is one of the colleges that provide bus transportation services to facilitate student activities on campus. Bus campus is a facility that plays an important role in supporting the educational of the student, both academic and non-academic activities. However, based on the results of a preliminary survey that has been done, according to the perception of some students who use bus campus, recent condition of its service is not good in refers to the expectations of students, from several aspects such as security, safety, and regularity of departure time schedule. Based on those things, it is necessary to do further research to improve and evaluate the bus transportation services of UNAND.

This study aims to evaluate the level of student satisfaction on the quality of bus transportation services of UNAND. Evaluation of the quality of campus bus service on this study was also conducted on each operation route. This evaluation is done by identifying and analyzing the results of student answers on the questionnaire research. The process of identification and analysis is conducted using CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the current level of student satisfaction to the service quality of campus bus UNAND, using SERVPERF and the model of Kano to identify the attributes of service as perceived by students to be the main cause of dissatisfaction with the UNAND's campus bus services, and Root Cause Analysis for analysis the attributes to be the main cause of dissatisfaction with the UNAND's campus bus services and also to gives improvement recommendation.

Based on the results of the research, it can be concluded that the current level of student satisfaction of UNAND's campus bus services quality is still relatively low (interpreted as very poor), with the percentage of CSI is about 48.61%. The same thing happened at the level of student satisfaction in each operation route of campus bus, it is also included into the very poor interpretation. Based on the research results, it can be concluded that the service attributes become the major cause of student dissatisfaction is the service attributes on the quality dimension tangibles and responsiveness to the characteristics of the questions of safety, security, regularity of schedules and routes, and also safety devices for emergency case.

Keyword: campus bus, evaluation, quality, service atributes