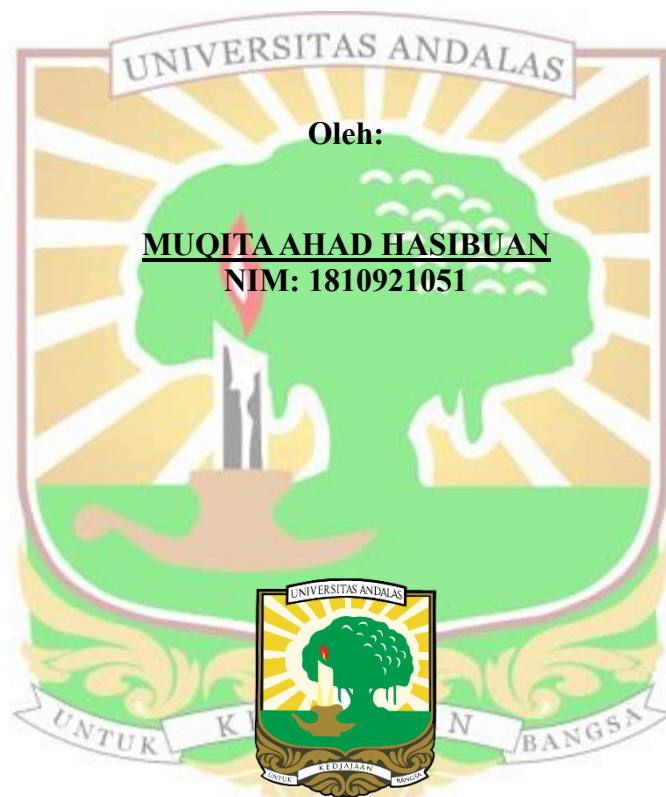


**STUDI KINERJA PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI  
PENUMPANG PADA BUS TRANS PADANG KORIDOR III  
(PUSAT KOTA – PUSAT PEMERINTAHAN AIR PACAH)**

**TUGAS AKHIR**



**Oleh:**

**MUQITA AHAD HASIBUAN**

**NIM: 1810921051**

**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK SIPIL  
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG  
2025**

# **STUDI KINERJA PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG PADA BUS TRANS PADANG KORIDOR III (PUSAT KOTA – PUSAT PEMERINTAHAN AIR PACAH)**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Program Strata-1 pada Departemen Teknik Sipil,  
Fakultas Teknik, Universitas Andalas



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK SIPIL  
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG  
2025**

## ABSTRAK

Transportasi umum merupakan sarana yang digunakan saat penumpang tidak bepergian dengan kendaraan pribadi. Transportasi umum yang tertib, lancar, aman, dan nyaman salah satu cara untuk mengembangkan sistem transportasi perkotaan. Transportasi perkotaan dapat berfungsi dengan baik diperlukan koordinasi perencanaan dan pelaksanaan transportasi kota secara terpadu. Salah satu transportasi umum yang telah beroperasi di Kota Padang ialah Bus Trans Padang. Sistem pengoperasian Bus Trans Padang ialah Bus Rapid Transit (BRT) yang memberikan layanan yang cepat, nyaman, dan memiliki kapasitas angkut yang besar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh karakteristik penumpang terhadap variabel perjalanan, mengidentifikasi tingkat kepuasan dan kepentingan, dan menganalisis kinerja pelayanan berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner di dalam bus Trans Padang koridor III dan di titik pemberhentian. Metode Pengolahan data yang digunakan adalah metode statistik deskriptif yang menggambarkan karakteristik responden, dan dilakukan juga analisis statistik tabulasi silang untuk mengetahui pengaruh antara karakteristik penumpang dengan variabel perjalanan menggunakan bus Trans Padang. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati masing-masing sebesar 3,55 dan 3,87. Pelayanan bus Trans Padang koridor III sudah cukup baik. Namun, masih ada 4 atribut yang perlu ditingkatkan seperti meningkatkan kenyamanan halte/tempat pemberhentian bus, pihak penyedia jasa harus lebih memperhatikan kritik dan saran, meningkatkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani dan menanggapi kebutuhan penumpang serta melengkapi fasilitas kesehatan kotak P3K.

**Kata kunci** : Bus Rapid Transit (BRT), Tabulasi silang, Tingkat kesesuaian, Kualitas layanan, Importance Performance Analysis (IPA)

