

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANS PADANG KORIDOR VI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PROGRAM SARJANA UNIVERSITAS ANDALAS**



PADANG

2024

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANS PADANG KORIDOR VI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PROGRAM SARJANA UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-I pada Departemen

Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Andalas

Oleh:

ICHLASUL FARHAN NOUVENSI

2010927001

Pembimbing:

YOSRITZAL, S.T, M.T, Ph.D



UNTUK

KEDJAJAAN

BANGSA

DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya kegiatan transportasi di Kota Padang, yang ditandai dengan lonjakan jumlah kendaraan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, tercatat peningkatan jumlah kendaraan sebanyak 477.499 unit, yang berdampak pada kemacetan di berbagai wilayah, termasuk di kalangan mahasiswa program sarjana. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah meluncurkan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang terealisasi melalui bus Trans Padang Koridor VI. Namun, kehadiran Trans Padang bersaing dengan moda transportasi umum lainnya. Tarif yang terjangkau berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa program sarjana Universitas Andalas, yang menjadi salah satu rute utama bus tersebut. Dalam konteks persaingan ini, kualitas pelayanan bus Trans Padang Koridor VI menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program sarjana Universitas Andalas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan objektivitas kuesioner, dilakukan uji validitas menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson* dan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Kendall's Tau*.

Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Padang Koridor VI berada dalam kategori baik dengan persentase sebesar 79,89%. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Universitas Andalas tercatat pada kategori cukup baik dengan persentase 79,26%. Uji hipotesis menunjukkan nilai koefisien korelasi *Kendall's Tau* sebesar 0,887, yang mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Hasil uji koefisien determinasi (*R-square*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Padang berpengaruh sebesar 78,6% terhadap kepuasan mahasiswa program sarjana, sedangkan 21,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, Kota Padang, Bus Trans Padang Koridor VI, Mahasiswa Sarjana Universitas Andalas.