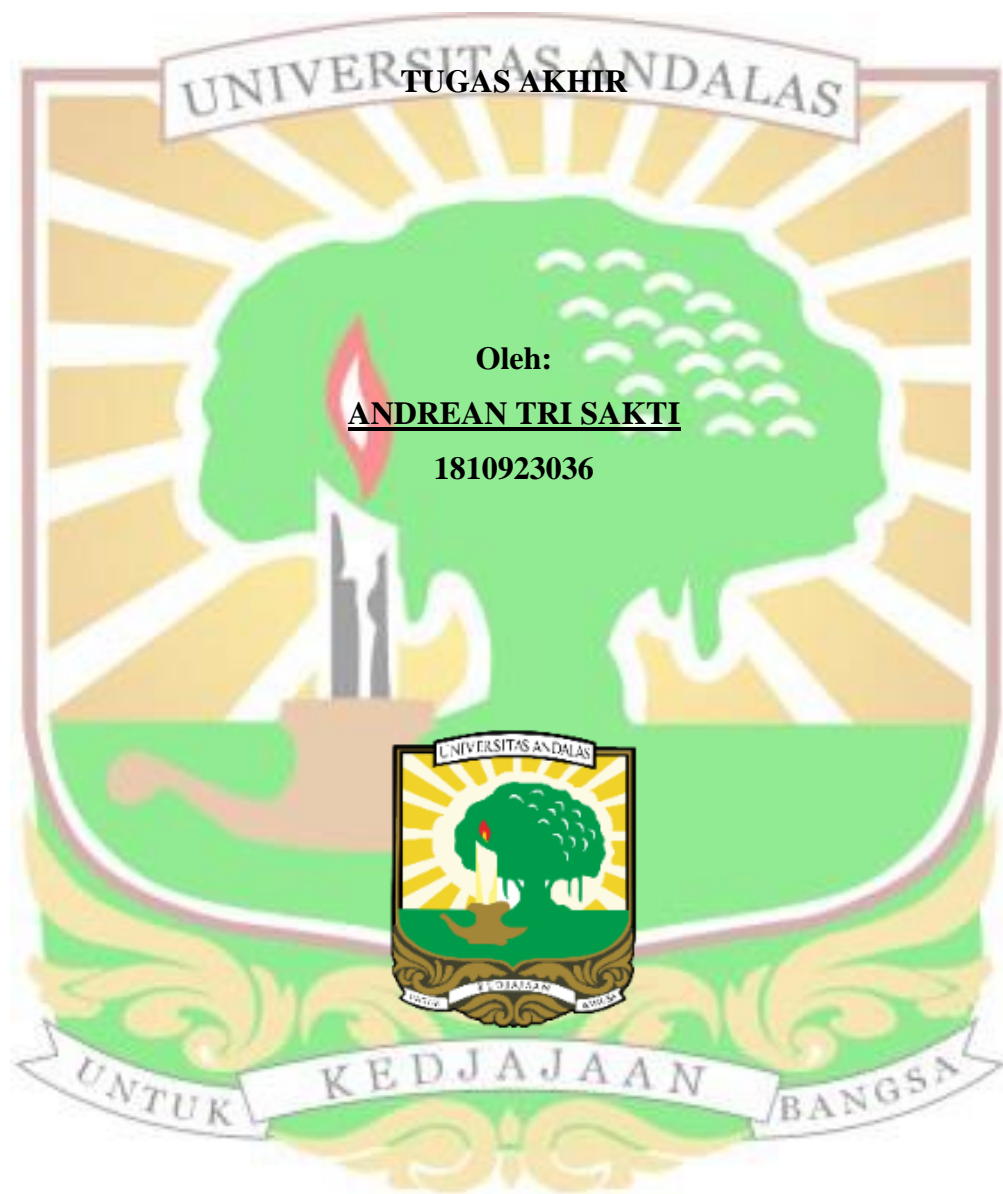


**STUDI PENILAIAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS
TRANS PADANG KORIDOR V
(PUSAT KOTA – INDARUNG)**



**DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

**STUDI PENILAIAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS
TRANS PADANG KORIDOR V
(PUSAT KOTA – INDARUNG)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Andalas

Oleh:

ANDREAN TRI SAKTI

1810923036

PEMBIMBING:

BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D

NIP.197303102000121001



DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Salah satu dampak dari salah satu peningkatan kebutuhan transportasi di Kota Padang ditandai dengan kepemilikan kendaraan bermotor pribadi yang jika tidak dilakukan usaha untuk meningkatkan kapasitas ruas jalan maka akan menimbulkan kemacetan. Perkembangan yang cukup pesat di bidang transportasi yang terjadi di Kota Padang pada akhirnya membuat pemerintah meluncurkan sebuah inovasi baru berupa bus yang memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta memiliki kapasitas angkut yang besar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan pada Bus Trans Padang dalam standar pelayanan minimum berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan, untuk kepuasan terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Padang dilihat dari lima dimensi servqual memiliki kinerja yang sudah baik menurut penumpang serta harapan penumpang sudah terpenuhi. Digunakan diagram kartesius untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan penumpang. Dilihat dari semua posisi hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius dapat diketahui bahwasanya atribut paling banyak terdapat di kuadran B, hal ini merupakan suatu pencapaian yang baik dari penyedia layanan Bus Trans Padang. Berdasarkan pemetaan IPA, atribut kualitas pelayanan Bus Trans Padang menyebar di empat kuadran Kartesius dan masih terdapat atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Menurut penumpang, kualitas Bus Trans Padang sudah memuaskan dan sudah memenuhi harapan.

Kata kunci: *analisis kuadran, angkutan umum, tingkat kesesuaian.*