

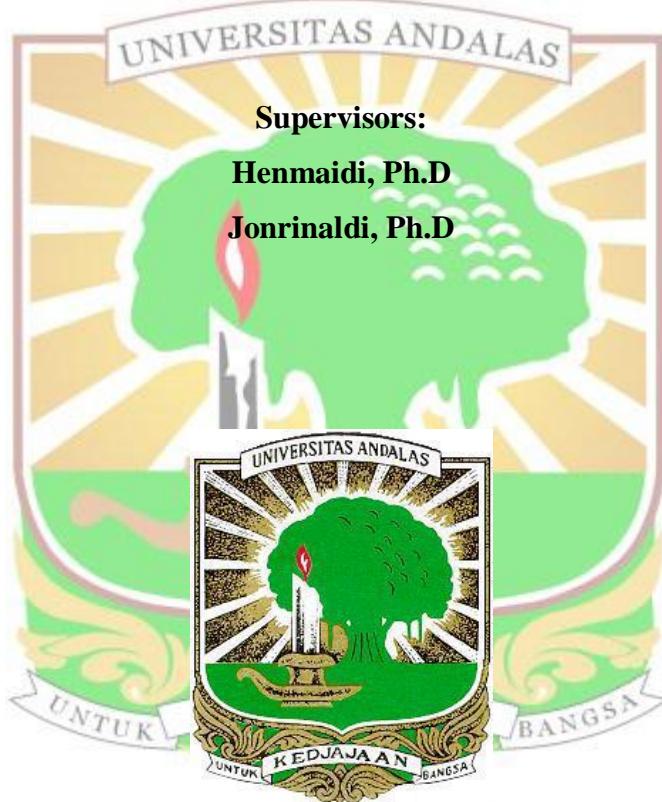
# **EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN TRANS PADANG**

## **FINAL PROJECT REPORT**

**By:**

**HILMI YENNY**

**1510932020**

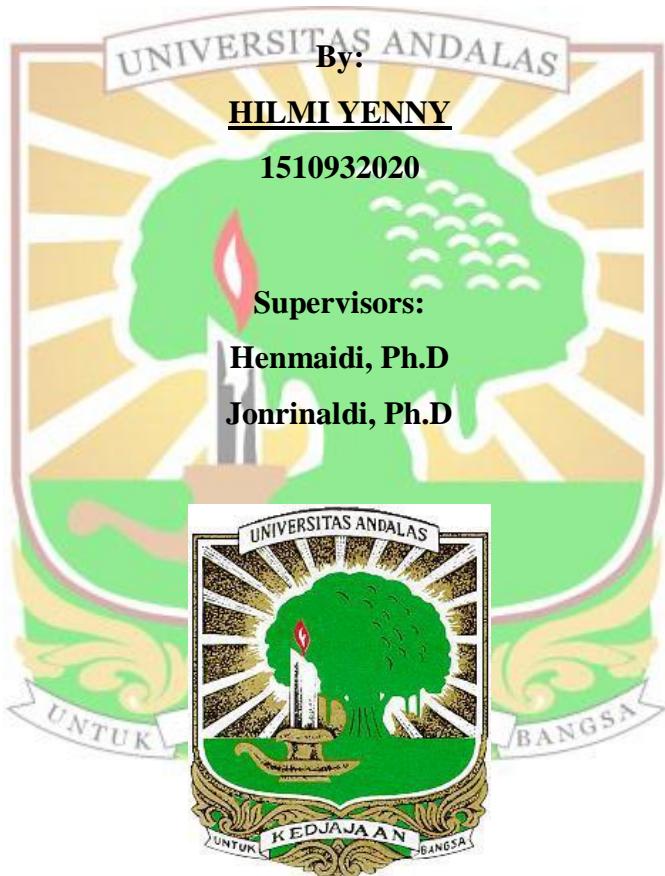


**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
ENGINEERING FACULTY  
ANDALAS UNIVERSITY  
PADANG  
2020**

# EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN TRANS PADANG

## FINAL PROJECT REPORT

*As a requirement to fulfill bachelor degree in Industrial Engineering Department,  
Faculty of Engineering, Andalas University*



**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
ENGINEERING FACULTY  
ANDALAS UNIVERSITY  
PADANG  
2020**

## **ABSTRACT**

*Trans Padang is a public transportation mode provided by the Padang City government since 2013. Trans Padang presence is expected to reduce the traffic jam problem, especially on the road that is the center of the economy and education in Padang City. Trans Padang always receives many complaints from their customers. From 2018 to 2019, Trans Padang received various types of complaints that were submitted directly or indirectly by customers. Therefore, this research aims to measure the satisfaction level of Trans Padang customers and determine the indicators that need to be improved for better Trans Padang service quality. The method used in this research is method, fuzzy servqual method, and important performance analysis method. The fuzzy servqual method is used to find out the level of service quality of Trans Padang based on customers perspective. The important performance analysis method is used to determine the indicators that need to be improved for better Trans Padang service quality in the future. This research uses a questionnaire and involves 100 respondents as samples. The results showed that the Trans Padang service quality was still low. This can be seen from the Gap value on 48 service quality indicators, all of which are negative (-). The lowest Gap value is -1.270. Under these conditions, Trans Padang needs to improve the quality of its services. There are 12 indicators that can be used as priority recommendations for improvement. Eight indicators are in the tangible dimension and four indicators are in the reliability dimension.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Quality, Improvement Priority

## ABSTRAK

*Trans Padang merupakan moda transportasi umum yang yang disediakan oleh pemerintah Kota Padang sejak tahun 2013. Kehadiran Trans Padang diharapkan bisa menambah opsi transportasi bagi masyarakat Kota Padang. Sejak awal berdirinya, peminat Trans Padang sangat tinggi. Namun sebagai salah satu penyedia jasa, Trans Padang tidak luput dari complain konsumennya. Sejak tahun 2018 hingga 2019, Trans Padang menerima berbagai jenis complain yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh konsumennya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Trans Padang serta menentukan indikator apa yang perlu ditingkatkan untuk kualitas pelayanan Trans Padang yang lebih baik kedepannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode fuzzy servqual, dan important performance analysis. Metode fuzzy servqual digunakan untuk mengetahui level kualitas pelayanan Trans Padang berdasarkan perspektif konsumen. Metode important performance analysis digunakan untuk menentukan indikator yang menjadi prioritas perbaikan untuk kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan melibatkan 100 responden sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Trans Padang masih rendah. Hal ini dapat diketahui dari nilai Gap pada 48 indikator kualitas pelayanan yang semuanya bernilai negatif (-). Nilai Gap terendah sebesar -1.270. Berdasarkan kondisi tersebut, Trans Padang perlu memperbaiki kualitas pelayanannya. Terdapat 12 indikator yang dapat dijadikan rekomendasi prioritas perbaikan bagi Trans Padang. Delapan indikator berada pada dimensi tangible dan empat indikator berada pada dimensi reliability.*

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Prioritas Perbaikan