

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan transportasi publik konvensional, yaitu angkot, bus, dan ojek, pada rute Jalan Andalas - Pasar Raya, Kota Padang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden, yang merupakan penumpang transportasi konvensional pada rute tersebut. Data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang angkot secara keseluruhan adalah 92,31%, bus konvensional 96,97%, dan ojek konvensional 95,49%. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa penumpang belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya fokus pada aspek-aspek dengan tingkat kepentingan tinggi namun kepuasan rendah, yang berada pada kuadran A dalam analisis IPA. Disarankan agar pengelola dan pengemudi transportasi konvensional lebih memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan (keamanan dan kenyamanan) Kepuasan Penumpang, Transportasi Konvensional, Angkot, Bus, Ojek. *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of conventional public transportation services, namely angkot, buses, and ojek, on the Andalas - Pasar Raya route in Padang City. The method used is quantitative with a case study approach. Data were collected through questionnaires from 100 respondents, who are passengers of conventional transportation on this route. Data were analyzed using validity and reliability tests, followed by the Importance-Performance Analysis (IPA) method to compare the level of importance and customer satisfaction. The results showed that the overall passenger satisfaction rate for angkot was 92.31%, conventional buses was 96.97%, and conventional ojek was 95.49%. These numbers indicate that passengers are not yet fully satisfied with the services provided. The conclusion of this study is the need to focus on aspects with high importance but low satisfaction, which are in quadrant A of the IPA analysis. It is suggested that managers and drivers of conventional transportation pay more attention to aspects of security and comfort to increase passenger satisfaction.

Keywords: Service Quality (safety and comfort), Passenger Satisfaction, Conventional Transportation, Angkot, Bus, Ojek, Importance Performance Analysis (IPA).