

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden pada penelitian yang dilaksanakan ini adalah mahasiswa S1 Universitas Andalas. Responden penelitian yang dipergunakan sebanyak 40 mahasiswa S1 sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota, diperoleh gambaran umum responden sebagai berikut:

4.1.1 GAMBARAN GENDER SECARA UMUM RESPONDEN

Gambaran atau profil umum dari penelitian yang berlandaskan gender mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Data Gender Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	19	47,50%
2	Perempuan	21	52,50%
Jumlah		40	100,00%

Berlandaskan table 4.1 jumlah responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang berjenis kelamin laki-laki adalah 19 responden setara dengan 47,50%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan adalah 21 responden setara dengan 52,50%.

4.1.2 GAMBARAN PENDIDIKAN/ANGKATAN SECARA UMUM RESPONDEN

Gambaran atau profil umum dari penelitian yang berlandaskan pendidikan/angkatan mahasiswa Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Data Pendidikan/Angkatan Mahasiswa

No	Pendidikan/Angkatan	Frekuensi	Persentase
1	2020	5	12,50%
2	2021	3	7,50%

No	Pendidikan/Angkatan	Frekuensi	Persentase
3	2022	6	15,00%
4	2023	5	12,50%
5	2024	6	15,00%
6	2025	15	37,50%
Jumlah		40	100,00%

Berlandaskan table 4.2 jumlah responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang berangkat 2020 adalah 5 responden setara dengan 12,50%. Angkatan 2021 berjumlah 3 responden setara dengan 7,50%. Angkatan 2022 berjumlah 6 responden setara dengan 15,00%. Angkatan 2023 berjumlah 5 responden setara dengan 12,50%. Angkatan 2024 berjumlah 6 responden setara dengan 15,00%. Sedangkan angkatan 2025 berjumlah 15 responden setara dengan 37,50%.

4.2. KARAKTERISTIK PERJALANAN RESPONDEN

Karakteristik perjalanan responden pada penelitian ini memberikan gambaran mengenai pola mobilitas mahasiswa Universitas Andalas dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner mencakup:

4.2.1 KARAKTERISTIK FREKUENSI PENGGUNAAN TRANS PADANG

Karakteristik dari penelitian yang berlandaskan frekuensi penggunaan Trans Padang mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Frekuensi Penggunaan Trans Padang

No	Frekuensi penggunaan Trans Padang/minggu	Frekuensi	Persentase
1	< 4 Kali	26	65,00%
2	5 - 8 Kali	5	12,50%
3	9 -12 kali	3	7,50%
4	13 - 16 Kali	0	0,00%
5	> 16 Kali	6	15,00%
Jumlah		40	100,00%

Berlandaskan 4.3 terlihat frekuensi perjalanan penggunaan Trans Padang perminggunya kurang dari 4 kali sebanyak 26 responden setara dengan 65,00%. Frekuensi perjalanan penggunaan Trans Padang perminggunya 5-8 kali sebanyak 5 responden setara dengan 12,50%.

Frekuensi perjalanan penggunaan Trans Padang perminggunya 9-12 kali sebanyak 3 responden setara dengan 7,50%. Sedangkan responden yang frekuensi perjalanan penggunaan Trans Padang perminggunya lebih dari 16 kali sebanyak 6 responden setara dengan 15,00%.

4.2.2 KARAKTERISTIK KEPEMILIKAN KENDARAAN

4.2.2.1 Karakteristik Status Kepemilikan Pribadi

Karakteristik kepemilikan kendaraan dari penelitian yang berlandaskan status kepemilikan pribadi mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Data Status Kepemilikan Kendaraan Pribadi

No	Apakah Anda Memiliki akses ke kendaraan Pribadi	Frekuensi	Persentase
1	Memiliki Kendaraan	25	62,50%
2	Tidak Memiliki	15	37,50%
Jumlah		40	100,00%

Berlandaskan 4.4 terlihat jumlah responden S1 Universitas Andalas yang status kepemilikan modanya milik pribadi sebanyak 25 responden setara dengan 62,50%. Status kepemilikan modanya tidak memiliki secara pribadi sebanyak 15 responden setara dengan 37,50%. Sehingga disimpulkan karakteristik perjalanan responden atau responden S1 berlandaskan status kepemilikan modanya milik pribadi berdominan sebagai responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota.

4.2.2.2 Karakteristik Jenis Kendaraan

Karakteristik kepemilikan kendaraan dari penelitian yang berlandaskan jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Data Jenis Kendaraan

No	Kendaraan Pribadi yang Sering Digunakan	Frekuensi	Persentase
1	Sepeda Motor	24	60,00%
2	Mobil	0	0,00%
3	Sepeda Motor, Mobil	3	7,50%
4	Tidak Memiliki	13	32,50%
Jumlah		40	100,00%

Berlandaskan table 4.5 terlihat karakteristik perjalanan responden yang dilihat dari jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan. Jumlah responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan berupa sepeda motor sebanyak 24 responden setara dengan 60,00%. Jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan berupa sepeda motor & mobil sebanyak 3 responden setara dengan 7,50%. Sedangkan responden yang jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan berupa tidak memiliki kendaraan sebanyak 13 responden setara dengan 32,50%.

4.2.3 KARAKTERISTIK ALTERNATIF MODA

4.2.3.1 Karakteristik Alternatif Moda Sebelum Ada Trans Padang

Karakteristik alternative moda dari penelitian yang berlandaskan alternative moda sebelum ada Trans Padang mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Data Alternatif Moda Sebelum Ada Trans Padang

No	Sebelum ada Trans Padang Alternatif Moda yang paling sering digunakan	Frekuensi	Persentase
1	Sepeda Motor	15	37,50%
2	Mobil	0	0,00%
3	Ojek Online	9	22,50%
4	Angkot	14	35,00%
5	Lain-Lain	2	5,00%
Jumlah		40	100%

Berlandaskan table 4.6 jumlah responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang alternative moda sebelum ada Trans Padang menggunakan sepeda motor sebagai alternative moda sebelum ada Trans Padang sebanyak 15 responden setara dengan 37,50%. Penggunaan ojek *online* sebagai alternative moda sebelum ada Trans Padang sebanyak 9 responden setara dengan 22,50%. Penggunaan angkot sebagai alternative moda sebelum ada Trans Padang sebanyak 14 responden setara dengan 35,00%. Sedangkan responden yang menggunakan alternative lain sebagai alternative moda sebelum ada Trans Padang sebanyak 2 responden setara dengan 5,00%.

4.2.3.2 Karakteristik Alternatif Moda Setelah Ada Trans Padang

Karakteristik alternative moda dari penelitian yang berlandaskan alternative moda setelah ada Trans Padang mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Data Alternatif Moda Setelah Ada Trans Padang

No	Setelah ada Trans Padang Alternatif Moda yang paling sering digunakan	Frekuensi	Persentase
1	Sepeda Motor	17	42,50%
2	Mobil	1	2,50%
3	Ojek Online	0	0,00%
4	Angkot	6	15,00%
5	Trans Padang	16	40,00%
6	Lain-Lain	0	0,00%
Jumlah		40	100%

Berlandaskan table 4.7 jumlah responden S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang alternative moda setelah ada Trans Padang menggunakan sepeda motor sebanyak 17 responden setara dengan 42,50%. Penggunaan mobil sebagai alternative moda setelah ada Trans Padang sebanyak 1 responden setara dengan 2,50%. Penggunaan angkot sebagai alternative moda setelah ada Trans Padang sebanyak 6 responden setara dengan 15,00%. Penggunaan angkot sebagai alternative moda setelah ada Trans Padang sebanyak 16 responden setara dengan 40,00%.

Tabel 4. 8 Perbedaan Sebelum dan Setelah Ada Trans Padang

No	Alternatif Moda yang paling sering digunakan	Sebelum Ada Trans Padang	Setelah Ada Trans Padang
1	Sepeda Motor	15	17
2	Mobil	0	1
3	Ojek Online	9	0
4	Angkot	14	6
5	Trans Padang	0	16
6	Lain-Lain	2	0
Jumlah		40	40

4.3. PENGOLAHAN DATA KUESIONER

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden selanjutnya diolah agar dapat dianalisis secara sistematis. Tahap pengolahan dilakukan melalui beberapa langkah, dimulai dengan pemberian kode (*coding*) pada setiap jawaban responden sesuai kategori yang telah ditetapkan dalam instrumen penelitian. Setelah itu, data yang sudah dikodekan ditabulasi sehingga dapat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi maupun nilai rata-rata.

Tujuan dari pengolahan data ini adalah untuk menyederhanakan informasi yang masih bersifat mentah menjadi data kuantitatif yang lebih terstruktur. Dengan demikian, pola jawaban responden dapat dilihat secara lebih jelas, baik mengenai karakteristik perjalanan maupun tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap layanan Trans Padang dan Angkutan Kota.

Selanjutnya, hasil tabulasi data dianalisis menggunakan Skala Likert sebagai dasar pengukuran. Skala ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan responden terhadap atribut-atribut layanan yang diteliti.

4.3.1 SKALA PENILAIAN (LIKERT)

Untuk mengukur tingkat **kepentingan** dan **kepuasan**, digunakan skala Likert 1–5 yang dipergunakan dalam kuesioner penelitian. Skala likert dipergunakan sebagai mempermudah dalam penentuan atau mengklasifikasikan jawaban responden dalam melakukan penganalisisan yang lebih akurat. Skala liker yang dipergunakan dalam penilaian Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Skala Likert

Skor	Keterangan Kepentingan	Keterangan Kepuasan
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Sumber: Kusumawati (2020)

4.3.2 PENGANALISISAN INSTRUMEN KUESIONER

4.3.2.1 Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan

Pengujian kelayakan (validitas) adalah pengujian instrument dalam melihat kelakuan atau kesahan untuk dijadikan acuan pengukuran instrument pada riset (Abubakar, 2021). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dalam mengukur aspek pelayanan yang diteliti. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* dengan mengorelasikan skor masing-masing item dengan skor total instrumen. Pengujian dilakukan terhadap 40 responden dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan pengujian dua arah (*two-tailed*). Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , dengan derajat bebas (*degree of freedom/df*) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga $df = 40 - 2 = 38$. Pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 38$ diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,320, sehingga item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,320).

Tabel 4. 10 Validitas Tingkat Kepentingan

Kepentingan				
No	Kuesioner	R_{hitung}	R_{tabel}	Keputusan
1	Ketepatan waktu keberangkatan di halte terdekat anda	0,627	0,320	Valid
2	Waktu tunggu bus	0,544	0,320	Valid
3	Informasi pre-trip (rute perjalanan, jadwal ataupun tarif)	0,556	0,320	Valid
4	Informasi on-trip (waktu tiba dilokasi atau tundaan yang dapat terjadi)	0,540	0,320	Valid
5	Kemudahan dalam menemui transpadang	0,664	0,320	Valid
6	Harga tarif dan kemudahan transaksi	0,588	0,320	Valid
7	Keamanan selama perjalanan	0,745	0,320	Valid
8	Kenyamanan selama perjalanan	0,740	0,320	Valid
9	Keselamatan selama perjalanan	0,724	0,320	Valid
10	Ketersediaan tempat di dalam kendaraan angkutan	0,755	0,320	Valid
11	Kebersihan bus	0,656	0,320	Valid
12	Kecakapan sopir mengemudi	0,721	0,320	Valid
13	Kepatuhan sopir terhadap lalu lintas	0,0500	0,320	Valid
14	Kerapian supir dan kondektur	0,674	0,320	Valid
15	Sopan santun sopir dan kondektur	0,751	0,320	Valid
16	Kesopanan penumpang	0,798	0,320	Valid
17	Kebersihan angkot	0,593	0,320	Valid
18	Toleransi sesama penumpang	0,625	0,320	Valid

Berlandaskan table 4.10 0engujian keabsahan instrument dari setiap butir soal tingkat kepentingan yang dipergunakan dalam kualitas instrument menunjukkan angka *Pearson correlation* yang dihasilkan lebih besar dari nilai kritis atau $r_{tabel} < r_{hitung}$ yaitu $0,320 < 0,540 - 0,0500$. Sehingga bisa dinyatakan jika seluruh butir soal kuesioner sudah memenuhi syarat kelayakan/valid dalam pengumpulan data.

4.3.2.2 Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan

Pengujian kelayakan (validitas) adalah pengujian instrument dalam melihat kelakuan atau kesahan untuk dijadikan acuan pengukuran instrument pada riset (Abubakar, 2021). Uji validitas tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dalam mengukur aspek pelayanan yang diteliti. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* dengan mengorelasikan skor masing-masing item dengan skor total instrumen. Pengujian dilakukan terhadap 40 responden dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan pengujian dua arah (*two-tailed*). Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel, dengan derajat bebas (*degree of freedom/df*) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga $df = 40 - 2 = 38$. Pada taraf signifikansi 5% dengan $df = 38$ diperoleh nilai r -tabel sebesar 0,320, sehingga item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r -hitung $> r$ -tabel (0,320)

Tabel 4. 11 Validitas Tingkat Kepuasan

Kepuasan				
No	Kuesioner	R _{hitung}	R _{tabel}	Keputusan
1	Ketepatan waktu keberangkatan di halte terdekat anda	0,788	0,320	Valid
2	Waktu tunggu bus	0,748	0,320	Valid
3	Informasi pre-trip (rute perjalanan, jadwal ataupun tarif)	0,707	0,320	Valid
4	Frekuensi on-trip (waktu tiba dilokasi atau tundaan yang dapat terjadi)	0,623	0,320	Valid
5	Kemudahan dalam menemui transpadang	0,680	0,320	Valid
6	Harga tarif dan kemudahan transaksi	0,756	0,320	Valid
7	Keamanan selama perjalanan	0,675	0,320	Valid
8	Kenyamanan selama perjalanan	0,802	0,320	Valid
9	Keselamatan selama perjalanan	0,758	0,320	Valid
10	Ketersediaan tempat di dalam kendaraan angkutan	0,824	0,320	Valid
11	Kebersihan bus	0,680	0,320	Valid
12	Kecakapan sopir mengemudi	0,695	0,320	Valid
13	Kepatuhan sopir terhadap lalu lintas	0,672	0,320	Valid
14	Kerapian supir dan kondektur	0,645	0,320	Valid
15	Sopan santun sopir dan kondektur	0,754	0,320	Valid
16	Kesopanan penumpang	0,744	0,320	Valid
17	Kebersihan angkot	0,566	0,320	Valid
18	Toleransi sesama penumpang	0,616	0,320	Valid

Berlandaskan table 4.11 pengujian keabsahan instrument dari setiap butir soal tingkat kepuasan yang dipergunakan dalam kualitas instrument menunjukkan angka *Pearson correlation* yang dihasilkan lebih besar dari nilai kritis atau $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ yaitu $0,320 < 0,566 - 0,824$. Sehingga bisa dinyatakan jika seluruh butir soal kuesioner sudah memenuhi syarat kelayakan/valid dalam pengumpulan data.

4.3.2.3 Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Pengujian keandalan (reliabilitas) merupakan pengujian instrument dalam melihat tingkat kepercayaan yang untuk dipergunakan dalam melakukan pengukuran riset yang dilaksanakan (Abubakar, 2021). Pengujian ini juga wajib dilaksanakan dalam pengukuran instrumen dari setiap item pada variabel penelitian yang dipergunakan. Keputusan yang diambil dalam penentuan keandalan atau reliabilitas item pada instrumen riset ini dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* yaitu $\alpha > 0,600$. Penganalisisan instrumen item dalam melihat keandalan setiap item yang dipergunakan selama riset yang sudah dilaksanakan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Penganalisisan Reliabilitas Tingkat Kepentingan & Kepuasan

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Angka Kritis	Keputusan
1	Tingkat Kepentingan	0,928	0,600	Reliabel
2	Tingkat Kepuasan	0,941	0,600	Reliabel

Berlandaskan table 4.12 pengujian reliabilitas/keandalan instrument dari setiap butir soal yang dipergunakan dalam kualitas instrument menunjukkan angka *Cronbach Alpha* tingkat kepentingan $\alpha > 0,600$ yaitu $0,928 > 0,600$ dan $0,941 > 0,600$. Pengujian ini membuktikan bahwa variable kepentingan operasional trans padang koridor VI dan Variable tingkat kepuasan mahasiswa S1 dalam kriteria pengujian dan dinyatakan handal. Sehingga bisa dinyatakan jika seluruh butir soal kuesioner sudah memenuhi syarat kehandalan dalam pengumpulan data.

4.4. ANALISIS *IMPORTANCE-SATISFACTION ANALYSIS* (ISA)

Analisis *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana atribut-atribut layanan Trans Padang dianggap penting oleh responden serta sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan. Metode ini memetakan hasil penilaian responden ke dalam empat kuadran sehingga dapat diidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, atribut yang harus dipertahankan, maupun atribut yang memiliki prioritas rendah.

ISA dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kepentingan dan kepuasan secara visual maupun analitis. Dengan demikian, hasil analisis dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan transportasi, khususnya Trans Padang. Tahapan penganalisaan dengan mempergunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) yakni penganalisisan tingkat kesesuaian (Tki), penganalisaan tingkat kesenjangan (GAP), pengujian daya pembeda, selanjutnya penganalisisan kartesius. Berikut penjabaran dalam penganalisaan dengan mempergunakan metode ISA pada penelitian ini:

4.3.3 TINGKAT KESESUAIAN

Penganalisisan *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) dilaksanakan dengan melakukan rekapitulasi tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut yang dipergunakan dengan cara menjumlah semua score yang didapatkan. Hasil rekapitulasi kemudian dilakukan persentase untuk melakukan pendiagnosaan kriteria dari tingkat kesesuaian yang dicapai. Berikut merupakan kriteria yang bisa dipergunakan dalam penentuan kriteria tingkat kesesuaian pada metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA):

Tabel 4. 13 Kriteria Diagnosa Tingkat Kesesuaian

Skor	Tingkat Kesesuaian	Diagnosa
1	80% - 100%	Kesesuaian Tinggi
2	41% - 79%	Kesesuaian Sedang
3	20% - 40%	Kesesuaian Rendah
4	0% - 19%	Tidak Sesuai

Sumber: Ramdan (2020)

Rekapitulasi nilai kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana atribut layanan dianggap penting oleh responden serta sejauh mana tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hasil rekapitulasi yang sudah didapatkan dilakukan perbandingan kemudian dikalikan dengan 100 untuk mendapatkan seberapa besar tingkat kesesuaian dari kepentingan dengan kepuasan mahasiswa S1. Setelah itu dilakukan perankingan untuk melihat tingkat kesesuaian tertinggi. Berikut merupakan hasil penganalisisan tingkat kesesuaian kepentingan dan kepuasan dari operasional trans padang koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) terhadap minat mahasiswa dalam penggunaan angkutan kota:

Tabel 4. 14 Penganalisisan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut Layanan	Tingkat Importance (I)	Tingkat Satisfaction (S) Trans Padang	Tingkat Kesesuaian Trans Padang	Tingkat Satisfaction (S) Angkot	Tingkat Kesesuaian Angkot
1	Ketepatan waktu keberangkatan	165,00	160,00	96,97%	136,00	82,42%
2	Waktu tunggu	148,00	154,00	104,05%	136,00	91,89%
3	Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip)	155,00	160,50	103,55%	136,50	88,06%
4	Kemudahan mendapatkan angkutan	166,00	165,00	99,40%	155,00	93,37%
5	Harga dan kemudahan transaksi	168,00	166,00	98,81%	156,00	92,86%
6	Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan	174,33	169,67	97,32%	139,00	79,73%
7	Ketersediaan tempat duduk	166,00	160,00	96,39%	135,00	81,33%
8	Kebersihan kendaraan	174,00	172,00	98,85%	140,50	80,75%

No	Atribut Layanan	Tingkat Importance (I)	Tingkat Satisfaction (S) Trans Padang	Tingkat Kesesuaian Trans Padang	Tingkat Satisfaction (S) Angkot	Tingkat Kesesuaian Angkot
9	Kecakapan dan kepatuhan sopir	165,00	165,00	100,00%	131,50	79,70%
10	Kerapian, sopan santun awak bus/angkot	159,00	164,50	103,46%	141,00	88,68%
11	Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang	162,50	158,00	97,23%	149,00	91,69%

Berlandaskan table 4.14 hasil penganalisisan terlihat jika tingkat kesesuaian (Tki) atribut layanan trans Padang antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan kisaran prosentasi 96,39% - 104,05% dengan diagnose tingkat kesesuaian (Tki) tinggi secara keseluruhan, sedangkan tingkat kesesuaian (Tki) atribut layanan angkot antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan kisaran prosentasi 79,70 % - 93,37% dengan diagnose tingkat kesesuaian (Tki) sedang hingga tinggi tetapi hanya 2 atribut saja yang dalam kriteria tinggi. Tingkat kesesuaian (Tki) Trans Padang tertinggi terletak pada atribut waktu tunggu dengan tingkat kesesuaian (Tki) 104,05%, sedangkan atribut ini pada tingkat kesesuaian (Tki) angkot 91,89% dari harapan responden. Tingkat kesesuaian (Tki) Trans Padang tertinggi ke-2 terletak pada atribut Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip) dengan tingkat kesesuaian (Tki) 103,55%, sedangkan atribut ini pada tingkat kesesuaian (Tki) angkot 88,06% dari harapan responden. Tingkat kesesuaian (Tki) Trans Padang tertinggi ke-3 terletak pada atribut Kerapian, sopan santun awak bus Trans Padang dengan tingkat kesesuaian (Tki) 103,46%, sedangkan atribut ini pada tingkat kesesuaian (Tki) angkot hanya 88,68% dari harapan responden.

4.3.4 TINGKAT KESENJANGAN ATAU GAP

Pengujian tingkat kesenjangan (gap) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui selisih antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan oleh responden terhadap setiap atribut yang diteliti. Analisis gap ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kinerja yang dirasakan telah mampu memenuhi harapan responden, sekaligus sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada atribut tertentu. Setelah seluruh data kuesioner diolah melalui proses pengkodean dan tabulasi, langkah berikutnya adalah melakukan perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan untuk setiap atribut layanan yang diteliti. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert, sehingga setiap jawaban responden dapat diberi bobot numerik dan dihitung nilai rata-ratanya. Berikut merupakan hasil penganalisisan tingkat kesenjangan atau GAP:

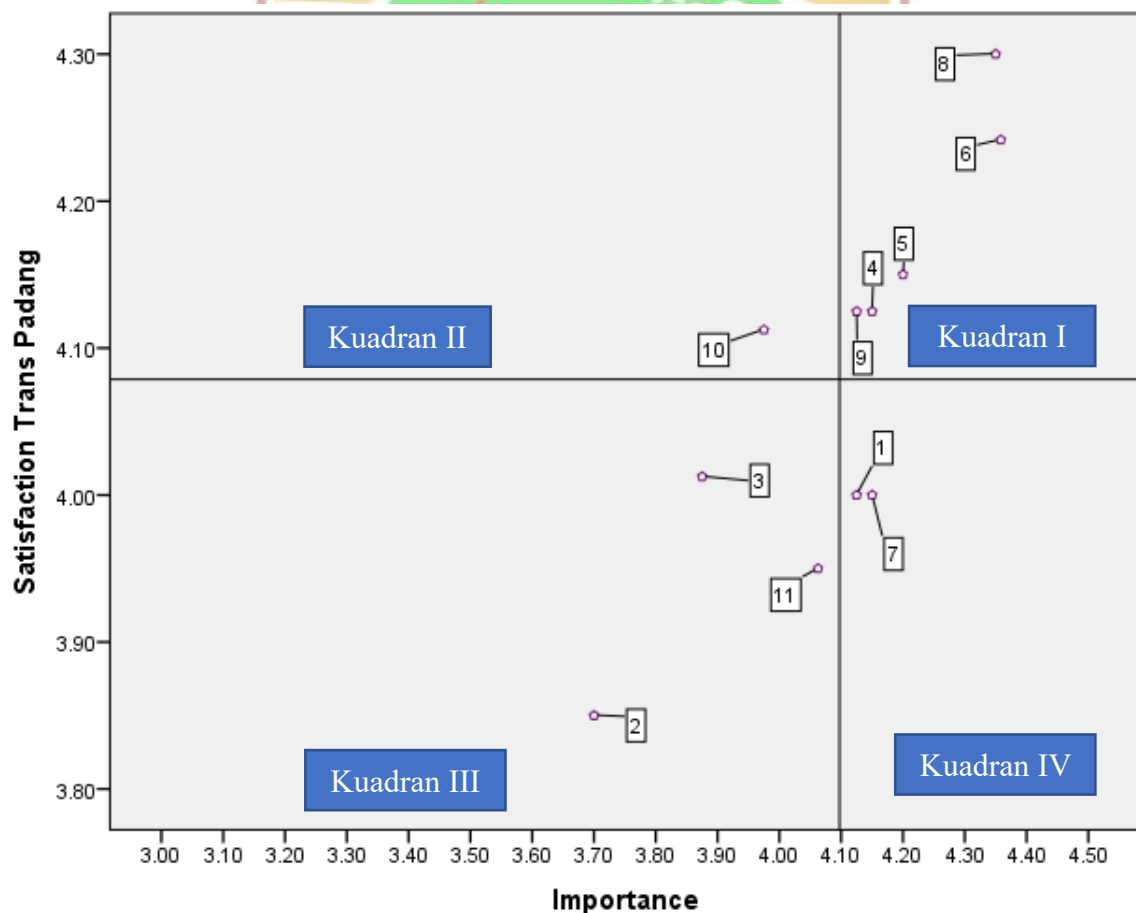
Tabel 4. 15 Penganalisisan Tingkat Kesenjangan (GAP)

No	Atribut Layanan	Rata-Rata Importance (I)	Rata-Rata Satisfaction (S) Trans Padang	GAP (I – S) Trans Padang	Rata-Rata Satisfaction (S) Angkot	GAP (I – S) Angkot
1	Ketepatan waktu keberangkatan	4,1250	4,0000	0,1250	3,400	0,7250
2	Waktu tunggu	3,7000	3,8500	-0,1500	3,400	0,3000
3	Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip)	3,8750	4,0125	-0,1375	3,4125	0,4625
4	Kemudahan mendapatkan angkutan	4,1500	4,1250	0,0250	3,8750	0,2750
5	Harga dan kemudahan transaksi	4,2000	4,1500	0,0500	3,9000	0,3000
6	Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan	4,3583	4,2417	0,1167	3,4750	0,8833
7	Ketersediaan tempat duduk	4,1500	4,0000	0,1500	3,3750	0,7750
8	Kebersihan kendaraan	4,3500	4,3000	0,0500	3,5125	0,8375
9	Kecakapan dan kepatuhan sopir	4,1250	4,1250	0,0000	3,2875	0,8375
10	Kerapian, sopan santun awak bus/angkot	3,9750	4,1125	-0,1375	3,5250	0,4500
11	Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang.	4,0625	3,9500	0,1125	3,7250	0,3375

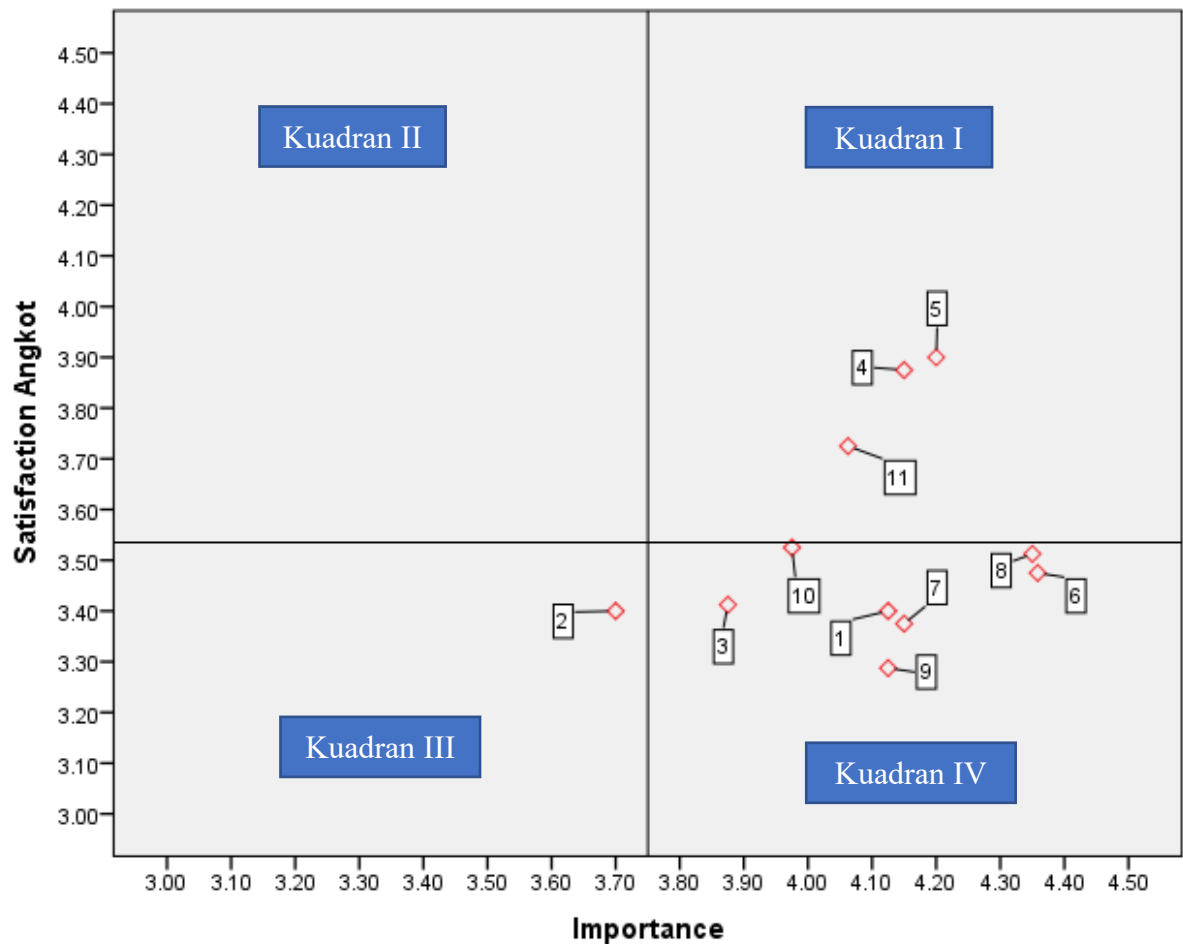
Berlandaskan 4.15 tingkat kesenjangan (GAP) atribut layanan Trans Padang antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berada pada rentang $-0,1500$ hingga $0,1500$, sedangkan GAP pada moda angkot berada pada rentang $0,2750$ hingga $0,8833$. Dengan menggunakan rumus $GAP = I - S$, nilai GAP positif menunjukkan bahwa tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat kepuasan sehingga masih terdapat kesenjangan pelayanan, sedangkan nilai GAP negatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lebih tinggi daripada tingkat kepentingan. Pada Trans Padang, nilai GAP positif tertinggi terdapat pada atribut ketersediaan tempat duduk sebesar $0,1500$, diikuti atribut ketepatan waktu keberangkatan sebesar $0,1250$ dan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebesar $0,1167$. Sementara itu, nilai GAP negatif terdapat pada atribut waktu tunggu sebesar $-0,1500$, informasi perjalanan (pre-trip & on-trip) sebesar $-0,1375$, serta kerapian dan sopan santun awak bus/angkot sebesar $-0,1375$, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada atribut tersebut lebih tinggi daripada tingkat kepentingannya. Pada moda angkot, seluruh atribut memiliki nilai GAP positif, dengan nilai terbesar terdapat pada atribut keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebesar $0,8833$, sedangkan nilai terkecil terdapat pada atribut kemudahan mendapatkan angkutan sebesar $0,2750$.

4.3.5 PENGANALISISAN KARTESIUS

Analisis diagram kartesius dalam penelitian ini digunakan untuk memetakan setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) responden. Diagram kartesius merupakan alat yang membagi bidang ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata sumbu analisis horizontal dan vertikal, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan dan pemeliharaan kinerja. Menurut Martilla dan James, diagram kartesius dalam *Importance Satisfaction Analysis* (ISA) digunakan untuk menyiarkan atribut layanan atau kinerja dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara simultan, sehingga dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi prioritas utama, mempertahankan, mengurangi, atau diberi perhatian rendah. Setiap atribut kemudian dicatatkan ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Berikut merupakan hasil penganalisaan menggunakan diagram kartesius:



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Trans Padang



Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Angkot

Keterangan:

1. Ketepatan waktu keberangkatan
2. Waktu tunggu
3. Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip)
4. Kemudahan mendapatkan angkutan
5. Harga dan kemudahan transaksi
6. Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan
7. Ketersediaan tempat duduk
8. Kebersihan kendaraan
9. Kecakapan dan kepatuhan sopir
10. Kerapian, sopan santun awak bus/angkot
11. Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang.

Berlandaskan gambar diagram kartesius terlihat jawaban yang diberikan mahasiswa S1 Universitas Andalas mengenai Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota. Setiap

kuadran akan memberi gambaran yang berbeda. Penjabaran atas kuadran kartesius penggunaan Trans Padang diatas sebagai berikut:

1. Kuadran I (Pertahankan Prestasi): Kemudahan mendapatkan angkutan (Atribut 4), Harga dan kemudahan transaksi (Atribut 5), Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (Atribut 6), Kebersihan kendaraan (Atribut 8), Kecakapan dan kepatuhan sopir (Atribut 9)
2. Kuadran II (Berlebihan): Kerapian, sopan santun awak bus (Atribut 10)
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Waktu tunggu (Atribut 2), Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip) (Atribut 3), Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang (Atribut 11)
4. Kuadran IV (Prioritas Utama): Ketepatan waktu keberangkatan (Atribut 1), Ketersediaan tempat duduk (Atribut 7)

Penjabaran atas kuadran kartesius penggunaan Angkot diatas sebagai berikut:

1. Kuadran I (Pertahankan Prestasi): Kemudahan mendapatkan angkutan (Atribut 4), Harga dan kemudahan transaksi (Atribut 5), Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang (Atribut 11)
2. Kuadran II (Berlebihan): - (Tidak ada)
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Waktu tunggu (Atribut 2), Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip) (Atribut 3), sopan santun awak angkot (Atribut 10)
4. Kuadran IV (Prioritas Utama): Ketepatan waktu keberangkatan (Atribut 1), Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (Atribut 6), Ketersediaan tempat duduk (Atribut 7), Kebersihan kendaraan (Atribut 8), Kecakapan dan kepatuhan sopir (Atribut 9)

4.5. PEMBAHASAN

Sub bab pembahasan pada penelitian ini akan membahas hasil penganalisisan penelitian mengenai Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota. Responden penelitian yang dipergunakan sebanyak 40 mahasiswa S1 sebagai sampel penelitian. Sebagian besar responden merupakan berjenis kelamin perempuan sebagai mahasiswa S1 Universitas Andalas yaitu 21 mahasiswa setara dengan 52,50%. Selain itu tingkat pendidikan/angkatan 2025 berdominan sebagai mahasiswa S1 Universitas Andalas yang menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota.

Karakteristik perjalanan responden atau mahasiswa S1 berlandaskan frekuensi penggunaan Trans Padang sebanyak < 4 kali berdominan sebanyak 26 mahasiswa setara dengan

65%. Karakteristik perjalanan responden atau mahasiswa S1 berlandaskan status kepemilikan modanya mayoritas milik pribadi sebanyak 25 mahasiswa setara dengan 62,50%. Karakteristik perjalanan responden atau mahasiswa S1 berlandaskan jenis kendaraan/moda yang sering dipergunakan berupa sepeda motor berdominan sebanyak 24 mahasiswa setara dengan 60%. Karakteristik perjalanan responden atau mahasiswa S1 berlandaskan alternative moda sebelum ada Trans Padang menggunakan sepeda motor yang berdominan dipergunakan mahasiswa sebanyak 15 mahasiswa setara dengan 37,50%. Sedangkan karakteristik perjalanan responden atau mahasiswa S1 berlandaskan alternative moda setelah ada Trans Padang, Trans Padang menjadi salah satu moda dominan dengan 40% responden, sementara sepeda motor tetap tertinggi sebesar 42,5%.

Perlu diperhatikan bahwa terdapat inkonsistensi kecil pada data karakteristik responden, dimana pada tabel status kepemilikan moda disebutkan 15 mahasiswa tidak memiliki kendaraan, sedangkan pada tabel jenis kendaraan yang sering digunakan disebutkan 13 mahasiswa tidak memiliki kendaraan. Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena adanya perbedaan pemahaman responden antara "tidak memiliki kendaraan pribadi" dengan "tidak memiliki akses terhadap kendaraan pribadi" (misalnya menggunakan kendaraan milik orang tua atau saudara). Meskipun demikian, secara umum data tetap menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki akses terhadap kendaraan pribadi.

Berlandaskan penganalisisan serta pengamatan yang telah dilaksanakan sebelum dan setelah Trans Padang koridor VI, mahasiswa S1 Universitas Andalas terlihat terjadinya penurunan dalam penggunaan moda angkot dan penggunaan alternative moda lain-lain. Dimana sebelum adanya operasional trans padang koridor VI terdapat sebanyak 14 mahasiswa yang menggunakan angkot dan 26 mahasiswa menggunakan alternative moda lain-lain. Setelah adanya operasional trans padang koridor VI terdapat hanya tinggal 6 mahasiswa yang menggunakan angkot. Dari perubahan yang terjadi berdasarkan survei/penelitian yang dilaksanakan mayoritas mahasiswa S1 Universitas Andalas sebanyak 16 mahasiswa beralih menggunakan Trans Padang koridor VI sebagai alternative moda yang dipergunakan dalam perjalanan. Hal ini berarti bahwa operasional trans padang koridor VI meningkatkan minat mahasiswa S1 Universitas Andalas dalam penggunaan angkutan kota.

Temuan ini menunjukkan bahwa kehadiran Trans Padang Koridor VI berhasil menarik pengguna dari moda angkot dan kendaraan pribadi. Pergeseran ini sejalan dengan penelitian Oktari et al. (2022) yang menemukan bahwa mahasiswa di Kota Semarang memilih BRT Trans Semarang karena faktor biaya murah, sedangkan pengguna sepeda motor memilih karena

kecepatan dan faktor praktis. Selain itu, penelitian Fadhil (2025) di Universitas Lampung menunjukkan bahwa probabilitas mahasiswa memilih bus hanya 19% saat dibandingkan dengan sepeda motor, dengan faktor yang paling berpengaruh adalah waktu tempuh, waktu tunggu, biaya, kenyamanan, dan keamanan. Hal serupa juga ditemukan oleh Aliya (2025) di ITERA bahwa mayoritas mahasiswa (69%) memiliki sepeda motor pribadi, dan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pemilihan moda adalah waktu tempuh, biaya, kenyamanan, dan aksesibilitas.

Namun demikian, masih tingginya pengguna sepeda motor (42,5%) mengindikasikan bahwa faktor fleksibilitas dan mobilitas individu tetap menjadi pertimbangan utama. Penelitian Bahrul (2025) di Universitas Bandar Lampung menemukan bahwa faktor keamanan merupakan yang paling berpengaruh signifikan dalam pemilihan moda transportasi. Sementara itu, Fitri et al. (2026) di Politeknik Negeri Lhokseumawe menunjukkan bahwa keamanan, waktu, dan kenyamanan menjadi faktor utama mahasiswa memilih sepeda motor, dan kebijakan yang dapat mendorong peralihan ke angkutan umum adalah menaikkan standar keamanan, menambah kenyamanan, akses khusus, biaya murah, dan disiplin waktu.

Berlandaskan penganalisisan dengan menggunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) dengan penganalisisan tingkat kesesuaian (Tki), penganalisaan tingkat kesenjangan (GAP), serta penganalisisan kartesius terdapat beberapa hasil yang didapatkan. Berikut merupakan hasil penganalisisan yang didapatkan:

1. Tingkat kesesuaian (Tki) atribut layanan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan kisaran prosentasi 96,39% - 104,05% dengan diagnose tingkat kesesuaian (Tki) tinggi secara keseluruhan. Sehingga disimpulkan dengan adanya operasional trans padang koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) sangat sesuai dengan minat mahasiswa dalam penggunaan angkutan kota yang sesuai dengan harapan.
2. Tingkat kesenjangan (GAP) atribut layanan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Trans Padang Koridor VI berada pada rentang $-0,1500$ hingga $0,1500$, dengan tingkat kesenjangan yang relatif rendah secara keseluruhan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada atribut layanan Trans Padang Koridor VI relatif kecil. Nilai GAP yang negatif menunjukkan bahwa pada beberapa atribut tingkat kepuasan mahasiswa lebih tinggi daripada tingkat kepentingannya, sedangkan nilai GAP positif menunjukkan bahwa tingkat kepentingan masih lebih tinggi daripada tingkat kepuasan.

3. Berlandaskan gambar diagram kartesius dengan garis potong rata-rata Importance (4,0973) dan rata-rata Satisfaction Trans Padang (4,0788), diperoleh pembagian kuadran sebagai berikut: Kuadran I (Pertahankan Prestasi): harga dan kemudahan transaksi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, kebersihan kendaraan, kemudahan mendapatkan angkutan, dan kecakapan dan kepatuhan sopir. Kuadran II (Berlebihan): kerapian dan sopan santun awak bus Trans Padang. Kuadran III (Prioritas Rendah): waktu tunggu, informasi perjalanan (pre-trip & on-trip), dan kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang. Kuadran IV (Prioritas Utama): ketepatan waktu keberangkatan dan ketersediaan tempat duduk. Berikut penjabaran masing-masing kuadran:

- a. Kuadran 1 (Pertahankan Prestasi). Atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (Importance) dan tingkat kepuasan (Satisfaction) yang sama-sama tinggi. Oleh karena itu, atribut-atribut ini sudah dianggap berhasil dan memuaskan mahasiswa, sehingga kinerja Trans Padang pada aspek-aspek ini wajib dipertahankan. Hasil penganalisisan menunjukkan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi terdapat beberapa indikator yang berada di atas nilai rata-rata baik dari sisi kepentingan maupun kepuasan. Indikator-indikator dalam kuadran ini menunjukkan bahwa aspek harga dan kemudahan transaksi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, kebersihan kendaraan, kemudahan mendapatkan angkutan, serta kecakapan dan kepatuhan sopir dianggap sangat penting oleh responden dan telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, indikator yang berada pada kuadran ini perlu keberlanjutan kinerjanya agar tetap memberikan nilai optimal bagi responden.

Tingginya kepuasan pada atribut kebersihan dan keamanan menjadi nilai jual utama Trans Padang dibandingkan angkot. Penelitian Seran & Joewono (2015) menemukan bahwa atribut yang paling membutuhkan pengembangan pada angkutan publik adalah kebersihan kendaraan, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. Namun, pada Trans Padang Koridor VI, atribut keamanan (atribut 6) dan kebersihan (atribut 8) justru berada pada Kuadran I dengan tingkat kepuasan tinggi, menunjukkan adanya peningkatan kinerja dibandingkan kondisi angkutan publik pada umumnya. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Haya et al. (2026) yang meneliti Trans Padang Koridor VI dan menemukan bahwa atribut kenyamanan dan keamanan menjadi perhatian utama pengguna.

Nouvensi (2024) dalam penelitiannya tentang kualitas layanan Trans Padang Koridor VI terhadap kepuasan mahasiswa Unand menemukan bahwa kualitas layanan secara

keseluruhan berada pada kategori puas. Kesesuaian tarif yang dirasakan mahasiswa juga sejalan dengan penelitian Hermawati et al. (2026) di Bali yang menemukan bahwa biaya yang terjangkau dan kemudahan akses menjadi faktor penting dalam pertimbangan mahasiswa memilih moda transportasi. Penelitian Pertiwi et al. (2021) meneliti kualitas pelayanan Bus Trans Padang dan menemukan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima pengguna dengan harapan mereka. Hasil analisis ISA pada penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan (GAP) pada Trans Padang Koridor VI telah menurun secara keseluruhan.

Tabel 4. 16 Kuadran I (Prioritas Utama)

Kode	Atribut/Indikator	Kepentingan	Kepuasan
4	Kemudahan mendapatkan angkutan	4,1500	4,1250
5	Harga dan kemudahan transaksi	4,2000	4,1500
6	Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (K3)	4,3583	4,2417
8	Kebersihan kendaraan	4,3500	4,3000
9	Kecakapan dan kepatuhan sopir	4,1250	4,1250

- b. Kuadran II (Berlebihan). Atribut pada kuadran ini dianggap memiliki tingkat kepentingan yang rendah di mata mahasiswa, namun tingkat kepuasan yang dirasakan justru tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Trans Padang sudah terlalu fokus pada aspek ini, padahal mahasiswa tidak terlalu memprioritaskannya, sehingga alokasi sumber daya untuk atribut ini dapat dikurangi atau dipertahankan sekadarnya. Hasil penganalisisan menunjukkan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi diisi oleh indikator yang memiliki tingkat kepuasan relatif tinggi, namun tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa Trans Padang telah memberikan kinerja yang baik pada aspek kerapian dan sopan santun awak bus, padahal mahasiswa tidak terlalu memprioritaskan aspek ini. Oleh karena itu, pengelolaan pada indikator di kuadran ini harus dilakukan secara efisien tanpa perlu alokasi sumber daya yang berlebihan.

Penelitian Febbyola (2018) menemukan bahwa 8 dari 33 atribut angkutan kota di Padang berada pada Kuadran II (pertahankan prestasi). Pada Trans Padang, atribut kerapian dan sopan santun awak bus (atribut 10) berada pada kuadran ini, yang berarti meskipun mahasiswa tidak terlalu memprioritaskan aspek ini, Trans Padang telah memberikan kinerja yang baik. Penelitian Seran & Joewono (2015) juga menyebutkan

bahwa atribut yang termasuk dalam kategori melebihi perkiraan (berlebihan) adalah kemudahan mendapat informasi rute, kemudahan mengakses angkutan umum, keramahan staf, dan kemudahan mendapatkan moda.

Tabel 4. 17 Kuadran II (Berlebihan)

Kode	Atribut/Indikator	Kepentingan	Kepuasan
10	Kerapian, sopan santun awak bus Trans Padang	3,9750	4,1125

- c. Kuadran III (Prioritas Rendah). Kuadran ini berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang sama-sama rendah. Artinya, mahasiswa tidak terlalu mementingkan aspek-aspek ini dan juga tidak terlalu puas, namun karena dianggap tidak prioritas, maka perbaikannya dapat dilakukan belakangan atau menjadi perhatian tambahan. Hasil penganalisisan menunjukkan Tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan rendah terdapat indikator-indikator yang dinilai kurang penting dan belum memberikan kepuasan yang tinggi. Indikator pada kuadran ini menunjukkan aspek waktu tunggu, informasi perjalanan (*pre-trip & on-trip*), dan kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang bukan prioritas untuk diperbaiki karena kontribusinya terhadap kepuasan responden relatif kecil. Meskipun demikian, peningkatan secara bertahap tetap dapat dilakukan apabila terdapat sumber daya yang memadai.

Meskipun berada di kuadran prioritas rendah, atribut waktu tunggu tetap perlu mendapat perhatian karena berkaitan erat dengan ketepatan waktu keberangkatan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian Gloria et al. (2025) pada bus listrik di Jakarta menemukan bahwa waktu kedatangan antar-bus (*headway*) merupakan salah satu atribut yang harus diprioritaskan perbaikannya. Sementara itu, Luthfiani (2023) di ITERA menemukan bahwa waktu menunggu BRT dan informasi jadwal/rute menjadi prioritas perbaikan. Seran & Joewono (2015) juga menyebutkan bahwa atribut yang termasuk dalam kategori kurang penting adalah kondisi stasiun/halte, kenyamanan stasiun/halte, dan kemudahan biaya.

Tabel 4. 18 Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kode	Atribut/Indikator	Kepentingan	Kepuasan
2	Waktu tunggu	3,7000	3,8500
3	Informasi perjalanan (<i>pre-trip & on-trip</i>)	3,8750	4,0125

11	Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang	4,0625	3,9500
----	---	--------	--------

- d. Kuadran IV (Berlebihan). Ini adalah kuadran yang paling kritis. Atribut di dalamnya dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi oleh mahasiswa, namun tingkat kepuasan yang mereka rasakan masih rendah (di bawah rata-rata). Oleh karena itu, atribut-atribut ini menjadi prioritas utama yang harus segera ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola Trans Padang. Hasil penganalisisan menunjukkan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh responden, namun belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Indikator-indikator dalam kuadran ini yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan ketersediaan tempat duduk merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena peningkatan kinerja pada aspek ini berpotensi memberikan dampak terhadap kepuasan responden secara keseluruhan.

Kesenjangan pada atribut ketepatan waktu (GAP 0,125) dan ketersediaan tempat duduk (GAP 0,150) menunjukkan bahwa mahasiswa masih merasakan ketidakpastian jadwal keberangkatan dan keterbatasan kapasitas tempat duduk. Penelitian Febbyola (2018) mengevaluasi angkutan kota jurusan Pasar Raya-Kampus-Limau Manih dan menemukan bahwa 12 dari 33 atribut pelayanan berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan), menunjukkan bahwa permasalahan pada jalur ini telah berlangsung lama. Hermawati et al. (2026) dalam penelitian IPA pada BRT di Bali juga menemukan bahwa ketepatan waktu (*punctuality*) merupakan kelemahan utama sistem BRT. Sementara itu, Gloria et al. (2025) menunjukkan bahwa kenyamanan menjadi alasan utama (82,7%) mahasiswa memilih transportasi umum, yang erat kaitannya dengan ketersediaan tempat duduk dan kualitas perjalanan. Oleh karena itu, penambahan armada pada jam sibuk dan peningkatan ketepatan waktu menjadi rekomendasi penting untuk mempertahankan minat mahasiswa.

Tabel 4. 19 Kuadran IV (Berlebihan)

Kode	Atribut/Indikator	Kepentingan	Kepuasan
1	Ketepatan waktu keberangkatan	4,1250	4,0000
7	Ketersediaan tempat duduk	4,1500	4,0000

Berlandaskan penganalisisan dengan mempergunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) dengan penganalisisan tingkat kesesuaian (Tki), penganalisaan tingkat kesenjangan (GAP), serta penganalisisan kartesius menunjukkan Trans Padang koridor VI yang

sudah dilaksanakan bisa disimpulkan secara keseluruhan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa S1 Universitas Andalas. Hal ini terbukti dari tingkat kesesuaian (Tki) yang tinggi, tingkat kesenjangan (GAP) sangat rendah atau melebihi harapan mahasiswa S1, pengujian daya pembeda membuktikan tidak adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kepuasan, dan diagram kartesius dari penyebaran kuadran yang harus diperbaiki juga sangat rendah selisih nilainya dibandingkan dengan Angkot. Berikut tabel perbandingan GAP Trans Padang dengan Angkot:

Tabel 4. 20 Perbandingan Kesenjangan Trans Padang dan Angkot Terhadap Kepentingan

No	Atribut Layanan	Trans Padang		Angkot	
		GAP	Kriteria	GAP	Kriteria
1	Ketepatan waktu keberangkatan	0,125	Terdapat kesenjangan	0,725	Terdapat kesenjangan
2	Waktu tunggu	-0,150	Melebihi Ekspektasi	0,300	Terdapat kesenjangan
3	Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip)	-0,138	Melebihi Ekspektasi	0,463	Terdapat kesenjangan
4	Kemudahan mendapatkan angkutan	0,025	Terdapat kesenjangan	0,275	Terdapat kesenjangan
5	Harga dan kemudahan transaksi	-0,050	Melebihi Ekspektasi	0,300	Terdapat kesenjangan
6	Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan	0,117	Terdapat kesenjangan	0,883	Terdapat kesenjangan
7	Ketersediaan tempat duduk	0,150	Terdapat kesenjangan	0,775	Terdapat kesenjangan
8	Kebersihan kendaraan	0,050	Terdapat kesenjangan	0,837	Terdapat kesenjangan
9	Kecakapan dan kepatuhan sopir	0,000	Sesuai	0,838	Terdapat kesenjangan
10	Kerapian, sopan santun awak bus/angkot	-0,138	Melebihi Ekspektasi	0,450	Terdapat kesenjangan
11	Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang.	0,113	Terdapat kesenjangan	0,338	Terdapat kesenjangan

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan, Trans Padang Koridor VI menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan moda angkot pada sebagian besar atribut yang dianalisis. Hasil perhitungan GAP dengan rumus $GAP = I - S$ menunjukkan bahwa beberapa atribut Trans Padang memiliki nilai GAP negatif, seperti waktu tunggu, informasi perjalanan (*pre-trip & on-trip*), harga dan kemudahan transaksi, serta kerapian dan sopan santun awak bus/angkot, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada atribut tersebut lebih tinggi daripada tingkat kepentingannya. Sementara itu, atribut Trans Padang yang memiliki nilai GAP positif menunjukkan bahwa tingkat kepentingan responden masih lebih tinggi daripada tingkat kepuasan yang dirasakan, sehingga masih terdapat kesenjangan pelayanan yang perlu diperhatikan.

Pada moda angkot, seluruh atribut memiliki nilai GAP positif dengan besaran kesenjangan yang bervariasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Febbyola (2018) yang menemukan bahwa 12 dari 33 atribut angkutan kota di Padang berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan). Seran & Joewono (2015) juga menemukan bahwa pengguna angkutan publik merasa tidak puas dengan atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting, terutama kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu, yang sejalan dengan temuan kesenjangan tinggi pada angkot untuk atribut K3 (GAP 0,883) dan kebersihan (GAP 0,837). Perbedaan terbesar terlihat pada atribut Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan (GAP Trans Padang 0,117 vs Angkot 0,883) serta Kebersihan Kendaraan (GAP Trans Padang 0,050 vs Angkot 0,837).

Penelitian ini menggunakan metode ISA yang bersifat deskriptif, sehingga perbandingan kinerja antara Trans Padang dan Angkot didasarkan pada nilai rata-rata dan analisis GAP. Temuan ini menunjukkan bahwa Trans Padang memiliki nilai *satisfaction* yang lebih tinggi pada seluruh atribut dibandingkan Angkot, namun pernyataan mengenai keunggulan Trans Padang didasarkan pada nilai rata-rata, bukan pada pengujian hipotesis statistik. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Trans Padang Koridor VI dan angkot, dengan tingkat kesesuaian Trans Padang yang secara umum lebih tinggi berdasarkan hasil analisis ISA.

Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: (1) peningkatan ketepatan waktu melalui penambahan armada pada jam sibuk dan pengembangan jalur khusus, (2) penambahan kapasitas tempat duduk dengan konfigurasi interior yang lebih efisien, (3) mempertahankan standar kebersihan dan keamanan yang telah dinilai baik, serta (4) untuk angkot, diperlukan intervensi mendasar terutama pada aspek keamanan, kebersihan, dan kepatuhan sopir mengingat kesenjangan yang sangat besar.