

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan keamanan pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI rute Pasar Raya – Kampus Unand. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 400 responden yang dipilih secara *random sampling*. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 76,61%, yang termasuk kategori “puas”. Analisis IPA menempatkan beberapa atribut pada Kuadran A (prioritas utama), yaitu keberadaan CCTV yang merekam aktivitas penumpang di halte dan lampu tanda darurat di dalam bus. Atribut pada Kuadran B (pertahankan prestasi) meliputi kebersihan kendaraan, fasilitas AC yang sejuk dan nyaman selama perjalanan, stiker rute yang memudahkan penumpang menemukan bus, serta pengemudi yang mengemudi dengan hati-hati dan tidak ugal-ugalan. Adapun atribut pada Kuadran C dan Kuadran D menunjukkan area yang memerlukan perhatian rendah atau sudah melebihi harapan penumpang.

Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan peningkatan pelayanan terutama pada atribut prioritas utama untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang, khususnya dalam aspek kenyamanan dan keamanan perjalanan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kenyamanan, Keamanan, Trans Padang.

ABSTRACT

This study aims to analyze passenger perceptions of the comfort and safety of the Trans Padang Bus Corridor VI service on the Pasar Raya – Unand Campus route. The method used was descriptive quantitative, with data collected through a questionnaire from 400 randomly selected respondents. Data analysis was conducted through validity tests, reliability tests, the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure overall satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine service improvement priorities.

The results showed a CSI score of 76.61%, which falls into the "satisfied" category. The IPA analysis placed several attributes in Quadrant A (top priority), namely the presence of CCTV recording passenger activity at bus stops and emergency lights inside the bus. Attributes in Quadrant B (maintain performance) include vehicle cleanliness, cool and comfortable air conditioning during the trip, route stickers that make it easier for passengers to find the bus, and drivers who drive carefully and without reckless driving. Attributes in Quadrants C and D indicate areas that require little attention or have exceeded passenger expectations. Based on these results, service improvements are recommended, particularly for priority attributes, to maintain and enhance passenger satisfaction, particularly in terms of travel comfort and safety.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Comfort, Safety, Trans Padang