

**PERBANDINGAN OPERASIONAL TRANS PADANG KORIDOR  
VI (PUSAT KOTA – UNIVERSITAS ANDALAS) TERHADAP  
MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN ANGKUTAN  
KOTA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**RION AKSEL FARADES**

**NIM: 1910922027**



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

**PADANG  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**Program Studi Sarjana Teknik Sipil  
Departemen Teknik Sipil - Fakultas Teknik  
Universitas Andalas**

**PERBANDINGAN OPERASIONAL TRANS PADANG KORIDOR  
VI (PUSAT KOTA – UNIVERSITAS ANDALAS) TERHADAP  
MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN ANGKUTAN  
KOTA**

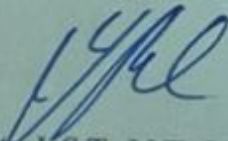


**Oleh:**

**Nama : Rion Aksel Farades**

**NIM : 1910922027**

**Pembimbing Utama:**



**Yosrizal, S.T., M.T., Ph.D.**  
**NIP. 197402272000031001**

**Diketahui,  
Ketua Departemen Teknik Sipil,**

**Ir. Sabril Haris HG, S.T., M.T., Ph.D.**  
**NIP. 197610012000121003**

## LEMBAR BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR

Program Studi Sarjana Teknik Sipil  
Departemen Teknik Sipil - Fakultas Teknik  
Universitas Andalas

Pada hari ini, Kamis 23 Juli 2026 telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir untuk mahasiswa:

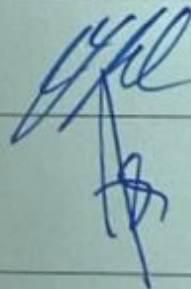
Nama : RION AKSEL FARADES  
NIM : 1910922027  
Judul : PERBANDINGAN OPERASIONAL TRANS PADANG KORIDOR  
VI (PUSAT KOTA – UNIVERSITAS ANDALAS) TERHADAP  
MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN ANGKUTAN  
KOTA

Tim Penguji:

Ketua : Ir. Benny Hidayat, S.T., M.T., Ph.D.

Anggota : Yosritzal, S.T., M.T., Ph.D

Ir. Bayu Martanto Adji, S.T., M.T.,  
Ph.D.



**PERBANDINGAN OPERASIONAL TRANS PADANG KORIDOR  
VI (PUSAT KOTA – UNIVERSITAS ANDALAS) TERHADAP  
MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN ANGKUTAN  
KOTA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:**

**RION AKSEL FARADES**  
**NIM: 1910922027**

**Pembimbing:**

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



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

**PADANG  
2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rion Aksel Fa Rades  
Tempat, Tanggal Lahir : Sawahlunto,  
NIM : 1910922027  
Alamat : Aur Tajungkang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

**Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota**

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 23-06-2026

Yang membuat pernyataan,



Rion Aksel Farades  
NIM:1910922027

## ABSTRAK

Transportasi umum merupakan sistem transportasi yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum. Tujuannya adalah untuk memberikan aksesibilitas kepada banyak orang untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan cara yang efisien dan terjangkau secara ekonomi. Salah satu transportasi umum yang telah beroperasi di Kota Padang adalah Bus Trans Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota. Penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis factor dengan metode Importance-Satisfaction Analysis (ISA). Berlandaskan data dari 40 responden menggunakan Trans Padang koridor VI dan Angkutan Kota yang berasal dari mahasiswa S1 Universitas Andalas adalah mayoritas berjenis kelamin laki-laki dan mayoritas berasal dari angkatan pendidikan tahun 2025. Berlandaskan data dari 40 responden terjadinya penurunan dalam penggunaan moda angkot dan penggunaan alternative moda lain-lain dikarenakan mayoritas mahasiswa S1 Universitas Andalas beralih menggunakan Trans Padang koridor VI yang berarti bahwa operasional trans padang koridor VI meningkatkan minat mahasiswa S1 Universitas Andalas dalam penggunaan angkutan kota. Penganalisisan penelitian menghasilkan penggunaan metode Importance-Satisfaction Analysis (ISA) dengan penganalisisan tingkat kesesuaian (Tki), penganalisaan tingkat kesenjangan (GAP), pengujian daya pembeda, serta penganalisisan kartesius menunjukkan Trans Padang koridor VI jika secara keseluruhan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (satisfaction) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa S1 Universitas Andalas. Selain itu, Trans Padang koridor VI lebih unggul dibandingkan dengan moda angkot dan alternative lain-lain yang dilihat dari segi atribut ketepatan waktu keberangkatan, waktu tunggu, informasi perjalanan (pre-trip & on-trip), kemudahan mendapatkan angkutan, harga dan kemudahan transaksi, K3 (keamanan, kenyamanan, dan keselamatan), ketersediaan tempat duduk, kebersihan kendaraan, kecakapan dan kepatuhan sopir, kerapian, sopan santun awak bus/angkot, kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang. Temuan dari penelitian ini diharapkan Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait. diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan transportasi publik yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

**Kata kunci :** Trans Padang Koridor VI, Atribut Angkutan Umum, Importance-Satisfaction Analysis (ISA)



## ABSTRACT

*Public transportation is a transportation system provided for public use with the purpose of enabling people to travel from one place to another in an efficient and economically affordable manner. One of the public transportation services operating in Padang City is Trans Padang Bus. This study aims to determine the a comparison of Trans Padang Corridor VI Operations (City Center – Andalas University) and student interest in using city public transport. This study employed the Importance-Satisfaction Analysis (ISA) method to analyze the level of importance and satisfaction of public transportation service attributes. The data were obtained from 40 respondents who were undergraduate students of Universitas Andalas and users of Trans Padang Corridor VI and city transportation (angkot). Based on the respondents' characteristics, the majority were male and enrolled in the 2025 academic cohort. The results showed a decrease in the use of city transportation (angkot) and other alternative modes, as the majority of undergraduate students of Universitas Andalas shifted to Trans Padang Corridor VI. This indicates that the operation of Trans Padang Corridor VI has increased the interest of Universitas Andalas undergraduate students in using public transportation. The analysis using the Importance-Satisfaction Analysis (ISA) method included the analysis of the conformity level (Tki), gap analysis (GAP), discriminant power testing, and Cartesian diagram analysis. The results indicated that, overall, the level of importance and satisfaction with Trans Padang Corridor VI services was in accordance with the expectations of Universitas Andalas undergraduate students. Furthermore, Trans Padang Corridor VI performed better than city transportation (angkot) and other alternative modes in several service attributes, including departure punctuality, waiting time, travel information (pre-trip and on-trip), ease of obtaining transportation, fare and transaction convenience, K3 (security, comfort, and safety), seat availability, vehicle cleanliness, driver competence and compliance, neatness, courtesy of bus/angkot crew, passenger courtesy, and tolerance among passengers. The findings of this study are expected to serve as a consideration for local governments and relevant institutions in formulating policies and developing public transportation systems that are oriented toward the needs of university students.*

**Keywords:** *Trans Padang Corridor VI, Public Transportation Attributes, Importance-Satisfaction Analysis (ISA)*



# DAFTAR ISI

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                                      | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                              | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>vii</b> |
| <b>BAB 1. Pendahuluan.....</b>                           | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                | 1          |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                               | 2          |
| 1.3. Tujuan Dan Manfaat .....                            | 2          |
| 1.2.1 Tujuan .....                                       | 2          |
| 1.2.2 Manfaat Penelitian .....                           | 2          |
| 1.3. Batasan Masalah .....                               | 3          |
| <b>BAB 2. Tinjauan Pustaka .....</b>                     | <b>4</b>   |
| 2.1. Studi Terdahulu .....                               | 4          |
| 2.2. Angkutan Umum.....                                  | 8          |
| 2.3. Permintaan Transportasi.....                        | 10         |
| 2.4. Pertimbangan Pemilihan Transportasi .....           | 10         |
| 2.5. Fasilitas Transportasi.....                         | 11         |
| 2.6. Pola Pemilihan Rute.....                            | 12         |
| 2.7. Minat Penggunaan Moda Transportasi .....            | 13         |
| 2.8. <i>Importance-Satisfaction Analysis</i> (Isa) ..... | 14         |
| 2.8.1 <i>Metoda Kuadran</i> .....                        | 15         |
| 2.9. Kerangka Konseptual Penelitian .....                | 16         |
| <b>BAB 3. Metodologi Penelitian .....</b>                | <b>18</b>  |
| 3.1. Jenis Dan Desain Penelitian .....                   | 18         |
| 3.2. Bagan Alir Penelitian .....                         | 18         |
| 3.3. Identifikasi Masalah .....                          | 19         |
| 3.4. Studi Pustaka.....                                  | 20         |
| 3.5. Metoda Pengumpulan Data .....                       | 20         |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.1. Lokasi Penelitian .....                                        | 20        |
| 3.4.2. Populasi Dan Sampel.....                                       | 20        |
| 3.4.3. Data Primer.....                                               | 21        |
| 3.6. Penyusunan Instrumen/Kuesioner.....                              | 22        |
| 3.7. Sortir Hasil Kuesioner, Tabulasi, Coding.....                    | 22        |
| 3.8. Uji Validitas Dan Reliabelitas Instrumen.....                    | 23        |
| 3.9. <i>Importance-Satisfaction Analysis</i> (Isa) .....              | 23        |
| 3.10. Kesimpulan Dan Saran.....                                       | 23        |
| <b>BAB 4. Hasil Dan Pembahasan .....</b>                              | <b>24</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Responden .....                                    | 24        |
| 4.1.1 Gambaran Gender Secara Umum Responden .....                     | 24        |
| 4.1.2 Gambaran Pendidikan/Angkatan Secara Umum Responden .....        | 24        |
| 4.2. Karakteristik Perjalanan Responden .....                         | 25        |
| 4.2.1 Karakteristik Frekuensi Penggunaan Trans Padang .....           | 25        |
| 4.2.2 Karakteristik Kepemilikan Kendaraan .....                       | 26        |
| 4.2.2.1 Karakteristik Status Kepemilikan Pribadi.....                 | 26        |
| 4.2.2.2 Karakteristik Jenis Kendaraan .....                           | 26        |
| 4.2.3 Karakteristik Alternatif Moda.....                              | 27        |
| 4.2.3.1 Karakteristik Alternatif Moda Sebelum Ada Trans Padang.....   | 27        |
| 4.2.3.2 Karakteristik Alternatif Moda Setelah Ada Trans Padang .....  | 28        |
| 4.3. Pengolahan Data Kuesioner .....                                  | 29        |
| 4.3.2.1 Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan .....                 | 30        |
| 4.3.2.2 Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan.....                     | 31        |
| 4.3.2.3 Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan ..... | 32        |
| 4.4. Analisis <i>Importance-Satisfaction Analysis</i> (Isa) .....     | 32        |
| 4.3.3 Tingkat Kesesuaian.....                                         | 33        |
| 4.3.4 Tingkat Kesenjangan Atau Gap .....                              | 34        |
| 4.3.5 Penganalisisan Kartesius .....                                  | 36        |
| 4.5. Pembahasan.....                                                  | 38        |
| <b>BAB 5. Kesimpulan Dan Saran.....</b>                               | <b>47</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                  | 47        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian.....                                      | 47        |
| 5.3 Saran .....                                                       | 48        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                            | <b>49</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Studi Terdahulu.....                                                        | 6  |
| Tabel 2. 2 Kapasitas Angkut.....                                                       | 9  |
| Tabel 4. 1 Data Gender Mahasiswa .....                                                 | 24 |
| Tabel 4. 2 Data Pendidikan/Angkatan Mahasiswa .....                                    | 24 |
| Tabel 4. 3 Data Frekuensi Penggunaan Trans Padang.....                                 | 25 |
| Tabel 4. 4 Data Status Kepemilikan Kendaraan Pribadi .....                             | 26 |
| Tabel 4. 5 Data Jenis Kendaraan .....                                                  | 26 |
| Tabel 4. 6 Data Alternatif Moda Sebelum Ada Trans Padang .....                         | 27 |
| Tabel 4. 7 Data Alternatif Moda Setelah Ada Trans Padang .....                         | 28 |
| Tabel 4. 8 Perbedaan Sebelum dan Setelah Ada Trans Padang .....                        | 28 |
| Tabel 4. 9 Skala Likert.....                                                           | 29 |
| Tabel 4. 10 Validitas Tingkat Kepentingan.....                                         | 30 |
| Tabel 4. 11 Validitas Tingkat Kepuasan.....                                            | 31 |
| Tabel 4. 12 Penganalisisan Reliabilitas Tingkat Kepentingan & Kepuasan.....            | 32 |
| Tabel 4. 13 Kriteria Diagnosa Tingkat Kesesuaian .....                                 | 33 |
| Tabel 4. 14 Penganalisisan Tingkat Kesesuaian .....                                    | 33 |
| Tabel 4. 15 Penganalisisan Tingkat Kesenjangan (GAP) .....                             | 35 |
| Tabel 4. 16 Kuadran I (Prioritas Utama) .....                                          | 42 |
| Tabel 4. 17 Kuadran II (Berlebihan).....                                               | 43 |
| Tabel 4. 18 Kuadran III (Prioritas Rendah) .....                                       | 43 |
| Tabel 4. 19 Kuadran IV (Berlebihan) .....                                              | 44 |
| Tabel 4. 20 Perbandingan Kesenjangan Trans Padang dan Angkot Terhadap Kepentingan .... | 45 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Importance-Satisfaction Assessment Matric (Graf et al., 1992)..... | 16 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....                                           | 17 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....                                      | 19 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Trans Padang .....                               | 36 |
| Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Angkot .....                                     | 37 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian ..... | 54 |
|----------------------------------------|----|



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Andalas.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan motivasi yang saya terima dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1 Bapak Yosritzal, S.T., M.T., Ph.D. , selaku pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dalam tahap penyusunan skripsi ini.
- 2 kedua orang tua saya yang tercintayang selalu memberikan dukungan moral dan materil yang tak terhingga, serta doa yang tiada putusnya dan Ilmunya. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan dorongan yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan Penulis.
- 3 Teman teman yang selalu memberikan dukungan, berbagi ilmu, dan mengisi hari-hari penuh suka dan duka saya selama menjalani masa kuliah dan telah membantu dan mendukung saya secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini

Saya juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi teori maupun praktis. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua Pihak

Padang, Januari 2025

Rion Aksel Farades

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG

Transportasi adalah perpindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Ramdani, 2022). Kegiatan transportasi mempunyai tiga hal mendasar, yaitu muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dilalui (Ali et al., 2017).

Transportasi umum merupakan sistem transportasi yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum. Ini mencakup berbagai jenis kendaraan dan layanan yang dioperasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta untuk memfasilitasi pergerakan orang dari satu tempat ke tempat lain dalam suatu kota atau wilayah. Tujuannya adalah untuk memberikan aksesibilitas kepada banyak orang untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan cara yang efisien dan terjangkau secara ekonomi.

Salah satu transportasi umum yang telah beroperasi di Kota Padang adalah Bus Trans Padang. Pengelolaan bus Trans Padang awalnya berada di bawah naungan UPT Trans Padang. Namun, sejak 2021, dialihkan ke Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Padang Sejahtera Mandiri (PSM). Bus Trans Padang sendiri adalah Bus Rapid Transit (BRT) yang ditargetkan memiliki 6 koridor. Dari koridor yang ditargetkan, sudah 4 koridor yang telah beroperasi yaitu koridor I melayani rute Pusat Kota – Batas Kota, koridor IV melayani rute Teluk Bayur – Terminal Anak Aie, koridor V melayani rute Pusat Kota – Indarung dan koridor VI melayani rute Pusat Kota – Universitas Andalas (Fauziyah, 2025).

Bus Trans Padang untuk Koridor VI baru saja diresmikan pada 19 Desember 2022 dan benar-benar beroperasi pada 26 Desember 2022. Bus Trans Padang ini dioperasikan dengan tujuan untuk menyediakan transportasi umum yang nyaman serta mengurangi kemacetan (Mc Kota Padang, 2022). Koridor VI dimulai dari Imam Bonjol – Sawahan – Andalas – Bypass – Pasar Baru – Kampus UNAND jalur lingkaran luar (PKM – Lapangan Pramuka – Politeknik Negeri Padang – Fakultas Kedokteran – Rumah Sakit UNAND – Gerbang UNAND). Kehadiran Trans Padang Koridor VI memberikan alternatif moda transportasi bagi mahasiswa dalam melakukan perjalanan menuju dan dari kawasan Universitas Andalas.

Kehadiran Trans Padang Koridor VI menimbulkan persoalan dalam penggunaan moda transportasi umum pada rute Pusat Kota–Universitas Andalas. Kondisi tersebut terlihat dari

terjadinya aksi unjuk rasa sopir angkot dengan memberhentikan Trans Padang rute Koridor VI (Kurniati, 2023). Belum diketahui sejauh mana pengoperasian Trans Padang Koridor VI berkaitan dengan perubahan pilihan moda mahasiswa serta bagaimana perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Trans Padang dan Angkutan Kota. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa serta membandingkan kinerja operasional Trans Padang dan Angkutan Kota berdasarkan persepsi mahasiswa. Maka penulis mengangkat penelitian yang berjudul “Perbandingan Kinerja Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota–Universitas Andalas) terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Angkutan Kota”.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dalam memperoleh moda transportasi umum?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kinerja operasional Angkutan Kota dan Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota–Universitas Andalas)?
3. Bagaimana perbandingan kinerja operasional Angkutan Kota dan Trans Padang Koridor VI berdasarkan persepsi mahasiswa?

## **1.3. TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1.2.1 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Mengidentifikasi atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dalam memperoleh moda transportasi umum.
- 2 Menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kinerja operasional Angkutan Kota dan Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota–Universitas Andalas).
- 3 Membandingkan kinerja operasional Angkutan Kota dan Trans Padang Koridor VI berdasarkan persepsi mahasiswa

### **1.2.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini Adalah:

- 1 Bagi Pengelola Trans Padang, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Trans Padang dalam mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja operasional Trans Padang Koridor VI serta atribut pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- 2 Bagi Pemerintah Kota Padang/Dinas Perhubungan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Padang dan Dinas Perhubungan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum, khususnya pada Trans Padang Koridor VI yang melayani rute Pusat Kota– Universitas Andalas.
- 3 Bagi Akademik, Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam bidang transportasi, khususnya mengenai evaluasi pelayanan, pemilihan moda, dan perbandingan kinerja operasional transportasi umum berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan dan pemilihan moda transportasi umum

### **1.3. BATASAN MASALAH**

Menjelaskan ruang lingkup penelitian agar lebih fokus, yakni:

- 1 Objek penelitian ini hanya pada Operasional Bus Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota - Universitas Andalas) dan ANGKOT.
- 2 Data primer didapatkan dari survei atau wawancara langsung dengan indikator pelayanan serta fasilitas.
- 3 Responden adalah mahasiswa pengguna bus Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota - Universitas Andalas) dan Angkutan Kota (ANGKOT).
- 4 Minat mahasiswa dalam penelitian ini dibatasi pada opini dan laporan responden angkutan pelayanan Angkutan sebelum dan sesudah ada Bus Trans Padang Koridor VI.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. STUDI TERDAHULU

Studi terdahulu tentang pemilihan moda dengan penyebaran kuisioner dan Metode analisis data yang digunakan adalah Importance-Satisfaction Analysis (ISA) yang menentukan prioritas penanganan terhadap berbagai isu yang muncul berdasarkan keinginan pelanggan untuk menentukan derajat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan suatu intervensi terhadap pelayanan dengan metoda kuadran dan metoda kesenjangan. Berikut ini adalah beberapa studi tentang pemilihan moda yang pernah dilakukan:

- Febbyola, 2018

Skripsi ini berjudul Evaluasi Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Padang Dengan Metoda Kuadran Studi Kasus: Angkutan Kota Jurusan Pasar Raya- Kampus- Limau Manih. Bertujuan untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan minimal pada angkutan kota di kota padang sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk mengembangkan pelayanan terhadap penumpang agar dirasakan baik oleh penumpang. Data penelitian ini didapatkan dari penilaian realita dan harapan dari setiap pelayanan menurut penumpang angkutan kota dengan cara membagikan kuisioner, kemudian dianalisis melalui metoda kuadran. Dari 33 pelayanan didapatkan hasil sebanyak 12 pelayanan pada kuadran I, 8 pelayanan pada kuadran II, 7 pelayanan pada kuadran III dan 6 pelayanan pada kuadran IV. Jadi diharapkan angkutan kota dapat memperbaiki pelayanan pada kuadran I karena itu yang menjadi prioritas utama.

- Seran & Joewono, 2015

Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna angkutan publik dan untuk menentukan atribut – atribut kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan dan menjadi prioritas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah Importance-Satisfaction Analysis (ISA). Hasil analisis perbandingan tingkat kepentingan dan kepuasan menunjukkan bahwa pengguna semua jenis angkutan publik merasa tidak puas dengan atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting. Dari diagram kategori tingkat kepentingan dan kepuasan menunjukkan beberapa atribut menurut persepsi pengguna angkutan publik

penting tapi tidak memuaskan dan atribut yang paling membutuhkan pengembangan adalah kebersihan kendaraan, kebersihan stasiun/halte, kondisi fisik kendaraan, kenyamanan kendaraan, keamanan stasiun/halte, dan ketepatan waktu. Atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipelihara adalah kemananan kendaraan dan keterampilan pengemudi. Atribut yang termasuk dalam kategori kurang penting adalah kondisi stasiun/halte, kenyamanan stasiun/halte, dan kemudahan biaya. Atribut yang masuk dalam kategori melebihi perkiraan adalah kemudahan mendapat informasi rute, kemudahan mengakses angkutan umum, keramahan staf, dan kemudahan mendapatkan moda.

- Oktaviani & Pebriani, 2023

Penelitian ini membahas pemilihan moda transportasi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui karakteristik pemilihan moda transportasi yang digunakan mahasiswa serta faktor-faktor yang memengaruhi pilihan tersebut. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang dengan teknik cluster random sampling, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moda yang digunakan mahasiswa terdiri dari kendaraan pribadi sebesar 51%, nebeng sebesar 10%, kendaraan umum sebesar 9%, dan berjalan kaki sebesar 30%. Faktor yang memengaruhi pemilihan moda meliputi waktu perjalanan sebesar 38%, biaya sebesar 34%, kenyamanan sebesar 15%, serta keselamatan dan keamanan sebesar 13%.

- Pertiwi et al., 2021

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan Bus Trans Padang di Kota Padang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan pengguna terhadap pelayanan Bus Trans Padang serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Data penelitian diperoleh melalui survei kepada pengguna Bus Trans Padang dan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL serta diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima pengguna dengan harapan pengguna, sehingga terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan.

- Marshush' & Madaul 2025

Penelitian ini membahas pemilihan moda transportasi mahasiswa menuju kampus Universitas Muhammadiyah Sorong (UNAMIN). Penelitian bertujuan untuk mengetahui karakteristik mahasiswa serta faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi dalam perjalanan menuju kampus. Variabel yang digunakan meliputi karakteristik mahasiswa (lokasi tinggal, uang saku bulanan, kepemilikan kendaraan pribadi) dan faktor penentu pemilihan moda (jarak, waktu tempuh, biaya perjalanan). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 moda transportasi yang digunakan mahasiswa, yaitu berjalan kaki, mobil pribadi, motor pribadi, angkutan umum, dan transportasi online. Proporsi alasan pemilihan moda transportasi didominasi oleh faktor biaya perjalanan sebesar 23%, kemudian uang saku bulanan (16%), jarak tempuh (14%), dan waktu perjalanan (6%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya menjadi pertimbangan utama mahasiswa UNAMIN dalam memilih moda transportasi menuju kampus.

**Tabel 2. 1 Studi Terdahulu**

| No. | Penulis & Tahun                                            | Lokasi                                                           | Responden                | Metode                                                           | Variabel/Atribut yang Dikaji                                                         | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                          | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Febbyola Evita (2018)                                      | Kota Padang, Angkutan Kota jurusan Pasar Raya–Kampus Limau Manih | Penumpang Angkutan Kota  | Kuesioner dan Metoda Kuadran                                     | Atribut pelayanan Angkutan Kota berdasarkan penilaian realita dan harapan penumpang  | Dari 33 atribut pelayanan, terdapat 12 atribut pada Kuadran I, 8 pada Kuadran II, 7 pada Kuadran III, dan 6 pada Kuadran IV. Atribut pada Kuadran I menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.                                                                                             | Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan Angkutan Kota pada satu rute, sedangkan penelitian Rion membandingkan kinerja operasional Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota berdasarkan persepsi mahasiswa pada rute Pusat Kota–Universitas Andalas. |
| 2   | Engelbertha Noviani Bria Seran & Tri Basuki Joewono (2015) | Kota Bandung                                                     | Pengguna angkutan publik | Data primer dan sekunder; Importance-Satisfaction Analysis (ISA) | Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap atribut kualitas pelayanan angkutan publik | Pengguna angkutan publik merasa tidak puas terhadap sejumlah atribut yang dianggap penting. Atribut yang membutuhkan pengembangan antara lain kebersihan kendaraan, kebersihan stasiun/halte, kondisi fisik kendaraan, kenyamanan kendaraan, keamanan stasiun/halte, dan ketepatan waktu. | Penelitian ini menggunakan ISA untuk menganalisis kualitas pelayanan angkutan publik, sedangkan penelitian Rion menggunakan analisis pelayanan untuk membandingkan Trans Padang Koridor VI dan                                                               |

| No. | Penulis & Tahun                                    | Lokasi                                                | Responden                         | Metode                                                     | Variabel/Atribut yang Dikaji                                                                                                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                    |                                                       |                                   |                                                            |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Angkutan Kota dengan responden mahasiswa. Penelitian Seran & Joewono juga dilakukan di Kota Bandung, sedangkan penelitian Rion dilakukan pada rute Pusat Kota–Universitas Andalas di Kota Padang.                                                             |
| 3   | Oktaviani & Meificen Pebriani (2023)               | Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang             | 100 mahasiswa Fakultas Teknik UNP | Kuesioner, Cluster Random Sampling, statistik deskriptif   | Pemilihan moda transportasi; waktu perjalanan, biaya, kenyamanan, dan keselamatan/keamanan                                                                   | Moda yang digunakan mahasiswa terdiri atas kendaraan pribadi 51%, nebang 10%, kendaraan umum 9%, dan berjalan kaki 30%. Faktor yang paling memengaruhi pilihan moda adalah waktu perjalanan 38%, biaya 34%, kenyamanan 15%, serta keselamatan/keamanan 13%. (CIVED)                                                | Penelitian ini berfokus pada karakteristik pemilihan moda mahasiswa Fakultas Teknik UNP, sedangkan penelitian Rion membandingkan kinerja operasional Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota berdasarkan persepsi mahasiswa Universitas Andalas.            |
| 4   | Desvika Pertiwi, Fidel Miro & Tomi Eriawan (2021)  | Kota Padang, Bus Trans Padang                         | Pengguna Bus Trans Padang         | Survei primer dan sekunder; SERVQUAL dan diagram kartesius | Persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Padang serta atribut prioritas perbaikan                                                 | Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Analisis SERVQUAL digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, sedangkan diagram kartesius digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. (Jurnal Bunghatta) | Penelitian ini hanya mengkaji kualitas pelayanan Bus Trans Padang, sedangkan penelitian Rion melakukan perbandingan kinerja operasional Trans Padang Koridor VI dengan Angkutan Kota berdasarkan persepsi mahasiswa pada rute Pusat Kota–Universitas Andalas. |
| 5   | Ummi Hanifah Marshush & Rahful Ahmad Madaul (2025) | Kota Sorong, Universitas Muhammadiyah Sorong (UNAMIN) | Mahasiswa UNAMIN                  | Kuantitatif dengan analisis distribusi frekuensi           | Karakteristik mahasiswa (lokasi tinggal, uang saku bulanan, kepemilikan kendaraan) dan faktor penentu pemilihan moda (jarak, waktu tempuh, biaya perjalanan) | Hasil penelitian menunjukkan Terdapat 5 moda transportasi yang digunakan: berjalan kaki, mobil pribadi, motor pribadi, angkutan umum, dan transportasi online. Proporsi alasan pemilihan: biaya perjalanan (23%), uang saku bulanan (16%), jarak tempuh (14%), dan waktu perjalanan (6%)                           | Penelitian ini berfokus pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sorong, sedangkan penelitian Febbyola Evita (2018) mengevaluasi kualitas pelayanan Angkutan Kota pada rute Pasar Raya-Kampus-Limau Manih di                                                   |

| No. | Penulis & Tahun | Lokasi | Responden | Metode | Variabel/Atribut yang Dikaji | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian                          |
|-----|-----------------|--------|-----------|--------|------------------------------|------------------|-----------------------------------------------|
|     |                 |        |           |        |                              |                  | Kota Padang dengan menggunakan Metoda Kuadran |

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai transportasi umum telah dilakukan dengan berbagai fokus, mulai dari evaluasi kualitas pelayanan, tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna, hingga karakteristik pemilihan moda transportasi mahasiswa. Penelitian Evita (2022) dan Pertiwi, Miro, dan Eriawan (2021) sama-sama membahas pelayanan transportasi umum di Kota Padang, sedangkan Seran dan Joewono (2015) menggunakan Importance-Satisfaction Analysis (ISA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan. Sementara itu, Oktaviani dan Pebriani (2023) serta Marshush' & Madaul (2025) lebih berfokus pada karakteristik pemilihan moda transportasi mahasiswa.

Berdasarkan perbandingan tersebut, penelitian Rion memiliki perbedaan pada objek, lokasi, responden, dan fokus penelitian. Penelitian ini secara khusus membandingkan kinerja operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota–Universitas Andalas) dengan Angkutan Kota berdasarkan persepsi mahasiswa, sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu dengan menggabungkan aspek perbandingan kinerja pelayanan dua moda transportasi dan pemilihan moda mahasiswa pada rute Pusat Kota–Universitas Andalas.

## 2.2. ANGKUTAN UMUM

Angkutan umum adalah sistem transportasi yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum. Ini mencakup berbagai moda transportasi yang dirancang untuk mengangkut banyak orang dari satu tempat ke tempat lain. Angkutan umum biasanya diatur oleh pemerintah atau badan pengelola transportasi untuk memastikan ketersediaan, keamanan, dan efisiensi layanan transportasi bagi masyarakat. Angkutan umum memiliki peran penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi emisi gas rumah kaca, dan meningkatkan mobilitas masyarakat dengan memberikan aksesibilitas yang lebih baik ke berbagai tempat.

Pada dasarnya, keberadaan angkutan umum dapat menjadi peluang untuk lapangan pekerjaan. Dilihat dari kaca mata lalu lintas, adanya angkutan umum penumpang mengandung makna pengurangan tingkat volume kendaraan pribadi, hal ini memungkinkan karena angkutan

umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga tarif angkut dapat dibebankan pada lebih banyak penumpang. Banyaknya penumpang mengakibatkan tarif penumpang dapat ditekan sekecil atau serendah mungkin (Buamona et al., 2017).

Menurut Sholihin (2024) menyatakan bahwa angkutan umum dapat dibedakan dari beberapa segi :

a. Segi kualitas

- Bus umum : Jenis bus ini merupakan unit bus yang memiliki kapasitas yang besar tapi tidak menjamin penumpangnya untuk mendapat tempat duduk sehingga hal ini dapat mengurangi faktor kenyamanan.
- Bus Patas : Kualitas dari bus ini sangat memprioritaskan ketepatan waktu dan juga memiliki keterbatasan jumlah penumpang sehingga meningkatkan faktor kenyamanan pada pengoperasiannya.
- Bus Patas AC : Spesifikasi dari bus ini memiliki aspek yang sama dengan bus patas. Hanya saja pada unit bus ini ditambah fasilitas Air Conditioner (AC).

b. Segi Kapasitas

Dari segi kapasitas ini, angkutan umum terbagi menjadi beberapa macam sesuai tabel 2.1 berikut:

*Tabel 2. 2 Kapasitas Angkut*

| No | Jenis Armada | Kapasitas Angkut |
|----|--------------|------------------|
| 1  | Mikrolet     | 12 Orang         |
| 2  | Bus Sedang   | 40 Orang         |
| 3  | Bus Besar    | 60 Orang         |
| 4  | Bus Tingkat  | 100 Orang        |
| 5  | Bus Gandeng  | 150 Orang        |

*Sumber: Sholihin, 2024*

### 2.3. PERMINTAAN TRANSPORTASI

Menurut Azis & Asrul (2014), ada beberapa sifat yang berhubungan dengan permintaan terhadap jasa transportasi yang berbeda dengan permintaan akan barang-barang lainnya, yaitu :

1. Permintaan terhadap jasa transportasi merupakan sebuah permintaan yang bersifat turunan. Hal ini menggambarkan bahwa transportasi adalah turunan pertama dari ekonomi. Permintaan oleh komunitas atau jasa serta faktor-faktor pendorong membuat derived demand muncul.
2. Permintaan terhadap jasa transportasi sangat bergantung oleh waktu dan tidak dapat ditunda. Permintaan ini dapat bersifat harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.
3. Perubahan pendapatan konsumen berpengaruh banyak terhadap permintaan jasa transportasi. Konsumen akan terus menyesuaikan pendapatannya terhadap moda transportasi yang akan dipilih.
4. Permintaan terhadap jasa transportasi penumpang bersifat inelastc dimana perubahan harga tidak terlalu berpengaruh terhadap jumlah permintaan jasa, sedangkan permintaan terhadap jasa transportasi barang bersifat elastic dimana perubahan harga cukup berpengaruh terhadap jumlah permintaan jasa.
5. Permintaan akan jasa transportasi muncul bukan hanya karena kepentingan untuk berpindah tempat, tapi juga dipengaruhi oleh variabel lain seperti kecepatan dan keamanan.

Dalam kaitannya dengan pemilihan moda transportasi, permintaan terhadap jasa transportasi dapat tercermin melalui keputusan pengguna dalam menentukan moda yang digunakan untuk mencapai tujuan perjalanan. Pemilihan moda tersebut tidak hanya didasarkan pada kebutuhan untuk melakukan perjalanan, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik perjalanan dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing moda. Dengan demikian, perubahan kondisi dan kualitas pelayanan suatu moda transportasi dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pengguna dalam menentukan pilihan moda yang digunakan

### 2.4. PERTIMBANGAN PEMILIHAN TRANSPORTASI

Untuk mencapai tujuan perjalanan, seseorang akan mempertimbangkan jenis transportasi dan akses dari transportasi tersebut dimana transportasi yang memenuhi kriteria personal dari penumpang akan menjadi pilihan. Dengan mempertimbangkan beberapa faktor,

maka akan didapatkan pilihan moda yang sesuai. Menurut Sibuea (2019), faktor pemilihan moda angkutan umum dapat dibagi menjadi :

1. Karakteristik pelaku perjalanan yang dimaksud pada karakteristik pelaku perjalanan yaitu faktor-faktor yang ada dari diri pelaku perjalanan itu sendiri seperti kepemilikan kendaraan pribadi, kepemilikan dalam surat izin mengemudi dan juga besar pendapatan.
2. Karakteristik perjalanan yang dimaksud pada karakteristik perjalanan yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan situasi dari perjalanan tersebut. Faktor ini dapat meliputi waktu perjalanan, maksud perjalanan (bekerja, rekreasi, pendidikan, tujuan pribadi) dan juga jarak perjalanan.
3. Karakteristik fasilitas moda transportasi yang dimaksud pada karakteristik fasilitas moda transportasi yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan moda transportasi yang telah tersedia. Karakteristik fasilitas moda transportasi dapat dibagi menjadi dua kategori. Pertama yaitu faktor yang bersifat kuantitatif seperti biaya transportasi, waktu perjalanan, kapasitas transportasi, dan tarif parkir. Kedua yaitu faktor yang bersifat kualitatif yaitu pelayanan yang disediakan oleh moda transportasi seperti tingkat kenyamanan, keamanan, keteraturan, dan faktor lainnya.
4. Karakteristik kota atau Karakteristik zona merupakan faktor-faktor pemilihan transportasi yang berasal dari wilayah pengoperasian transportasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi karakteristik zona antara lain yaitu jarak dari pusat kota dan kepadatan penduduk.

## **2.5. FASILITAS TRANSPORTASI**

Fasilitas adalah segala sesuatu berupa peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjualan jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler & Keller dalam Pulungan et al., 2025). Fasilitas merupakan semua sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler et al., 2021). Sedangkan Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2014) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Menurut Tjiptono

(2015) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan.

Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Menurut (Jayusman et al., 2022) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat disebut sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan kenyamanan dan puas akan fasilitas yang tersedia.

Mahadika (2022) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian (Suyitno, 2018).

Dalam penelitian ini, teori pemilihan moda digunakan sebagai dasar untuk memahami pertimbangan mahasiswa dalam menentukan moda transportasi yang digunakan. Karakteristik yang dibahas dalam teori pemilihan moda selanjutnya dikaitkan dengan atribut pelayanan yang dinilai oleh mahasiswa terhadap Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota, terutama yang berkaitan dengan waktu perjalanan, biaya, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam menggunakan moda transportasi. Atribut tersebut selanjutnya dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa untuk mengetahui posisi masing-masing atribut melalui metode Importance-Satisfaction Analysis (ISA). Dengan demikian, teori pemilihan moda tidak hanya menjadi landasan teoritis, tetapi juga menjadi dasar dalam menentukan aspek yang digunakan untuk membandingkan pelayanan Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota dalam penelitian ini.

## **2.6. POLA PEMILIHAN RUTE**

Pemilihan rute perjalanan dilakukan untuk menghindari masalah yang menyebabkan arus lalu lintas yang tidak lancar yang biasanya terjadi pada kota besar. Tingginya pertumbuhan ekonomi dan tingkat urbanisasi serta pemilihan kendaraan dapat menambah faktor kemacetan. Dampak negatif lain dari kemacetan yaitu menimbulkan biaya tambahan, polusi udara dan

suara. Maka dari itu dilakukan analisa terhadap faktor pemilihan rute perjalanan diantaranya (E. Hidayat, 2017):

1. Waktu tempuh Waktu tempuh merupakan seluruh waktu yang digunakan untuk mencapai suatu dalam sebuah rute tertentu termasuk waktu berhenti dan tundaan. Waktu tempuh dapat diamati dengan metode pengamatan bergerak dimana waktu tempuh 27 dicatat langsung setelah mengemudikan kendaraan dalam rute lalu lintas yang ingin diamati.
2. Nilai Waktu Nilai waktu merupakan jumlah uang yang dipersiapkan seseorang untuk dibayarkan sehingga dapat mempersingkat unit waktu perjalanan. Nilai waktu memiliki nilai yang relatif terhadap pengeluaran konsumen.
3. Biaya Perjalanan Biaya perjalanan dapat didefinisikan dalam berbagai macam bentuk seperti uang, waktu tempuh, dan jarak. Ketiga poin tersebut juga dapat disebut sebagai biaya gabungan. Maka dari itu total biaya perjalanan dapat diasumsikan dengan jumlah dari seluruh biaya pada tiap ruas jalan yang dilalui.
4. Biaya Operasi Perjalanan Perbaikan dan peningkatan mutu sarana dan prasarana dapat mengurangi biaya operasional perjalanan. Biaya operasi kendaraan dapat meliputi penggunaan bahan bakar, penggantian suku cadang, upah supir, serta perawatan kendaraan.

## **2.7. MINAT PENGGUNAAN MODA TRANSPORTASI**

Minat penggunaan moda transportasi dapat dipahami sebagai kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan suatu moda transportasi dalam melakukan perjalanan. Dalam konteks perilaku pengguna transportasi, minat berkaitan dengan konsep behavioral intention, yaitu kecenderungan individu untuk melakukan suatu perilaku pada masa yang akan datang. Zhang et al. (2021) menjelaskan bahwa behavioral intention dapat digunakan untuk menggambarkan kecenderungan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi publik dan berkaitan dengan pengalaman serta kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima.

Menurut A. M. Hidayat & Choocharukul (2023), intention to use public transport menggambarkan kecenderungan seseorang untuk menggunakan transportasi umum dalam melakukan perjalanan. Niat tersebut dapat berkaitan dengan berbagai kondisi yang dirasakan pengguna terhadap layanan transportasi, termasuk aspek pelayanan dan pengalaman selama menggunakan moda transportasi. Dengan demikian, minat penggunaan transportasi dapat

menjadi salah satu konsep untuk melihat kecenderungan pengguna dalam memilih dan menggunakan suatu moda transportasi.

Selanjutnya, Napitupulu et al. (2023) menjelaskan bahwa niat menggunakan transportasi publik dapat dikaji melalui faktor sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan transportasi publik tidak hanya berkaitan dengan karakteristik moda, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi dan pertimbangan pengguna terhadap moda tersebut. Konsep tersebut dapat digunakan untuk memahami kecenderungan mahasiswa dalam menentukan moda transportasi yang digunakan untuk melakukan perjalanan.

Penelitian Ardi et al. (2024) juga menggunakan konsep *behavioral intention to use public transportation* untuk menjelaskan kecenderungan individu dalam menggunakan transportasi publik di Indonesia. Konsep tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kecenderungan perilaku penggunaan transportasi umum berdasarkan karakteristik dan pertimbangan pengguna terhadap moda yang tersedia. Penggunaan konsep *behavioral intention* dalam penelitian transportasi menunjukkan bahwa kecenderungan menggunakan suatu moda dapat dikaji berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi.

Dalam penelitian ini, minat mahasiswa dalam penggunaan moda transportasi dipahami sebagai kecenderungan mahasiswa untuk memilih dan menggunakan Trans Padang Koridor VI atau Angkutan Kota dalam melakukan perjalanan. Konsep minat digunakan untuk melihat kecenderungan penggunaan moda berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima. Selanjutnya, atribut pelayanan dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa dan dianalisis menggunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA).

## **2.8. IMPORTANCE-SATISFACTION ANALYSIS (ISA)**

Metoda *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) merupakan pendekatan untuk mengetahui bagaimana reaksi preferensi dari responden jika dihadapkan pada berbagai situasi hipotesis. Metode Importance Satisfaction Analysis (ISA) merupakan perluasan dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikemukakan oleh (Martilla & James, 1977). Metode ini dimaksudkan sebagai alat atau sarana yang dengannya Anda dapat menetapkan prioritas untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul berdasarkan kebutuhan pelanggan. Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan pentingnya intervensi untuk kelanjutan pelayanan (Pane, 2022).

Dua metode yang umum digunakan dalam metode ISA: metode kuadran dan metode gap. Metode kuadran menitikberatkan pada kedudukan atribut-atribut pada kuadran kepentingan dan kepuasan, mengutamakan atribut-atribut yang tingkat kepentingannya sangat tinggi tetapi kepuasan pelanggannya sangat rendah. Metode kesenjangan berfokus pada perbedaan antara pentingnya atribut dan kepuasan pelanggan, serta memprioritaskan elemen dengan perbedaan terbesar. Sayangnya, tidak ada petunjuk yang jelas untuk menentukan metode mana yang sebaiknya digunakan untuk memprioritaskan penanganan pada kondisi tertentu (Mahn et al., 2026).

*Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) memiliki konsep yang berkaitan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA), tetapi keduanya menggunakan pendekatan penilaian yang berbeda pada aspek yang dibandingkan. IPA membandingkan tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna, sedangkan ISA membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut pelayanan. Dalam penelitian ini digunakan ISA karena penelitian diarahkan untuk mengetahui atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa serta tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap layanan Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota.

Penggunaan tingkat kepuasan dalam penelitian ini dipandang lebih sesuai dengan tujuan penelitian yang membandingkan pengalaman mahasiswa terhadap kedua moda transportasi. Hasil perbandingan tersebut selanjutnya digunakan untuk mengetahui posisi setiap atribut dalam diagram ISA dan menentukan atribut yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Dengan demikian, ISA digunakan sebagai metode analisis karena dapat menghubungkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna dalam menentukan prioritas pelayanan.

### **2.8.1 Metoda Kuadran**

Mahn et al. (2026) menyatakan bahwa metode kuadran diterapkan dalam studi penerapan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) dalam menetapkan prioritas operasional kereta api antara Padang dan Pariaman. Metode ini dilakukan dengan memplot nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh garis pembagi berdasarkan nilai rata-rata masing-masing atribut. Pada penelitian ini, sumbu horizontal (X) menunjukkan tingkat kepuasan (satisfaction), sedangkan sumbu vertikal (Y) menunjukkan tingkat kepentingan (importance), dengan titik potong diagram ditentukan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Seperti terlihat pada Gambar 1, sumbu horizontal adalah skor kepuasan dan sumbu vertikal adalah skor kepentingan.

|                                          |        |                                                                                  |                                                                                             |
|------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rata-rata (atau median) Tingkat Kepuasan |        |                                                                                  |                                                                                             |
| Tingkat Kepentingan                      | Tinggi | Kuadran IV<br><i>Fokus memperbaiki item ini</i><br>(Sangat penting/ Kurang puas) | Kuadran I<br><i>Kinerja yang sudah bagus, pertahankan!</i><br>(Sangat penting/ Sangat puas) |
|                                          | Rendah | Kuadran III<br><i>Kurang prioritas</i><br>(Kurang penting/ Kurang puas)          | Kuadran II<br><i>Berlebihan</i><br>(Kurang penting/ Sangat puas)                            |
|                                          |        | Rendah                                                                           | Tinggi                                                                                      |
|                                          |        | Rata-rata (atau median) Tingkat Kepentingan                                      |                                                                                             |
|                                          |        | Tingkat Kepuasan                                                                 |                                                                                             |

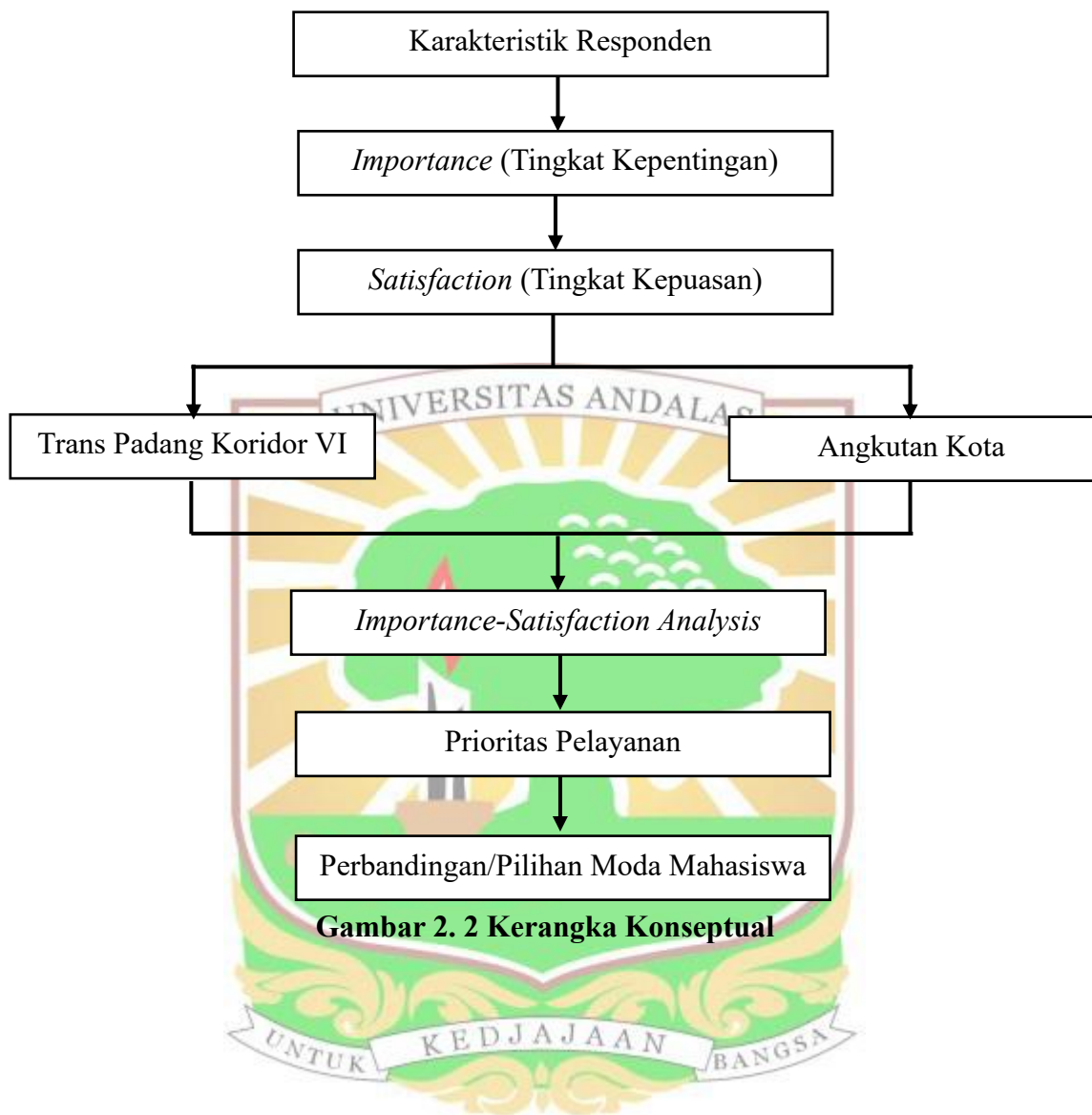
**Gambar 2. 1** *Importance-Satisfaction Assessment Matric* (Graf et al., 1992)

Kuadran I merupakan kelompok atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan. Kuadran II merupakan kelompok atribut dengan tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kepuasan tinggi, sehingga pelayanan pada atribut tersebut tergolong berlebihan dibandingkan tingkat kepentingannya. Kuadran III menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang sama-sama rendah, sehingga atribut tersebut memiliki prioritas perbaikan yang relatif rendah. Kuadran IV menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan rendah, sehingga atribut yang berada pada kuadran ini menjadi fokus utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2.9. KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

Kerangka konseptual penelitian disusun sebagai gambaran alur pemikiran yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Kerangka ini menghubungkan karakteristik responden dengan penilaian terhadap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis*

(ISA). Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut pelayanan, menentukan prioritas peningkatan pelayanan, serta memberikan gambaran mengenai pilihan moda transportasi mahasiswa.



**Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual**

## BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

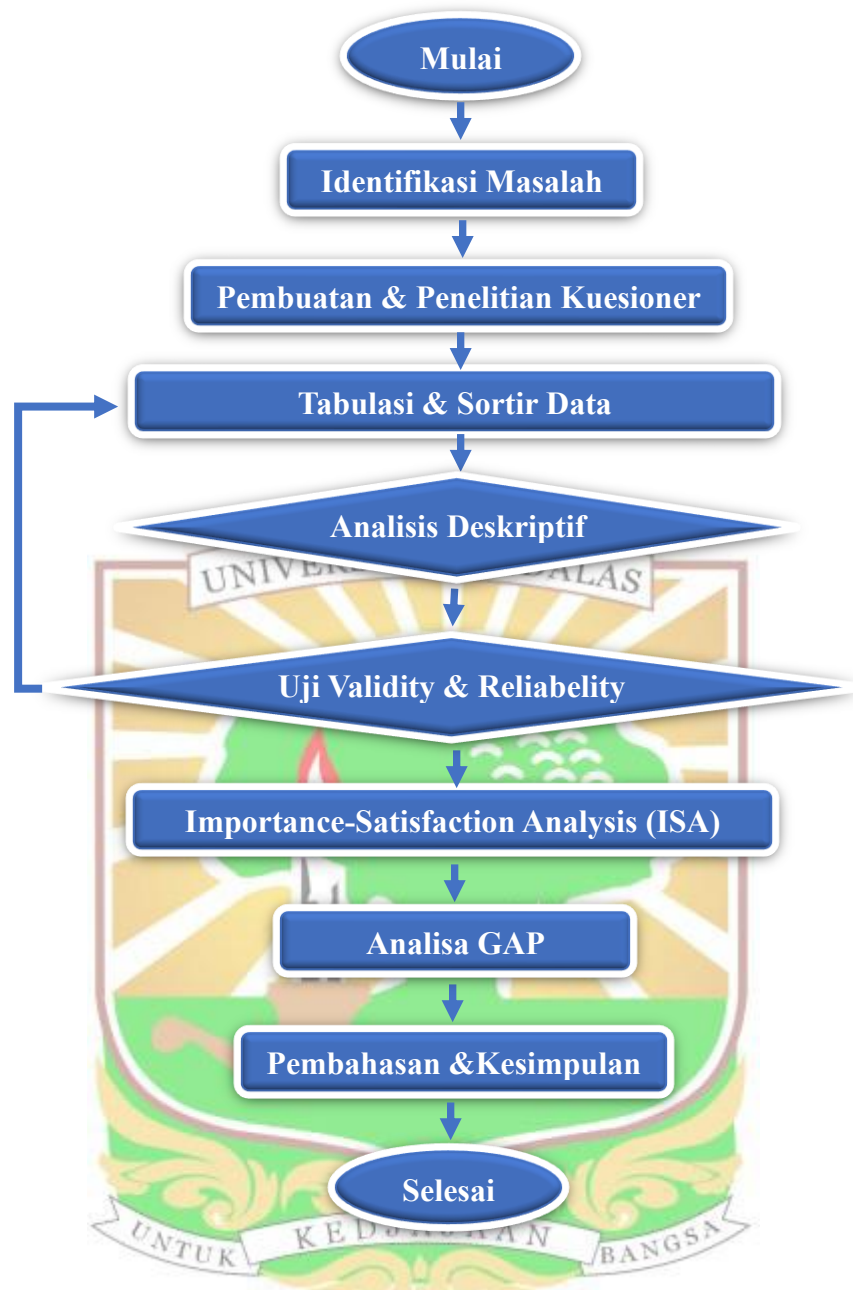
### 3.1. JENIS DAN DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-komparatif berbasis survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah data penilaian mahasiswa terhadap atribut pelayanan Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota. Desain deskriptif-komparatif digunakan untuk menggambarkan dan membandingkan tingkat kepentingan serta kepuasan mahasiswa terhadap kedua moda transportasi. Analisis dilakukan menggunakan metode *Importance-Satisfaction Analysis* (ISA) untuk menentukan posisi atribut pelayanan dan prioritas peningkatannya.

### 3.2. BAGAN ALIR PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan serangkaian tahapan yang akan dilaksanakan untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Untuk memidahkan dalam pengerjaan tentu diperlukan alur kerja yang jelas dan berurutan yang dituangkan dalam diagram alir yang dapat dilihat pada gambar 3.1.





**Gambar 3. 1** Diagram Alir Penelitian

### **3.3. IDENTIFIKASI MASALAH**

Tahapan identifikasi masalah ialah bagian dari proses yang dilalui dalam penelitian dengan tujuan mendapatkan pokok masalah yang ingin dipecahkan dalam penelitian. Hasil dari tahapan ini adalah untuk mengumpulkan permasalahan untuk dijadikan rumusan masalah dan berfungsi sebagai dasar dari permasalahan penelitian.

### 3.4. STUDI PUSTAKA

Studi pustaka adalah kegiatan yang menuntut untuk mencari pembelajaran untuk memahami dan mendalami sumber yang berkaitan dengan penelitian dari literatur yang dapat membantu dalam penulisan dan penyusunan penelitian. Referensi dapat bersumber dari jurnal-jurnal ilmiah, buku penunjang, skripsi atau tesis, peraturan dan lainnya.

### 3.5. METODA PENGUMPULAN DATA

Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode convenience sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kemudahan peneliti dalam memperoleh responden yang memenuhi kriteria penelitian. Pengumpulan data dilakukan pada 21 Juli 2026 dengan melibatkan 40 mahasiswa Universitas Andalas yang masih berada di Kota Padang selama masa liburan. Responden direkrut secara langsung dengan menemui mahasiswa yang pernah menggunakan rute Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota–Universitas Andalas), termasuk di lingkungan kampus, tempat mahasiswa berkumpul, dan tempat kos. Responden yang dipilih merupakan mahasiswa Universitas Andalas yang bersedia berpartisipasi dan memiliki pengalaman menggunakan moda transportasi yang menjadi objek penelitian.

#### 3.4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada rute bus Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas), rute tersebut merupakan rute antar jemput angkutan umum bus Trans Padang untuk koridor VI.

#### 3.4.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa Universitas Andalas.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel (sampling) dikarenakan peneliti tidak mampu menjangkau keseluruhan populasi. Penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan kondisi lapangan dan keterjangkauan responden pada saat pengumpulan data ulang. Pengumpulan data dilakukan pada masa libur perkuliahan, sehingga jumlah mahasiswa Universitas Andalas yang berada di lokasi penelitian

dan bersedia berpartisipasi relatif terbatas. Atas pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan 40 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan memberikan jawaban kuesioner secara lengkap

### 3.4.3. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya melalui wawancara, dokumentasi pos dan lain-lain (Arikunto, 2019). Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari mahasiswa Universitas Andalas yang menjadi responden penelitian melalui jawaban terhadap pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner. Kuesioner terdiri atas karakteristik responden dan perjalanan serta penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atribut pelayanan Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota.

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia, seperti literatur, penelitian terdahulu, dokumen, serta informasi terkait Trans Padang Koridor VI dan Angkutan Kota yang digunakan untuk mendukung pembahasan penelitian.

Data primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari penumpang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Data primer dan sekunder yang telah diperoleh selanjutnya akan diolah dan dipergunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Instrumen penelitian berupa kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

#### 1. Karakteristik Responden dan Perjalanan

- Angkatan (tahun masuk kuliah)
- Jenis Kelamin
- Frekuensi penggunaan Trans Padang per minggu (<4 kali, 5–8 kali, 9–12 kali, 13–16 kali, >16 kali)
- Kepemilikan kendaraan pribadi (sepeda, sepeda motor, mobil, tidak punya)
- Moda transportasi yang digunakan sebelum dan sesudah adanya Trans Padang (Sepeda Motor, Ojek Online, Mobil, Taksi Online, Taksi, Angkot, Sepeda, Lain-lain).

#### 2. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan

Responden diminta memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan Trans Padang dan Angkot berdasarkan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak penting/puas, 5 = sangat penting/puas). Atribut yang dinilai meliputi:

- Ketepatan waktu keberangkatan

- Waktu tunggu
- Informasi perjalanan (pre-trip & on-trip)
- Kemudahan mendapatkan angkutan
- Harga dan kemudahan transaksi
- Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan
- Ketersediaan tempat duduk
- Kebersihan kendaraan
- Kecakapan dan kepatuhan sopir
- Kerapian, sopan santun awak bus/angkot
- Kesopanan penumpang dan toleransi antar penumpang.

Instrumen penelitian pada awalnya terdiri atas 18 item atribut pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap Trans Padang dan Angkutan Kota. Untuk kebutuhan analisis Importance-Satisfaction Analysis (ISA), beberapa item yang memiliki aspek pelayanan sejenis diagregasikan sehingga menjadi 11 atribut analisis. Agregasi dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari item yang termasuk dalam atribut yang sama, misalnya atribut informasi perjalanan dihitung dari rata-rata item informasi pre-trip dan on-trip, sedangkan atribut keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dihitung dari rata-rata ketiga item tersebut. Proses agregasi yang sama diterapkan pada atribut lain yang terdiri atas lebih dari satu item, sehingga diperoleh 11 atribut yang digunakan dalam analisis ISA.

### 3.6. PENYUSUNAN INSTRUMEN/KUESIONER

Analisis dan pembahasan ini berisikan data-data dan hasil dari pengolahan data kuisisioner yang didapatkan kemudian dilakukan analisis terhadap hasil tersebut untuk dapat mengetahui standard pelayanan minimal angkutan kota (angkot) kota padang

### 3.7. SORTIR HASIL KUESIONER, TABULASI, CODING

Data yang diperoleh lalu diolah dengan mengsortir data atau mengseragamkan data dengan variabel tertentu. Data yang telah disortir lalu di kelompokkan dan dibuat tabel berdasar variabel tertentu sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya data diberikan kode numerik (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori (*coding*).

### **3.8. UJI VALIDITAS DAN RELIABELITAS INSTRUMEN**

sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama

### **3.9. *IMPORTANCE-SATISFACTION ANALYSIS (ISA)***

merupakan pendekatan untuk mengetahui bagaimana reaksi preferensi dari responden jika dihadapkan pada berbagai situasi hipotesis.

### **3.10. KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah menyelesaikan seluruh proses penelitian dan mendapatkan hasil akhirnya, dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran terhadap penelitian yang dilakukan.



## 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%         |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>40</b> | <b>100,00%</b> |

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%         |
| <b>Jumlah</b> |                                          | <b>40</b> | <b>100,00%</b> |

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%         |
| <b>Jumlah</b> |                                                 | <b>40</b> | <b>100,00%</b> |

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%         |
| <b>Jumlah</b> |                                         | <b>40</b> | <b>100,00%</b> |

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%       |
| <b>Jumlah</b> |                                                                       | <b>40</b> | <b>100%</b> |

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 kelengkapan atau kesahihan 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 0 pengujian 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 <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel</sub> | 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:

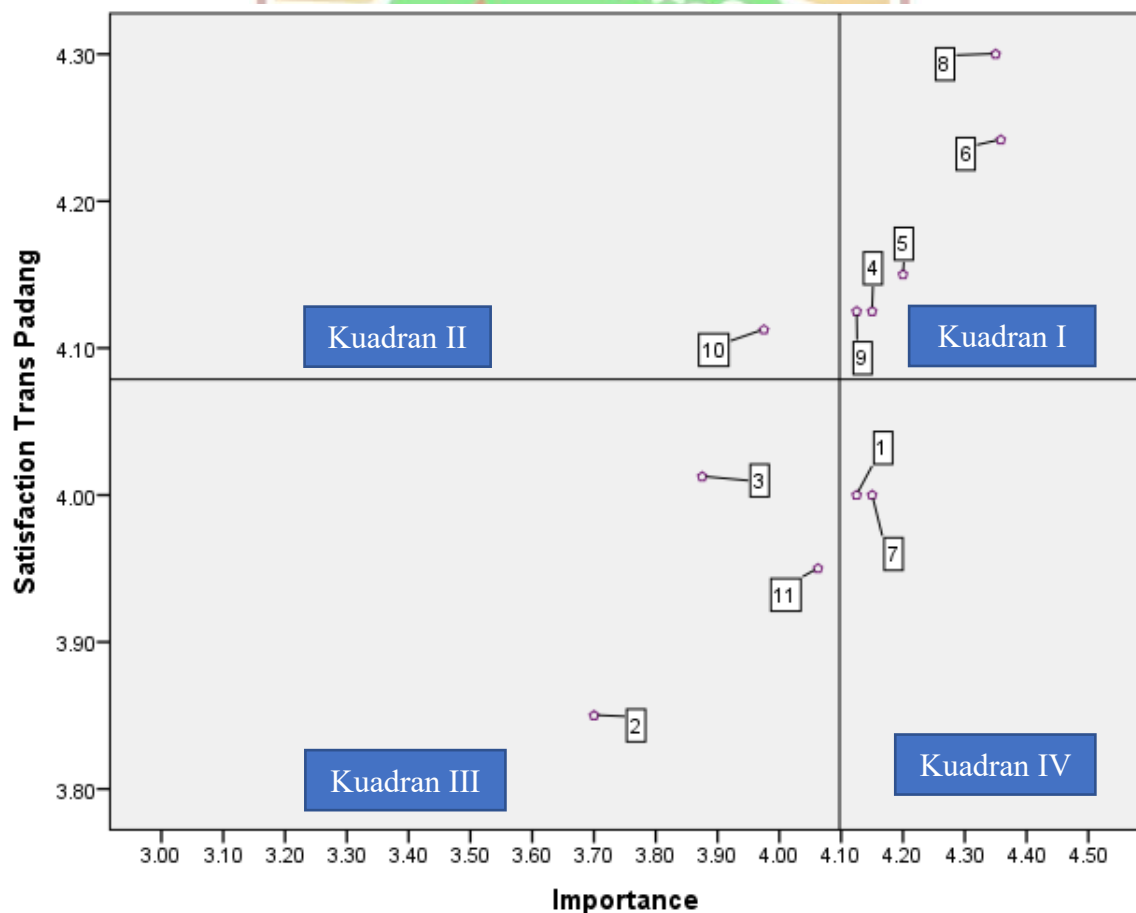
**Tabel 4. 15 Penganalisisan Tingkat Kesenjangan (GAP)**

| 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             |

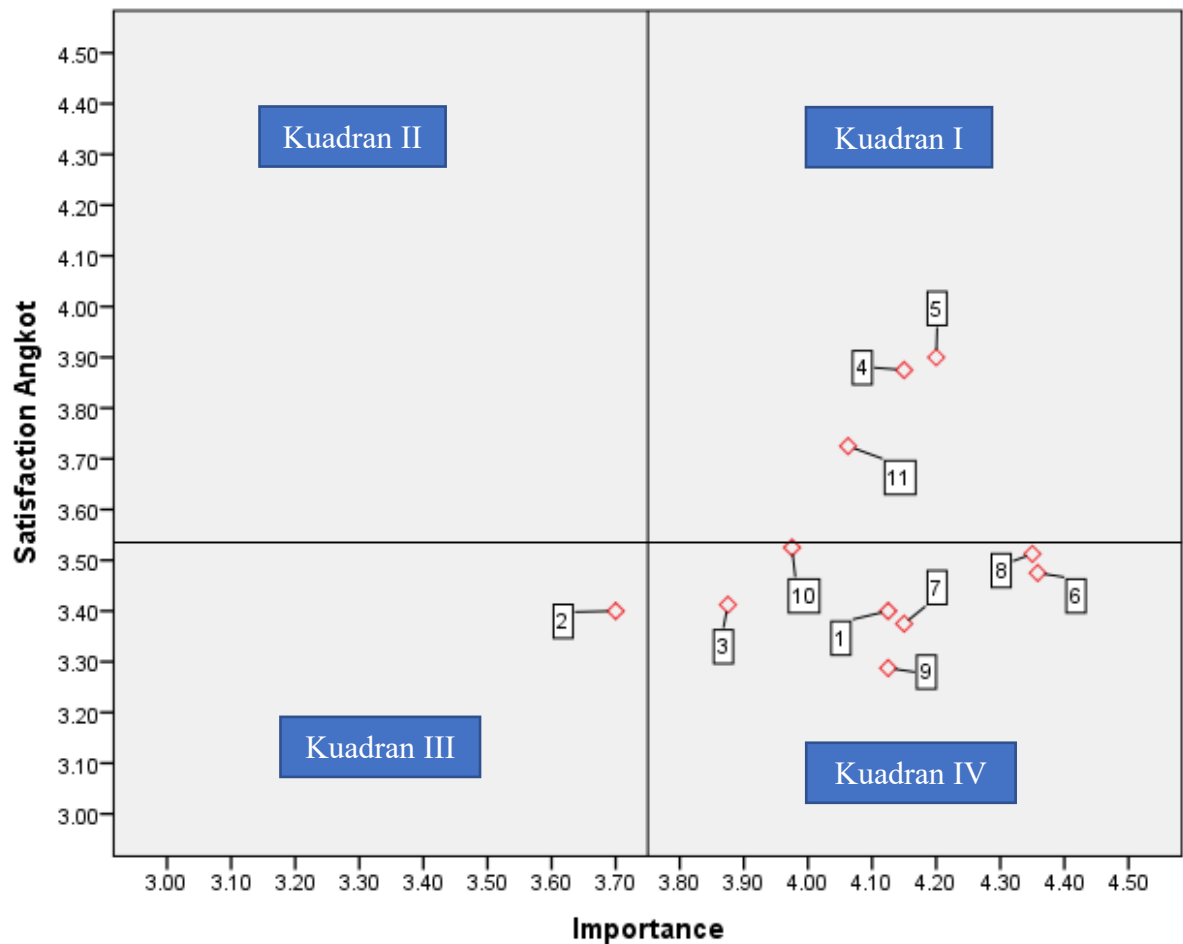
Berlandaskan 4.15 tingkat kesenjangan (GAP) atribut layanan Trans Padang antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berada pada rentang  $-0,1500$  hingga  $0,1500$ , sedangkan GAP pada moda angkot berada pada rentang  $0,2750$  hingga  $0,8833$ . Dengan menggunakan rumus  $GAP = I - S$ , nilai 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 &amp; 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.

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 KESIMPULAN**

Berlandaskan pada penjelasan yang berada pada bab sebelumnya tentang Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota dalam penggunaan angkutan kota dapat disimpulkan bahwa:

1. Atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dalam pemilihan moda transportasi umum mencakup 11 atribut, dengan tiga atribut tertinggi yaitu keamanan, kenyamanan, dan keselamatan ( $I=4,3583$ ), kebersihan kendaraan ( $I=4,3500$ ), serta harga dan kemudahan transaksi ( $I=4,2000$ ).
2. Trans Padang Koridor VI memiliki nilai satisfaction yang lebih tinggi dibandingkan Angkutan Kota pada seluruh atribut, dengan rata-rata GAP 0,08 (sangat rendah) dibandingkan Angkot 0,54. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada Trans Padang adalah ketepatan waktu keberangkatan (GAP 0,125) dan ketersediaan tempat duduk (GAP 0,150), sedangkan pada Angkot seluruh atribut menjadi prioritas perbaikan, terutama keamanan (GAP 0,883) dan kebersihan (GAP 0,837).
3. Kehadiran Trans Padang Koridor VI mengubah pilihan moda mahasiswa, ditandai dengan penurunan pengguna angkot dari 14 menjadi 6 mahasiswa dan 16 mahasiswa beralih menggunakan Trans Padang. Namun, penelitian ini tidak mengukur konstruk minat secara spesifik, sehingga perubahan tersebut hanya dapat dinyatakan sebagai pergeseran pilihan moda, bukan peningkatan minat secara metodologis.

### **5.2 KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: (1) penggunaan convenience sampling dengan jumlah sampel hanya 40 mahasiswa, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan; (2) responden terbatas pada mahasiswa S1 Universitas Andalas; (3) data penggunaan moda sebelum adanya Trans Padang diperoleh berdasarkan ingatan responden yang berpotensi bias; (4) penelitian ini bersifat deskriptif tanpa uji statistik inferensial, sehingga perbedaan kinerja hanya berdasarkan nilai rata-rata dan GAP

### 5.3 SARAN

Saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Trans Padang Koridor VI, disarankan untuk mempertahankan atribut yang telah dinilai baik oleh mahasiswa Universitas Andalas, yaitu harga dan kemudahan transaksi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (K3), kebersihan kendaraan, kemudahan mendapatkan angkutan, serta kecakapan dan kepatuhan sopir. Selain itu, pengelola perlu meningkatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu ketepatan waktu keberangkatan melalui penambahan armada pada jam sibuk dan pengembangan jalur khusus, serta ketersediaan tempat duduk melalui konfigurasi interior yang lebih efisien. Pengelola juga disarankan untuk melakukan efisiensi pada atribut kerapian dan sopan santun awak bus karena mahasiswa tidak terlalu memprioritaskan aspek ini, serta melakukan evaluasi layanan secara berkala pada atribut waktu tunggu dan informasi perjalanan meskipun bukan prioritas utama.
2. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait, diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan transportasi publik yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa Universitas Andalas. Secara khusus, perlu adanya perhatian pada peningkatan ketepatan waktu dan kapasitas tempat duduk Trans Padang Koridor VI, serta intervensi mendasar pada Angkutan Kota terutama pada aspek keamanan, kebersihan, dan kepatuhan sopir. Perlu diperhatikan bahwa berdasarkan data, pengguna sepeda motor masih menunjukkan tren yang tinggi, sehingga kebijakan yang mendorong penggunaan angkutan umum sebagai alternatif perlu dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dan menambah jumlah responden agar hasil lebih representatif, menggunakan metode analisis yang berbeda seperti uji statistik inferensial untuk menguji perbedaan kepuasan secara statistik, memasukkan variabel lain yang belum diteliti seperti faktor ekonomi, jarak tempuh, atau preferensi personal, serta mengukur konstruk minat secara spesifik jika ingin menyimpulkan adanya peningkatan minat mahasiswa terhadap angkutan umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ali, I. I., Akmal, M. I., Alfisyahrin, A. L., Indrawan, N. F., & Tikson, S. D. S. (2017). Makassar Smart Transportation: Penerapan Mamminasata Apps dan Mamminasata Card guna optimalisasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Makassar. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*, 14(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.26487/jbmi.v14i1.2069>
- Aliya, P. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Pemilihan Moda Transportasi Mahasiswa Menuju Kampus (Studi Kasus: Institut Teknologi Sumatera (ITERA))* [Institut Teknologi Sumatera]. <https://repo.itera.ac.id/depan/submission/SB2507110031>
- Ardi, R., Widjaya, T., Putri, S. A., & Syaifullah, D. H. (2024). Multi-Generational Analysis on Behavioral Intention to Use Public Transportation using Structural Equation Modeling: Evidence from Indonesia. *International Journal of Technology (IJTech)*, 15(2), 310–320. <https://doi.org/https://doi.org/10.14716/ijtech.v15i2.6704>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian dengan Pendekatan Praktek*. Rineka cipta.
- Azis, R., & Asrul. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Deepublish Publisher.
- Bahrul, M. M. (2025). *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Mahasiswa Menuju Kampus (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Bandar Lampung)* [Institut Teknologi Sumatera]. <https://repo.itera.ac.id/depan/submission/SB2507290072>
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. H. (2017). Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota di Kota Ternate. *Spasial: Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 4(3), 82–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.35793/sp.v4i3.17330>
- Cariera, D., Joewono, T. B., & Belgiawan, P. F. (2023). The Influence of Attitudes, Subjective Norms, and Perceived Behavioral Control of Commuter Intentions to Use Public Transportation in Greater Bandung, Indonesia. *The Asian Journal of Technology Management*, 16(1), 13–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.12695/ajtm.2023.16.1.2>
- Fadhil, L. (2025). *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Bagi Mahasiswa Menuju Kampus (Studi Kasus: Kampus Universitas Lampung)* [Institut Teknologi Sumatera]. <https://repository.itera.ac.id/depan/submission/SB2507280038>
- Fauziyah, I. R. (2025). *Menelusuri Perjalanan Trans Padang: Sistem Bus Raya Terpadu yang*

Mengubah                      Mobilitas                      Kota.                      DiklatKerja                      Blog.  
<https://www.diklatkerja.com/blog/menelusuri-perjalanan-trans-padang-sistem-bus-rama-terpadu-yang-mengubah-mobilitas-kota>

Febbyola, E. (2018). *Evaluasi Pelayanan Angkutan Kota di Kota Padang dengan Metoda Kuadran Studi Kasus Angkutan Kota Jurusan Pasar Raya-Kampus Unand-Limau Manih*. Universitas Andalas.

Fitri, G., Ramli, I., Aiyub, A., & Syarwan, S. (2026). Model Pemilihan Moda untuk Perjalanan Mahasiswa Menuju Kampus Politeknik Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process. *Proceeding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe*, A33–A41. <https://e-jurnal.pnl.ac.id/semnaspnl/article/view/9323/>

Gloria, V., Ari, I. R. D., & Agustin, I. W. (2025). Kinerja Pelayanan Bus Listrik Metrotrans Rute 7a Kampung Rambutan – Lebak Bulus Jakarta. *Planning for Urban Region and Environment*, 14(2), 13–20. <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/792/0>

Graf, L. A., Hemmasi, M., & Nielsen, W. A. (1992). Importance-performance analysis: A diagnostic tool for human resource management. *Personnel Administrator*, 37(11), 50–53.

Haya, S. A. Al, Yermadona, H., & Dewi, S. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pusat Kota - Kampus UNAND). *Rangkiang Jurnal*, 2(1), 226–234. <https://rangkiangjurnal.com/index.php/rangkiang/article/view/204/91>

Hermawati, P., Zainordin, N. H., Eng, T. W., Putri, A. A. A. O., & Sutapa, I. K. (2026). Importance–Performance Analysis of Bus Rapid Transit Service Attributes for Passenger Satisfaction and Sustainability. *Advance Sustainable Science, Engineering and Technology (ASSET)*, 8(1), 0260107-01 ~ 0260107-016. <https://doi.org/https://doi.org/10.26877/asset.v8i1.2725>

Hidayat, A. M., & Choocharukul, K. (2023). Passengers’ Intentions to Use Public Transport during the COVID-19 Pandemic: A Case Study of Bangkok and Jakarta. *MDPI: Sustainability*, 15(6), 1–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15065273>

Hidayat, E. (2017). *Permodelan Pemilihan Moda Transportasi Penumpang pada Akses Jalan Bandara Internasional Kulon Progo Yogyakarta* [Institut Teknologi Sepuluh Nopember]. <https://www.semanticscholar.org/paper/Permodelan-Pemilihan-Moda-Transportasi-Penumpang-Hidayat/87dc0e4c0086dc0c5a8f9d72e55b9876b2ae1c8b>

- Jayusman, H., Khotimah, S., & Damanik, G. O. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. *Magenta*, 10(2), 93–100. <https://magenta.utama.ac.id/index.php/1192012/article/view/72>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Kurniati, R. (2023). *Puluhan Sopir Angkot Jurusan Unand Aksi Demo Akibat Trans Padang Bikin Turun Pemasukan*. TribunPadang.Com. <https://padang.tribunnews.com/2023/02/16/puluhan-sopir-angkot-jurusan-unand-aksi-demo-akibat-trans-padang-bikin-turun-pemasukan>
- Kusumawati, A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Luthfiani, R. A. (2023). *Tingkat Pelayanan Moda BRT (Bus Rapid Transit) Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dalam Mendukung Kegiatan Pendidikan (studi kasus: Rute Internal ITERA)* [Institut Teknologi Sumatera]. <https://repository.itera.ac.id/depan/submission/SB2308170007>
- Mahadika, R. M. P. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Protokol Kesehatan yang Diterapkan oleh YOGYAKARTA International Airport. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(2), 211–224. <https://doi.org/https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i2.559>
- Mahn, L., Hegner, S., Piehler, R., Schade, M., & Burmann, C. (2026). Drivers of sponsored fashion haul viewers' purchase intentions: a mixed-methods study of post characteristics, social media influencer characteristics, and haul viewers' attributes. *International Journal of Advertising*, 45(4), 898–931. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02650487.2026.2616979>
- Marshush', U. H., & Madaul, R. A. (2025). Pemilihan Moda Transportasi Menuju Kampus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sorong (UNAMIN). *Rang Teknik Journal*, 8(2), 441–448. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/rtj.v8i2.6009>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1250495>
- MC\_KOTA\_PADANG. (2022). *Trans Padang Koridor VI Beroperasi 19 Desember 2022*. InfoPublik. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/695231/trans-padang-koridor-vi>

beroperasi-19-desember-2022

- Nouvensi, I. F. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Trans Padang Koridor VI Terhadap Tingkat Kepuasan Program Sarjana Universitas Andalas*. Universitas Andalas.
- Oktari, K., Haryadi, B., & Riyanto, B. (2022). Potential transfer of motorcycle mode to BRT Trans Semarang for students to campus in Semarang city. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1–12. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/955/1/012026>
- Oktaviani, & Pebriani, M. (2023). Karakteristik Pemilihan Moda Transportasi Menuju Kampus (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang). *CIVED: Journal of Civil Engineering and Vocational Education*, 10(2), 474–483. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/cived.v10i2.403>
- Pane, N. H. Y. (2022). *Analisis pengukuran tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan dengan pendekatan importance performance analysis* [IAIN Padang]. <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/9187>
- Pertiwi, D., Miro, F., & Eriawan, T. (2021). Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Dengan Metode Servqual. *Abstract of Undergraduate Research*, 2(3), 47–48.
- Pulungan, A. S., Hakim, A., & Rahmah, R. A. (2025). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi*, 2(6), 01–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jiesa.v2i6.1657>
- Ramdani, M. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi untuk Perjalanan Kerja (Studi Kasus : Hanura). *Ilmuteknik*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/http://ilmuteknik.org/index.php/ilmuteknik/article/view/72>
- Seran, E. N. B., & Joewono, T. B. (2015). Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), 76–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.28932/jts.v11i2.1406>
- Sholihin, M. (2024). *Evaluasi Kinerja Koridor Ii Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Transportasi Angkutan Umum Di Kota Padang ( Studi Kasus Trans Padang Koridor Iii Rute Air Pacah – Pasar Raya )*. Universitas Putra Indonesia “YPTK.”
- Sibuea, D. T. A. (2019). Studi Karateristik Pengguna Angkutan Umum Dalam Pemilihan Moda Transportasi. *EDUCATIONAL BUILDING: Jurnal Pendidikan Teknik Bangunan Dan*

*Sipil*, 5(2), 64–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/ebjptbs.v5i2%20DES.16144>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.703>

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Andi.

Zhang, X., Liu, D., Wang, Y., & Du, H. (2021). Behavioral Intentions of Urban Rail Transit Passengers during the COVID-19 Pandemic in Tianjin, China: A Model Integrating the Theory of Planned Behavior and Customer Satisfaction Theory. *Wiley: Hindawi Journal of Advanced Transportation*, 1, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2021/8793101>



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### PERBANDINGAN OPERASIONAL TRANS PADANG KORIDOR VI (PUSAT KOTA – UNIVERSITAS ANDALAS) TERHADAP MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN ANGKUTAN KOTA

Dalam rangka penyelesaian Skripsi. Saya, Rion Aksel Farades, mahasiswa dari Universitas Andalas, Program Studi Sarjana Teknik Sipil Semester Akhir. Saat ini saya sedang menyusun Tugas Akhir penelitian ilmiah tentang “Perbandingan Operasional Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota – Universitas Andalas) Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Angkutan Kota”

Untuk mendukung penelitian saya ini, saya mohon bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Informasi yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terima kasih atas Kerjasama anda.

Silahkan beri penilaian pada setiap pertanyaan dengan memilih salah satu angka yang sesuai dengan pendapat Anda dengan tanda centang “√”

#### Identitas Responden

|               |                                     |                                     |                            |                            |                                                          |
|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nama          |                                     |                                     |                            |                            |                                                          |
| Jenis Kelamin | <input type="radio"/> La<br>ki-Laki | <input type="radio"/> Per<br>empuan |                            |                            |                                                          |
| Angkatan      | <input type="radio"/> 2020          | <input type="radio"/> 2021          | <input type="radio"/> 2022 | <input type="radio"/> 2023 | <input type="radio"/> 2024<br><input type="radio"/> 2025 |

#### Karakteristik Perjalanan Responden

|                                         |                                          |                                                |                                   |                                            |                                               |  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|
| Frekuensi Penggunaan Trans Padang       | <input type="radio"/> < 4 Kali           | <input type="radio"/> 5 - 8 Kali               | <input type="radio"/> 9 - 12 Kali | <input type="radio"/> 13 - 16 Kali         | <input type="radio"/> > 16 Kali               |  |
| Status Kepemilikan Kendaraan Pribadi    | <input type="radio"/> Memiliki Kendaraan | <input type="radio"/> Tidak Memiliki Kendaraan |                                   |                                            |                                               |  |
| Kendaraan Pribadi yang sering digunakan | <input type="radio"/> Sepeda Motor       | <input type="radio"/> Sepeda                   | <input type="radio"/> Mobil       | <input type="radio"/> Sepeda Motor & Mobil | <input type="radio"/> Tidak Memiliki          |  |
| Sebelum ada Trans Padang Alternatif     | <input type="radio"/> Sepeda Motor       | <input type="radio"/> Sepeda                   | <input type="radio"/> Mobil       | <input type="radio"/> Ojek Online          | <input type="radio"/> Angkot<br>A<br>ain-Lain |  |

|                                   |                              |             |         |             |    |        |      |       |   |                                     |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------|---------|-------------|----|--------|------|-------|---|-------------------------------------|
| Moda yang paling sering digunakan |                              |             |         |             |    |        |      |       |   |                                     |
| Padang yang digunakan             | Sesudah ada Trans Alternatif | Moda sering | h Motor | Sepeda: bil | Mo | Online | Ojek | ngkot | A | T<br>rans<br>Padang<br>ain-<br>Lain |



Berikut ini petunjuk pengisian tingkat **Kepentingan** Angkutan secara umum, **Kepuasan Trans Padang Koridor IV, Kepuasan Angkot** (angkutan kota):

#### **PETUNJUK PENGISIAN KEPENTINGAN**

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

B : Cukup Penting

P : Penting

SP : Sangat Penting

#### **PETUNJUK PENGISIAN KEPUASAN**

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

B : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas



| Kuesioner                                                                 | JAWABAN |    |    |   |    |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|                                                                           | STP     | TP | CP | P | SP |
|                                                                           | 1       | 2  | 3  | 4 | 5  |
| <b>Tingkat Kepentingan</b>                                                |         |    |    |   |    |
| 1. Ketepatan waktu keberangkatana di halte terdekat                       |         |    |    |   |    |
| 2. Waktu tunggu angkutan.                                                 |         |    |    |   |    |
| 3. Informai pre-trip (rute perjalanan, jadwal ataupun tarif)              |         |    |    |   |    |
| 4. Informasi on-trip (waktu tiba dilokasi atau tundaan yang dapat terjadi |         |    |    |   |    |
| 5. Kemudahan dalam menemukan angkutan umum                                |         |    |    |   |    |
| 6. Harga tariff dan kemudahan transaksi                                   |         |    |    |   |    |

| Kuesioner                                                                  | JAWABAN |    |    |   |    |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|                                                                            | STP     | TP | CP | P | SP |
|                                                                            | 1       | 2  | 3  | 4 | 5  |
| 7. Keamanan selama perjalanan                                              |         |    |    |   |    |
| 8. Kenyamanan selama perjalanan                                            |         |    |    |   |    |
| 9. Keselamatan selama perjalanan                                           |         |    |    |   |    |
| 10. Ketersediaan tempat didalam kendaraan angkutan                         |         |    |    |   |    |
| 11. Kebersihan fisik angkutan                                              |         |    |    |   |    |
| 12. Kebersihan ruang angkutan                                              |         |    |    |   |    |
| 13. Kecakapan sopir mengemudi                                              |         |    |    |   |    |
| 14. Kepatuhan sopir terhadap lalu lintas                                   |         |    |    |   |    |
| 15. Kerapian sopir dan kondektur                                           |         |    |    |   |    |
| 16. Sopan santun sopir dan kondektur                                       |         |    |    |   |    |
| 17. Kesopanan penumpang                                                    |         |    |    |   |    |
| 18. Toleransi sesama penumpang                                             |         |    |    |   |    |
| <b>Tingkat Kepuasan Trans Padang Koridor IV</b>                            |         |    |    |   |    |
| 19. Ketepatan waktu keberangkatana di halte terdekat                       |         |    |    |   |    |
| 20. Waktu tunggu Trans Padang.                                             |         |    |    |   |    |
| 21. Informai pre-trip (rute perjalanan, jadwal ataupun tarif)              |         |    |    |   |    |
| 22. Informasi on-trip (waktu tiba dilokasi atau tundaan yang dapat terjadi |         |    |    |   |    |
| 23. Kemudahan dalam menemukan Trans Padang                                 |         |    |    |   |    |
| 24. Harga tariff dan kemudahan transaksi                                   |         |    |    |   |    |
| 25. Keamanan selama perjalanan                                             |         |    |    |   |    |
| 26. Kenyamanan selama perjalanan                                           |         |    |    |   |    |
| 27. Keselamatan selama perjalanan                                          |         |    |    |   |    |
| 28. Ketersediaan tempat didalam kendaraan Trans Padang                     |         |    |    |   |    |
| 29. Kebersihan fisik Trans Padang                                          |         |    |    |   |    |
| 30. Kebersihan ruang Trans Padang                                          |         |    |    |   |    |

| Kuesioner                                                                  | JAWABAN |    |    |   |    |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|                                                                            | STP     | TP | CP | P | SP |
|                                                                            | 1       | 2  | 3  | 4 | 5  |
| 31. Kecakapan sopir mengemudi                                              |         |    |    |   |    |
| 32. Kepatuhan sopir terhadap lalu lintas                                   |         |    |    |   |    |
| 33. Kerapian sopir dan kondektur                                           |         |    |    |   |    |
| 34. Sopan santun sopir dan kondektur                                       |         |    |    |   |    |
| 35. Kesopanan penumpang                                                    |         |    |    |   |    |
| 36. Toleransi sesama penumpang                                             |         |    |    |   |    |
| <b>Tingkat Kepuasan Angkot</b>                                             |         |    |    |   |    |
| 37. Ketepatan waktu keberangkatannya di halte terdekat                     |         |    |    |   |    |
| 38. Waktu tunggu angkot.                                                   |         |    |    |   |    |
| 39. Informai pre-trip (rute perjalanan, jadwal ataupun tarif)              |         |    |    |   |    |
| 40. Informasi on-trip (waktu tiba dilokasi atau tundaan yang dapat terjadi |         |    |    |   |    |
| 41. Kemudahan dalam menemukan angkot umum                                  |         |    |    |   |    |
| 42. Harga tariff dan kemudahan transaksi                                   |         |    |    |   |    |
| 43. Keamanan selama perjalanan                                             |         |    |    |   |    |
| 44. Kenyamanan selama perjalanan                                           |         |    |    |   |    |
| 45. Keselamatan selama perjalanan                                          |         |    |    |   |    |
| 46. Ketersediaan tempat didalam kendaraan angkot                           |         |    |    |   |    |
| 47. Kebersihan fisik angkot                                                |         |    |    |   |    |
| 48. Kebersihan ruang angkot                                                |         |    |    |   |    |
| 49. Kecakapan sopir mengemudi                                              |         |    |    |   |    |
| 50. Kepatuhan sopir terhadap lalu lintas                                   |         |    |    |   |    |
| 51. Kerapian sopir dan kondektur                                           |         |    |    |   |    |
| 52. Sopan santun sopir dan kondektur                                       |         |    |    |   |    |
| 53. Kesopanan penumpang                                                    |         |    |    |   |    |
| 54. Toleransi sesama penumpang                                             |         |    |    |   |    |

