

## ABSTRAK

Angkutan umum merupakan salah satu alat transportasi yang selalu digunakan oleh masyarakat, karena tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi, oleh karenanya angkutan umum memiliki peranan yang besar bagi masyarakat guna untuk melancarkan aktifitas mereka, selain itu angkutan umum juga berfungsi menopang keberlangsungan perkembangan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih angkutan yang aman, nyaman, cepat, tidak ugal-ugalan dan tarif yang terjangkau. Untuk itu, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan layanan transportasi di Kota Padang dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut adalah Padang Sejahtera Mandiri (PSM).

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum Trans Padang Koridor V Rute Terminal Pasar Raya – Indarung dan untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar penumpang merasakan kenyamanan dan kepuasan, Berdasarkan dari hasil penelitian pengukuran kualitas kepuasan pelayanan penumpang yang dilakukan pada angkutan Umum (Trans padang koridor V pasar raya-indarung) Diajukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu dapat kita lihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 75,02% tergolong dalam kriteria Puas. Hal ini berarti sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan angkutan Umum (Trans padang koridor V pasar raya-indarung), Adapun atribut atau indikator yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pengguna jasa dapat dilihat dengan jelas dari diagram kartesius.

***Kata Kunci : Transpotasi, Pelayanan, Kepuasan penumpang, CSI, IPA***

## **ABSTRACT**

*Public transportation is one of the means of transportation that is always used by the community, because not all people have private vehicles, therefore public transportation has a big role for the community to facilitate their activities, besides that public transportation also functions to support the sustainability of the community's economic development. Therefore, people prefer transportation that is safe, comfortable, fast, not reckless and at affordable rates. For this reason, the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia provides transportation services in the city of Padang and the operator that operates the service is Padang Sejahtera Mandiri (PSM).*

*The purpose of this study is to determine the level of satisfaction and expectations of passengers on public transportation services for Trans Padang Corridor V Pasar Raya Terminal Route - Indarung and to find out what indicators need to be maintained and improved so that passengers feel comfortable and satisfied. Based on the research results measuring the quality of passenger service satisfaction carried out on public transportation (Trans padang corridor V pasar raya-indarung) Proposed by the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods, several conclusions were obtained, namely we can see from the CSI value obtained, namely of 75.02% belonging to the criteria of Satisfaction. This means that most service users are satisfied with the services provided by the public transport company (Trans padang corridor V pasar raya-indarung). cartesian diagram.*

**Keywords: Transportation, Service, Passenger Satisfaction, CSI, IPA**