

TESIS
ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN
KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG
KORIDOR I



Disusun Oleh:
GERALDIN FIRYAN SHANDY
24914019

KONSENTRASI PERENCANAAN DAN TEKNIK
TRANSPORTASI
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL-PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG KORIDOR I



Diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Eng. Faizul Chasanah, S.T., M.Sc.


Tanggal: 24 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG KORIDOR I

Disusun Oleh:

Geraldin Firyan Shandy

24914019

Telah diuji di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Juli 2026

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

Ir. Eng. Ir. Faizul Chasanah, S.T., M.Sc.)

Dosen Penguji I

(Ir. Miftahul Fauziah, S.T., M.T., Ph.D)

Dosen Penguji II

(Dr. Ir. Edy Purwanto, CES., DEA.)

Yogyakarta, 29 Juli 2026

Universitas Islam Indonesia
Program Studi Teknik Sipil – Program Magister
Ketua Program,

(Dr. Ir. Sri Amini Yuni Astuti, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (magister), baik di Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Yogyakarta, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Geraldin Firyan Shandy

(24914019)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Ta'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul *Analisis Kinerja Operasional Dan Kepuasan Penumpang Trans Padang Koridor I*. Laporan Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Perencanaan Teknik Transportasi (S-2) di Program Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari pihak lain baik dari segi bimbingan, arahan, serta saran dan kritik demi terselesaikannya laporan ini dengan hasil yang baik. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Eng. Ir. Faizul Chasanah, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Tesis , yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan dukungan demi terselesaikannya penyusunan Tesis ini.
2. Ibu Ir. Miftahul Fauziah, S.T., M.T., Ph.D, selaku Dosen Penguji , yang telah memberikan banyak masukan berharga dan bantuan dalam penyusunan Tesis ini.
3. Bapak Dr. Ir. Edy Purwanto, CES., DEA, selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan banyak masukan berharga dan bantuan dalam penyusunan Tesis ini.
4. Ibu Dr. Ir. Sri Amini Yuni Astuti, M.T., selaku Ketua Prodi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
5. Bapak Ir. Firdaus Ibrahim, M.T., dan ibu Ardiyanti, S.E., M.M., selaku orang tua saya, serta Giovani Firyan Dara dan Gindhesia Firyan Tasya selaku kakak saya, serta Atmaka Arif Pratama selaku kakak ipar yang senantiasa mendukung penulis baik secara finansial maupun spiritual selama menjalani masa perkuliahan dengan semangat dan motivasi yang tak pernah putus.

6. Dengan nomor NPM 2110070110006 yang bernama Aziza Vatika Sari, S.Kg., selaku pendamping penulis yang selalu memberikan semangat dan mendukung hal baik yang dilakukan penulis.
 7. Rekan-rekan Magister Teknik Sipil angkatan 24 yang telah berjuang bersama-sama dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan Tesis.
 8. Keluarga "FOMO" Guntur Tri Widiyanto, Garneta Lana Andrea, Adisti, Bobby, Ateng, Muhammad Aulia Abrar, Syawqy Al-Haq, Shafa Anugerah, Ramadhika Gusti Permana, KKchul, Zierly, yang selalu memberikan do'a dan dukungan yang tiada henti dalam menyelesaikan Tesis ini.
 9. Rekan-rekan Angkatan 2022 yang sudah sering menemani penulis selama penyusunan penelitian ini.
 10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.
 11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*
- Akhirnya penulis berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 20 Juli 2026

Penulis,



Geraldin Fityan Shandy

24914019

DAFTAR ISI

TESIS	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Umum	7
2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang	9
2.3 Perbandingan Penelitian Terdahulu	11
BAB III LANDASAN TEORI	17
3.1 Angkutan Umum	17
3.1.1 Angkutan Perkotaan Trans Padang	17
3.1.2 Pendapatan Angkutan Perkotaan Trans Padang	19
3.2 Kinerja Angkutan umum	19

3.2.1	Kinerja Operasional	19
3.3	Metode <i>Benefit Cost Ratio</i> (BCR)	22
3.4	Variabel, Indikator, dan Atribut Kinerja Pelayanan	22
3.5	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum	25
3.4.1.	Sampel Populasi	26
3.4.2.	Uji Validitas	27
3.4.3.	Uji Realibilitas	29
3.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
3.7	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
3.8	Standar Penilaian Indikator Kinerja Operasional Angkutan Umum	34
BAB IV METODE PENELITIAN		37
4.1	Metode Pengumpulan Data	37
4.1.1	Data Penelitian	37
4.1.2	Lokasi Penelitian	37
4.2	Pelaksanaan Pengumpulan Data	38
4.2.1	Peralatan Pengumpulan Data Penelitian	38
4.2.2	Data Primer	38
4.2.3	Data Sekunder	39
4.2.4	Analisis Kinerja Operasional	40
4.2.5	Analisis Kinerja Pelayanan	41
4.3	Metode Penyebaran Kuisisioner Kinerja Pelayanan Angkutan	41
4.4	Bagan Alir Penelitian	43
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		44
5.1	Pengumpulan Data	44
5.1.1	Data Sekunder	44
5.1.2	Data Primer	46
5.1.3	Jumlah Sampel dan Populasi	52
5.1.4	Uji Validitas	53
5.1.5	Uji Reabilitias	57
5.2	Analisis Data	58
5.2.1	Analisis Data Kinerja Operasional	58

5.2.2	Karakteristik Responden	83
5.2.3	Analisis Tingkat Pelayanan	91
5.2.4	Analisis Tingkat Kepuasan	106
5.3	Pembahasan	111
5.3.1	Kinerja Operasional Bus Trans Padang Koridor 1	111
5.3.2	Karakteristik Responden	114
5.3.3	Kinerja Pelayanan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	116
5.3.4	Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	120
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		122
6.1	Kesimpulan	122
6.2	Saran	123
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN		128

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian tentang Kinerja Operasional Angkutan Umum	12
Tabel 2. 2 Penelitian tentang Kepuasan Operasional Angkutan Umum	14
Tabel 3. 1 Kapasitas Kendaraan dan Penumpang	20
Tabel 3. 2 Variabel, Indikator, dan Atribut Kinerja Pelayanan	23
Tabel 3. 3 Angka Kritik Nilai r	28
Tabel 3. 4 Prasyarat Umum Pelayanan Angkutan	34
Tabel 4. 1 Data Primer dan Sekunder	37
Tabel 5. 1 Jarak Per Halte Koridor 1 (Utara – Selatan)	46
Tabel 5. 2 Jarak Per Halte Koridor 1 (Selatan - Utara)	47
Tabel 5. 3 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026	49
Tabel 5. 4 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026	51
Tabel 5. 5 Hasil Validitas Tingkat Kinerja	53
Tabel 5. 6 Hasil Validitas Tingkat Kepentingan	56
Tabel 5. 7 Hasil Uji Reabilitas Kinerja dan Kepentingan	57
Tabel 5. 8 Nilai Rata-rata <i>Load Factor</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026	59
Tabel 5. 9 Nilai Rata-rata <i>Load Factor</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026	61
Tabel 5. 10 Rata-rata Nilai <i>Load Factor</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (U - S)	64
Tabel 5. 11 Rata-rata Nilai <i>Load Factor</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (S - U)	65
Tabel 5. 12 Nilai Rata-rata <i>Headway</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026	69
Tabel 5. 13 Nilai Rata-rata <i>Headway</i> pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026	71
Tabel 5. 14 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Sabtu, 14 Maret 2026	74
Tabel 5. 15 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Senin, 16 Maret 2026	76
Tabel 5. 16 Rekapitulasi Waktu Sirkulasi Koridor 1	78
Tabel 5. 17 Kecepatan Perjalanan pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026	79
Tabel 5. 18 Kecepatan Perjalanan pada Hari Senin, 16 Maret 2026	81
Tabel 5. 19 Rekapitulasi Rata-rata Kecepatan Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1	82
Tabel 5. 20 Karakteristik Responden	84
Tabel 5. 21 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Koridor 1	91

Tabel 5. 22 Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan Koridor 1	92
Tabel 5. 23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1	95
Tabel 5. 24 Letak Indikator Diagram Kartesius Koridor 1	98
Tabel 5. 25 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Setiap Indikator Koridor 1	107
Tabel 5. 26 Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional Trans Padang Koridor 1	111
Tabel 5. 27 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Bus Trans Padang Koridor 1	114
Tabel 5. 28 Perbedaan Hasil Pemetaan Indikator IPA Konvensional dan IPA <i>Triaxial</i>	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Trans Padang	4
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius metode IPA	31
Gambar 4. 1 Peta Jaringan Koridor 1 Trans Padang	38
Gambar 4. 2 Bagan Alir Penelitian	43
Gambar 5. 1 Koridor 1 Trans Padang RTH Imam Bonjol – Cristine Hakim	45
Gambar 5. 2 Grafik Rata-rata <i>Load Factor</i> Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S)	60
Gambar 5. 3 Grafik Rata-rata <i>Load Factor</i> Sabtu, 14 Maret 2026 (S - U)	61
Gambar 5. 4 Grafik Rata-rata <i>Load Factor</i> Senin, 16 Maret 2026 (U - S)	63
Gambar 5. 5 Grafik Rata-rata <i>Load Factor</i> Senin, 16 Maret 2026 (S - U)	63
Gambar 5. 6 Grafik Rata-rata <i>Load Factor</i> Trans Padang Koridor 1	67
Gambar 5. 7 Rekapitulasi Nilai Rata-rata <i>Headway</i> Koridor 1	73
Gambar 5. 8 Grafik Nilai Rata-rata Waktu Sirkulasi Koridor 1	78
Gambar 5. 9 Nilai Rata-rata Kecepatan Perjalanan Koridor 1	83
Gambar 5. 10 Grafik Persentase Jenis Kelamin Koridor 1	85
Gambar 5. 11 Grafik Persentase Usia Koridor 1	86
Gambar 5. 12 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Koridor 1	87
Gambar 5. 13 Grafik Persentase Pekerjaan Koridor 1	88
Gambar 5. 14 Grafik Persentase Maksud Perjalanan Koridor 1	89
Gambar 5. 15 Grafik Persentase Pendapatan Per Bulan Koridor 1	90
Gambar 5. 16 Grafik Persentase Kondisi Fisik	90
Gambar 5. 17 Diagram Kartesius <i>Importance Peformance Analysis</i> (IPA) Koridor 1	97
Gambar 5. 18 Sumbu Vertikal dan Horizontal pada Diagram IPA ditetapkan Berdasarkan Nilai Rata-rata Masing-masing Kuadran, yaitu Rata-rata Kinerja 4,239 dan Rata-rata Kepentingan 4,382	105
Gambar 5. 19 Representasi Kuadran Berdasarkan Kesenjangan (Gap)	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Survei Trans Padang dari Perumda Padang Sejahtera Mandiri	129
Lampiran 2 Jumlah Penumpang Trang Padang Koridor 1 Hari Sabtu 14 Maret 2026	130
Lampiran 3 Jumlah Penumpang Trang Padang Koridor 1 Hari Senin 16 Maret 2026	131
Lampiran 4 <i>Load Factor</i> per Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026	133
Lampiran 5 <i>Load Factor</i> per Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026	135
Lampiran 6 Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S) Putaran 1	137
Lampiran 7 Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (U – S) Putaran 1	153
Lampiran 8 Data Responden Hasil Penyebaran Kuesioner Penumpang Bus Trans Padang Koridor 1	169
Lampiran 9 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1	180
Lampiran 10 Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1	181
Lampiran 11 Gambar Bus Trans Padang Koridor 1	185

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

b_1	= Waktu kedatangan bus 1
b_2	= Waktu kedatangan bus 2
C	= Kapasitas angkutan (orang)
CSI	= <i>Customer Satisfaction Index (%)</i>
e	= Error level
H	= <i>Headway</i> /waktu antara (menit)
HS	= Skala maksimum yang digunakan
i	= Atribut kepentingan ke- i
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
J_p	= Jumlah penumpang (orang)
L_f	= <i>Load factor (%)</i>
MIS	= <i>Mean Importance Scores</i>
MSS	= <i>Mean Satisfaction Score</i>
N	= Ukuran populasi
N	= Jumlah sampel
r	= Nilai korelasi
s	= Jarak tempuh (km)
t	= Waktu perjalanan (jam)
v	= Kecepatan (km/jam)
WF	= <i>Weighted Factor</i>
W_{Si}	= <i>Weight Score</i>
X	= Skor pertanyaan setiap 1 pernyataan
$\bar{X}$	= Skor rata-rata dari nilai X
XY	= Skor pernyataan dikali skor total
Y	= Skor total pernyataan dari 1 responden
$\bar{Y}$	= Skor rata-rata dari nilai Y
Y_i	= Nilai kepentingan atribut Y ke- i

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Salah satu layanan angkutan massal di Kota Padang adalah Bus Trans Padang Koridor I rute Lubuk Buaya–Pasar Raya. Meskipun menjadi koridor utama, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kinerja operasional dan kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional Trans Padang Koridor I berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, mengidentifikasi karakteristik penumpang, mengevaluasi kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta merumuskan solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indikator kinerja operasional yang digunakan meliputi *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan. Penilaian kinerja mengacu pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013. Data diperoleh melalui survei operasional lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 113 responden pengguna Trans Padang Koridor I. Analisis tingkat pelayanan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan pendekatan Piñeiro dkk. (2006), sedangkan tingkat kepuasan penumpang dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan skala Likert lima tingkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *headway*, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan telah memenuhi standar pelayanan, sedangkan nilai *load factor* rata-rata sebesar 21% pada hari Sabtu dan 19% pada hari Senin masih berada di bawah standar ideal sebesar 70%. Karakteristik penumpang didominasi oleh laki-laki berusia 20–29 tahun, berstatus pelajar atau mahasiswa dengan tujuan perjalanan untuk pendidikan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan meliputi kondisi pendingin udara (AC), ketersediaan APAR dan kotak P3K, informasi pelayanan, serta sikap dan perilaku pengemudi maupun petugas halte. Sementara itu, hasil analisis CSI memperoleh nilai sebesar 84,811%, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Trans Padang Koridor I berada pada kategori sangat puas. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada atribut prioritas dan upaya meningkatkan jumlah pengguna masih diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja layanan Trans Padang.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Penumpang, Kinerja Operasional, dan Trans Padang Koridor I.

ABSTRACT

Public transportation plays an important role in supporting urban community mobility. One of the mass transit services operating in Padang City is the Trans Padang Bus Corridor I, serving the Lubuk Buaya–Pasar Raya route. Despite being the main corridor, several operational and service quality issues remain, potentially affecting passenger satisfaction. This study aims to analyze the operational performance of Trans Padang Corridor I based on applicable service standards, identify passenger characteristics, evaluate service performance using the Importance Performance Analysis (IPA) method, analyze passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, and formulate strategic recommendations to improve service quality.

The operational performance indicators used in this study include load factor, headway, circulation time, and travel speed. The performance evaluation refers to the Decree of the Director General of Land Transportation No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 and the Regulation of the Minister of Transportation No. 98 of 2013. Data were collected through field operational surveys and questionnaires distributed to 100 passengers of Trans Padang Corridor I. Service performance was evaluated using the Importance Performance Analysis (IPA) method based on the approach proposed by Piñeiro et al. (2006), while passenger satisfaction was measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) with a five-point Likert scale.

The results indicate that the headway, circulation time, and travel speed have met the required service standards. However, the average load factor of 21% on Saturday and 19% on Monday remains well below the ideal standard of 70%. Passenger characteristics are predominantly male, aged between 20 and 29 years, mostly students, with educational purposes as their primary travel objective. The IPA analysis identifies several service attributes requiring priority improvement, including air conditioning (AC), the availability of fire extinguishers and first aid kits, service information, and the attitude and behavior of bus drivers and bus stop attendants. Furthermore, the CSI analysis yields a value of 84.811%, indicating that the overall level of passenger satisfaction with Trans Padang Corridor I service falls within the "very satisfied" category. Nevertheless, improvements in the identified priority service attributes, along with efforts to increase public ridership, are still necessary to further optimize the performance of Trans Padang services.

Keyword: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Operational Performance, Passenger Satisfaction, and Trans Padang Corridor I.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan serta mewujudkan sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan. Keberadaan transportasi publik yang andal mampu mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, menekan tingkat kemacetan, dan menurunkan emisi gas buang di kawasan perkotaan. Dalam konteks pembangunan perkotaan, peningkatan kualitas layanan transportasi publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah daerah. Berbagai penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik berpengaruh langsung terhadap minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum (Ari & Rahman, 2025).

Kualitas pelayanan transportasi publik sangat dipengaruhi oleh kinerja operasional yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Kinerja operasional mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, frekuensi pelayanan, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, serta ketersediaan armada. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana layanan transportasi mampu memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna secara efektif dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja operasional yang baik dapat meningkatkan keandalan layanan serta menciptakan pengalaman perjalanan yang positif bagi penumpang (Winaya dkk., 2020).

Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan transportasi publik. Kepuasan penumpang terbentuk dari perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang mereka rasakan secara langsung. Apabila kinerja operasional sesuai atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan penumpang akan meningkat. Sebaliknya, kinerja operasional yang rendah dapat menurunkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik secara berkelanjutan (Budiprasetya & Farghani, 2024).

Di Indonesia, pengembangan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas angkutan umum perkotaan. Sistem BRT dirancang untuk memberikan pelayanan yang cepat, terjadwal, dan memiliki kapasitas angkut yang besar. Namun, implementasi BRT di berbagai kota menunjukkan hasil yang beragam, tergantung pada kinerja operasional masing-masing koridor. Beberapa studi mengungkapkan bahwa ketidakkonsistenan kinerja operasional berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan penumpang (Oktarina & Abdussalam, 2025).

Kota Padang sebagai salah satu kota besar di Indonesia telah mengoperasikan layanan BRT Trans Padang untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Trans Padang Koridor 1 merupakan koridor utama yang melayani pergerakan penumpang dengan volume cukup tinggi setiap harinya. Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai persepsi penumpang terkait waktu tunggu, ketepatan jadwal, dan kenyamanan perjalanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja operasional layanan tersebut dari sudut pandang pengguna.

Penelitian terdahulu yang secara spesifik mengkaji layanan Trans Padang Koridor 1 telah dilakukan oleh Susanti dan Gusman (2025) dengan menitikberatkan pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa dimensi pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, sedangkan *reliability*, *empathy*, dan tarif tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung selama perjalanan dibandingkan aspek biaya maupun keandalan operasional yang bersifat teknis. Oleh karena itu, penelitian tersebut merekomendasikan agar pengelola Trans Padang memprioritaskan peningkatan kualitas sarana fisik armada dan halte, kebersihan serta kenyamanan fasilitas, peningkatan responsivitas petugas dalam melayani penumpang, serta jaminan keamanan perjalanan guna meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan penumpang Trans Padang Koridor 1 tidak semata-mata ditentukan oleh kinerja operasional seperti ketepatan waktu

atau tarif, melainkan lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dan kenyamanan yang dirasakan selama menggunakan layanan. Namun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada analisis pengaruh antar variabel menggunakan pendekatan regresi, sehingga belum mampu mengidentifikasi tingkat kinerja pelayanan berdasarkan prioritas perbaikan atribut maupun tingkat kepuasan secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan kajian lanjutan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengevaluasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dalam konteks lokal Kota Padang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai evaluasi kinerja pelayanan terhadap kepuasan penumpang Trans Padang Koridor 1 perlu dilakukan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Objek penelitian ini adalah Trans Padang Koridor 1 yang melayani rute sepanjang 18 km. Selain menggunakan IPA konvensional, penelitian ini juga menerapkan IPA *Triaxial* yang dikembangkan oleh Pineiro dkk. (2006) untuk memperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif melalui analisis kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan kinerja. Metode ini memiliki keunggulan dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan secara lebih spesifik, meskipun interpretasinya relatif lebih kompleks dibandingkan IPA konvensional. Hingga saat ini, penerapan IPA *Triaxial* pada penelitian pelayanan transportasi publik masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan Trans Padang Koridor 1. Adapun ilustrasi Trans Padang Koridor 1 dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Trans Padang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana kinerja operasional angkutan umum Trans Padang Koridor I Rute Lubuk Buaya – Pasar Raya dari aspek teknis, seperti kecepatan perjalanan, waktu tunggu (*headway*), dan ketepatan waktu?
2. Bagaimana karakteristik penumpang angkutan umum Trans Padang Koridor I?
3. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan umum dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Konvensional dan *Importance Performance Analysis* (IPA) *Triaxial*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
5. Bagaimana solusi peningkatan angkutan umum Trans Padang Koridor I Rute Jalan Khatib Sulaiman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kinerja operasional angkutan umum Trans Padang Koridor I Rute Lubuk Buaya – Pasar Raya berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat tahun 2002 dan Peraturan Menteri Hubungan tahun 2018.
2. Menganalisis karekteristik penumpang angkutan umum Trans Padang Koridor I.

3. Mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum Trans Padang Koridor I dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Konvensional dan *Triaxial*.
4. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna angkutan umum dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
5. Merumuskan solusi strategis untuk peningkatan layanan angkutan umum Trans Padang Koridor I Rute Lubuk Buaya – Pasar Raya di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang transportasi, khususnya terkait evaluasi kinerja angkutan umum berbasis bus sebagai bagian dari pengembangan transportasi berkelanjutan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Padang dalam merumuskan kebijakan transportasi yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan, terutama dalam meningkatkan pelayanan Trans Padang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini mengarah pada latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, berikut batasan-batasan masalah guna membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Rute pelayanan Trans Padang Koridor 1 membentang sepanjang 18 km dari titik awal hingga titik akhir perjalanan.
2. Kinerja angkutan umum Trans Padang dibatasi pada aspek teknis operasional yang meliputi kecepatan perjalanan, waktu tunggu (*headway*), dan ketepatan waktu berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat tahun 2002 dan Peraturan Menteri Hubungan tahun 2018.
3. Kinerja pelayanan angkutan umum Trans Padang dievaluasi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) konvensional dan IPA *Triaxial*.
4. Tingkat kepuasan pengguna angkutan umum Trans Padang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan responden terbatas pada penumpang yang menggunakan layanan di koridor penelitian.
5. Penelitian ini tidak merencanakan tarif angkutan umum

6. Penelitian ini tidak merencanakan untuk penempatan halte dan terminal

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Umum

Putra, dkk (2022) melakukan penelitian tentang “Analisa Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya - Pasar Raya Padang)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1. Berdasarkan hasil analisis, seluruh variabel kinerja pelayanan yang meliputi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknis, dan mutu interaktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Padang Koridor 1, baik secara simultan maupun parsial. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,566 menunjukkan bahwa 56,6% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Mayoritas responden merupakan perempuan berusia 15–25 tahun dengan frekuensi penggunaan bus lebih dari dua kali, yang menunjukkan peran penting layanan Trans Padang bagi kelompok usia produktif.

Zaidir dan Purnawan (2021) telah melakukan penelitian tentang “Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya”. Penelitian ini bertujuan untuk peningkatan kinerja berdasarkan karakteristik penumpangnya. Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif berupa observasi, wawancara, dan juga kuesioner yang selanjutnya dijelaskan secara deskriptif. Analisis kinerja didasarkan oleh keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No.SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional Bus Trans Padang Koridor IV, hanya indikator waktu tunggu rata-rata yang telah memenuhi standar, sementara indikator lain seperti *headway*, jarak antar perhentian, *load factor*, dan kecepatan kendaraan masih belum memenuhi ketentuan dan berpotensi menurunkan minat masyarakat. Keamanan, kenyamanan, dan tarif yang relatif murah menjadi alasan utama penumpang menggunakan layanan ini, meskipun rendahnya *load factor* dan

kecepatan rata-rata menunjukkan kinerja operasional yang masih perlu ditingkatkan. Panjang rute Koridor IV juga menyebabkan aksesibilitas ke tujuan menjadi kurang optimal bagi sebagian penumpang. Karakteristik pengguna didominasi oleh perempuan, usia 36-45 tahun, rumah di Kelurahan Lubuk Buaya, pekerjaan pegawai swasta, rentang gaji <Rp. 500.000, tidak memiliki kendaraan pribadi, jarak rumah ke halte 500-1000 m, maksud perjalanan bekerja, mencapai halte berangkat dan tujuan akhir dengan berjalan kaki, waktu ke halte berangkat dan mencapai tujuan <5 menit, lokasi halte berangkat di halte Lubuk Buaya, daerah tujuan Kelurahan Lubuk Buaya, dan alasan memilih bus karena keamanan dan kenyamanan bus.

Oktarina dan Abdussalam (2025) telah melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Operasional *Bus Rapid Transit* (Brt) Trans Padang Koridor Bungus Teluk Kabung – Pasar Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Padang pada Koridor Bungus Teluk Kabung–Pasar Raya dengan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei lapangan dan kuesioner, dengan pengumpulan data pada hari kerja dan hari libur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas armada bus sedang telah sesuai dengan standar, namun tingkat pemanfaatannya masih rendah. Nilai *load factor* rata-rata sebesar 39,69% berada jauh di bawah standar ideal 70%, yang mengindikasikan belum optimalnya penyerapan permintaan layanan. Rata-rata *headway* dan waktu tunggu penumpang masih memenuhi standar pelayanan minimal, tetapi terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada jam sibuk akibat keterbatasan armada dan kondisi lalu lintas. Selain itu, kecepatan operasional bus dan tingkat keterlambatan layanan belum memenuhi standar yang ditetapkan, terutama pada periode puncak perjalanan. Secara keseluruhan, kinerja operasional BRT Trans Padang pada koridor penelitian belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penambahan armada, penyesuaian jadwal operasional, serta dukungan manajemen lalu lintas untuk meningkatkan efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan angkutan umum perkotaan di Kota Padang.

2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang

Lania (2024) dengan penelitian berjudul “Evaluasi Kinerja Operasional dan Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Perkotaan Trans-jogja Pada Trayek K1J”. Hasil analisis tingkat kepuasan dengan metode CSI sebesar 90,959% yang menunjukkan tingkat kepuasan penumpang pada Trayek K1J sudah sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan meskipun masih ada beberapa indikator yang tetap perlu ditingkatkan.

Daffa dan Chasanah (2025) telah melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Angkutan Perkotaan Trans Jogja Trayek 13 (Terminal Ngabean – Pusat Kuliner Belut Godean)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Trayek 13 berdasarkan beberapa indikator terpilih yang dianggap relevan untuk menggambarkan kondisi layanan secara lebih akurat. Indikator kinerja operasional yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *load factor*, *headway*, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan, yang dipilih untuk menggambarkan tingkat keterisian armada, keteraturan layanan, serta efisiensi dan kecepatan perjalanan. Penilaian kinerja mengacu pada SK Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, PM No. 10 Tahun 2012, dan PM No. 29 Tahun 2015. Evaluasi tingkat pelayanan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan skala Likert lima tingkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *load factor* Trayek 13 masih rendah, yaitu 26% pada hari kerja dan 20% pada akhir pekan, serta *headway* yang belum efisien, sementara waktu sirkulasi telah memenuhi standar namun kecepatan perjalanan masih berada di bawah ketentuan ideal. Analisis IPA mengidentifikasi prioritas perbaikan pada fasilitas alat bantu penumpang berdiri, AC, tempat duduk prioritas, dan ruang kursi roda. Meskipun demikian, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,877% menunjukkan tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori sangat baik.

Herlynawati, dkk (2024) telah melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim Tribuana Tungga Dewi Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto”. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jatim. Metode pengolahan data

menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis karakteristik penumpang dominan jenis kelamin perempuan dengan usia 18 – 28 tahun, tingkat pendidikan terakhir SMA, pekerjaan sebagai wiraswasta dengan pendapatan < 2 juta rupiah dan tujuan perjalanan bekerja. Hasil analisis tingkat kepuasan dengan metode CSI didapatkan sebesar 80,96% dikategorikan pelanggan merasa puas. Hasil analisis metode IPA dengan Diagram Kartesius tersebar di kuadran II dan III. Berdasarkan analisis kuadran III tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan rendah atau kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan untuk keamanan dan kenyamanan pelanggan.

Susanti dan Gusman (2025) telah melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei melalui kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 dengan teknik *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel. Teknik analisis data meliputi, uji validitas, uji *reliabilitas*, analisis deskriptif, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji T. Berdasarkan penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = -3,248 + 0,335 X_1 + 0,120 X_2 + 0,666 X_3 + 0,238 X_4 + 0,027 X_5 + -0,083 X_6 + 0,356 X_7 + e$, yaitu *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *Empaty* (X5) dan Fasilitas (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan tarif (X6) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pengguna bus trans padang koridor 1.

Manik dan Novio (2019) telah melakukan penelitian tentang “Kajian Karakteristik Pelaku Perjalanan Moda Transportasi Publik *Bus Rapid Transit* Di Kota Padang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pelaku perjalanan moda transportasi publik koridor 1 Trans Padang. Data diperoleh dari hasil survey dan kuisisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental dengan populasi seluruh pengguna Trans Padang dan jumlah sampel 270

responden. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pelaku perjalanan menggunakan Trans Padang didominasi oleh kelompok usia 10-20 tahun (40%), perempuan (78%) dan 39%nya tidak memiliki kendaraan pribadi, penghasilan perbulan kecil dari Rp1.500.000 (61%) dengan 25%nya mengeluarkan biaya perjalanan sehari < Rp10.000, jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan total waktu tempuh 10-30 menit (36%), golongan paksawan (72%) dan didominasi oleh pelaku perjalanan yang tidak memiliki SIM namun memiliki kendaraan (22%). Pergerakan pelaku perjalan didominasi oleh asal tujuan perjalanan pada kawasan perkantoran, maksiud perjalan dengan tujuan untuk kegitan pendidikan dan perjalanan kembali ke rumah dan cara pencapaian halte dengan berjalan kaki (47%). Pelayanan transportasi BRT Trans Padang berdasarkan faktor muat sebesar 77%, lama waktu tunggu 5-10 menit, jarak pencapaian antar halte 300-1000 meter (58%), sebagian besar tidak melakukan perpindahan rute atau moda (48%).

Piñeiro dkk, (2006) melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepentingan– Kinerja dalam Penerapannya pada Manajemen Layanan” yang bertujuan mengembangkan alternatif representasi *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengatasi berbagai keterbatasan dan inkonsistensi yang terdapat pada metode IPA konvensional tanpa menghilangkan karakteristik dasar dari representasi klasiknya. Penelitian ini menggunakan data survei kepuasan pengguna layanan kesehatan primer di Galicia yang melibatkan 1.601 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *multistage sampling* melalui kombinasi *cluster sampling* dan *incidental sampling* pada 75 pusat layanan kesehatan yang mewakili tujuh wilayah layanan kesehatan di Galicia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan IPA yang dikembangkan mampu memberikan rekomendasi yang lebih akurat dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengelola layanan kesehatan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara lebih efektif.

2.3 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Perbandingan dari berbagai penelitian yang sudah dijelaskan diatas, disajikan dalam bentuk tabel agar dapat mempermudah pembaca. Perbandingan penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.1. dan Tabel 2.2.

Tabel 2. 1 Penelitian tentang Kinerja Operasional Angkutan Umum

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putra, dkk (2022)	Analisa Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya - Pasar Raya Padang)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1	Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan uji regresi linier berganda. Deskripsi variabel X1, X2, X3, X4 dan X5, penghitungan nilai berdasarkan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang koridor 1 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti ada pengaruh signifikan dan dapat disimpulkan secara serempak variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 berpengaruh positif terhadap Y Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang koridor 1	Dari hasil penelitian ini penulis memberi saran, akan lebih baik apabila penelitian ini dilakukan secara menyeluruh pada masing-masing koridor demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Transportasi Massal Trans Padang
2	Zaidir dan Purnawan (2021)	Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya	Analisis kinerja dan karakteristik penumpang Bus Trans Padang Koridor IV berguna untuk peningkatan kinerja berdasarkan karakteristik penumpangnya.	Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif berupa observasi, wawancara, dan juga kuesioner yang selanjutnya dijelaskan secara deskriptif. Analisis kinerja didasarkan oleh keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No.SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Dari variabel kinerja bus (load factor, headway, waktu tunggu, waktu perjalanan, waktu henti, jumlah armada, kecepatan kendaraan, kapasitas kendaraan dan waktu siklus) hanya nilai waktu tunggu yang sesuai dengan acuan	Hasil studi didapatkan Karakteristik pengguna didominasi oleh perempuan, usia 36-45 tahun, rumah di Kelurahan Lubuk Buaya, pekerjaan pegawai swasta, rentang gaji <Rp. 500.000, tidak memiliki kendaraan pribadi, jarak rumah ke halte 500-1000 m, maksud perjalanan bekerja, mencapai halte berangkat dan tujuan akhir dengan berjalan kaki, waktu ke halte berangkat dan mencapai tujuan <5 menit, lokasi halte berangkat di halte Lubuk Buaya, daerah tujuan Kelurahan Lubuk Buaya, dan alasan memilih bus karena keamanan dan kenyamanan bus.

Sumber: (Putra dkk., 2022; Zaidir dkk., 2021; Manik dkk., 2019; Lania, 2024; Daffa dkk, 2025; Herlynawati dkk, 2024; Oktarina dkk, 2025)

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian tentang Kinerja Operasional Angkutan Umum

No	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Oktarina dan Abdussalam (2025)	Evaluasi Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (Brt) Trans Padang Koridor Bungus Teluk Kabung – Pasar Raya	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Padang pada Koridor Bungus Teluk Kabung–Pasar Raya dengan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei lapangan dan kuesioner, dengan pengumpulan data pada hari kerja dan hari libur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas armada bus sedang telah sesuai dengan standar, namun tingkat pemanfaatannya masih rendah. Nilai load factor rata-rata sebesar 39,69% berada jauh di bawah standar ideal 70%, yang mengindikasikan belum optimalnya penyerapan permintaan layanan. Rata-rata headway dan waktu tunggu penumpang masih memenuhi standar pelayanan minimal, tetapi terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada jam sibuk akibat keterbatasan armada dan kondisi lalu lintas. Selain itu, kecepatan operasional bus dan tingkat keterlambatan layanan belum memenuhi standar yang ditetapkan, terutama pada periode puncak perjalanan. Secara keseluruhan, kinerja operasional BRT Trans Padang pada koridor penelitian belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penambahan armada, penyesuaian jadwal operasional, serta dukungan manajemen lalu lintas untuk meningkatkan efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan angkutan umum perkotaan di Kota Padang.

Sumber: (Putra dkk., 2022; Zaidir dkk., 2021; Manik dkk., 2019; Lania, 2024; Daffa dkk, 2025; Herlynawati dkk, 2024; Oktarina dkk, 2025)

Tabel 2. 2 Penelitian tentang Kepuasan Operasional Angkutan Umum

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Daffa dan Chasanah (2025)	Evaluasi Kinerja Angkutan Perkotaan Trans Jogja Trayek 13 (Terminal Ngabean – Pusat Kuliner Belut Godean)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Trayek 13 berdasarkan beberapa indikator terpilih yang dianggap relevan untuk menggambarkan kondisi layanan secara lebih akurat	Indikator kinerja operasional yang digunakan dalam penelitian ini meliputi load factor, headway, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan, yang dipilih untuk menggambarkan tingkat keterisian armada, keteraturan layanan, serta efisiensi dan kecepatan perjalanan. Penilaian kinerja mengacu pada SK Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, PM No. 10 Tahun 2012, dan PM No. 29 Tahun 2015. Evaluasi tingkat pelayanan dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan skala Likert lima tingkat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa load factor Trayek 13 masih rendah, yaitu 26% pada hari kerja dan 20% pada akhir pekan, serta headway yang belum efisien, sementara waktu sirkulasi telah memenuhi standar namun kecepatan perjalanan masih berada di bawah ketentuan ideal. Analisis IPA mengidentifikasi prioritas perbaikan pada fasilitas alat bantu penumpang berdiri, AC, tempat duduk prioritas, dan ruang kursi roda. Meskipun demikian, nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 82,877% menunjukkan tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori sangat baik
2	Herlynawati dkk (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim Tribuana Tungga Dewi Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto”	Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jatim	Metode pengolahan data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analisis (IPA)	Berdasarkan hasil analisis karakteristik penumpang dominan jenis kelamin perempuan dengan usia 18 – 28 tahun, tingkat pendidikan terakhir SMA, pekerjaan sebagai wiraswasta dengan pendapatan < 2 juta rupiah dan tujuan perjalanan bekerja. Hasil analisis tingkat kepuasan dengan metode CSI didapatkan sebesar 80,96% dikategorikan pelanggan merasa puas. Hasil analisis metode IPA dengan Diagram Kartesius tersebar di kuadran II dan III. Berdasarkan analisis kuadran III tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan rendah atau kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan untuk keamanan dan kenyamanan pelanggan

Sumber: (Putra dkk., 2022; Zaidir dkk., 2021; Manik dkk., 2019; Lania, 2024; Daffa dkk, 2025; Herlynawati dkk, 2024; Oktarina dkk, 2025.

Lanjutan Tabel 2.2 Penelitian tentang Kepuasan Operasional Angkutan Umum

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Lania (2024)	Evaluasi Kinerja Operasional dan Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Perkotaan Trans-jogja Pada Trayek K1J	Kinerja Operasional Bus Trans Jogja Rute Kaliurang Studi Kasus Bus Trans Jogja Trayek K1J	Faktor muat, Waktu antara, Analisis Kinerja, Tingkat kepuasan penumpang.	Hasil analisis tingkat kepuasan dengan metode CSI sebesar 90,959% yang menunjukkan tingkat kepuasan penumpang pada Trayek K1J sudah sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan meskipun masih ada beberapa indikator yang tetap perlu ditingkatkan
4	Susanti dan Gusman (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Trans Padang Koridor 1	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei melalui kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 dengan teknik purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel. Teknik analisis data meliputi, uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji T	Berdasarkan penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = -3,248 + 0,335 X_1 + 0,120 X_2 + 0,666 X_3 + 0,238 X_4 + 0,027 X_5 + -0,083 X_6 + 0,356 X_7 + e$, yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), Empaty (X5) dan Fasilitas (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan tarif (X6) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pengguna bus trans padang koridor 1
5	Manik dan Novio (2019)	Kajian Karakteristik Pelaku Perjalanan Moda Transportasi Publik Bus Rapid Transit Di Kota Padang	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pelaku perjalanan moda transportasi publik koridor 1 Trans Padang	Data diperoleh dari hasil survey dan kuisisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental dengan populasi seluruh pengguna Trans Padang dan jumlah sampel 270 responden.	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pelaku perjalanan menggunakan Trans Padang didominasi oleh kelompok usia 10-20 tahun (40%), perempuan (78%) dan 39%nya tidak memiliki kendaraan pribadi, penghasilan perbulan kecil dari Rp1.500.000 (61%) dengan 25%nya mengeluarkan biaya perjalanan sehari < Rp10.000, jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan total waktu tempuh 10-30 menit (36%), golongan paksawan (72%) dan didominasi oleh pelaku perjalanan yang tidak memiliki SIM namun memiliki kendaraan (22%). Pergerakan pelaku perjalanan didominasi oleh asal tujuan perjalanan pada kawasan perkantoran, maksiud perjalanan dengan tujuan untuk kegiatan pendidikan dan perjalanan kembali ke rumah dan cara pencapaian halte dengan berjalan kaki (47%). Pelayanan transportasi BRT Trans Padang berdasarkan faktor muat sebesar 77%, lama waktu tunggu 5-10 menit, jarak pencapaian antar halte 300-1000 meter (58%), sebagian besar tidak melakukan perpindahan rute atau moda (48%).

Sumber: (Putra dkk., 2022; Zaidir dkk., 2021; Manik dkk., 2019; Lania, 2024; Daffa dkk, 2025; Herlynawati dkk, 2024; Oktarina dkk, 2025

Lanjutan Tabel 2.2 Penelitian tentang Kepuasan Operasional Angkutan Umum

No.	Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6	Pineiro dkk (2006)	Analisis Kepentingan–Kinerja dalam Penerapannya pada Manajemen Layanan	Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan suatu alternatif representasi Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengatasi berbagai keterbatasan dan inkonsistensi yang terdapat pada metode IPA konvensional, tanpa menghilangkan karakteristik dasar dari representasi klasiknya	Penelitian ini menggunakan data survei kepuasan pengguna layanan kesehatan primer di Galicia yang melibatkan 1.601 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode multistage sampling melalui kombinasi cluster sampling dan incidental sampling pada 75 pusat layanan kesehatan yang mewakili tujuh wilayah layanan kesehatan di Galicia.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan IPA yang dikembangkan mampu memberikan rekomendasi yang lebih akurat dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengelola layanan kesehatan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara lebih efektif
7	Shandy (2026)	Analisis Kinerja Operasional Dan Kepuasan Penumpang Trans Padang Koridor I	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional angkutan umum Trans Padang Koridor I rute Lubuk Buaya–Pasar Raya berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Tahun 2002 dan Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2018, serta mengkaji karakteristik penumpang yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Trans Padang Koridor I menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), menganalisis tingkat kepuasan pengguna melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI), serta merumuskan solusi strategis guna meningkatkan kualitas layanan angkutan umum Trans Padang Koridor I rute Lubuk Buaya–Pasar Raya di Kota Padang.	Data diperoleh dari hasil survey dan kuisioner. Jumlah responden 100 orang	

Sumber: (Putra dkk., 2022; Zaidir dkk., 2021; Manik dkk., 2019; Lania, 2024; Daffa dkk, 2025; Herlynawati dkk, 2024; Oktarina dkk, 2025

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Angkutan Umum

Munawar (2011) memaparkan definisi dasar bahwa angkutan merupakan proses pemindahan orang atau barang antar lokasi menggunakan kendaraan. Sementara itu, kendaraan umum didefinisikan secara lebih spesifik sebagai kendaraan bermotor yang sengaja disediakan untuk penggunaan oleh masyarakat luas, di mana penggunaannya dikenakan biaya. Terkait klasifikasi layanannya, Sekretariat Negara Republik Indonesia (2009) telah menetapkan bahwa pelayanan angkutan untuk umum ini terbagi atas dua jenis yang berbeda.

1. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.
Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mencakup beberapa jenis layanan sebagai berikut.
 - a. Angkutan lintas batas negara.
 - b. Angkutan antarkota antarprovinsi.
 - c. Angkutan antarkota dalam provinsi.
 - d. Angkutan perkotaan.
 - e. Angkutan perdesaan.
2. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek mencakup beberapa jenis layanan sebagai berikut.
 - a. Angkutan orang dengan menggunakan taksi.
 - b. Angkutan orang dengan tujuan tertentu.
 - c. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata.
 - d. Angkutan orang di kawasan tertentu.

3.1.1 Angkutan Perkotaan Trans Padang

Pada tahun 2014, Pemerintah Kota Padang melalui Dinas Perhubungan meluncurkan layanan angkutan umum massal baru di Kota Padang, yaitu Bus Trans Padang. Koridor pertama (Koridor I) rute Lubuk Buaya – Pasar Raya resmi diluncurkan pada Februari 2014. Bus Trans Padang merupakan bus perkotaan

dengan ukuran sedang (*medium bus*) yang dalam pengembangannya kini telah terintegrasi dengan program nasional Kementerian Perhubungan, yaitu "Teman Bus" dengan skema *Buy the Service* (BTS). Pengelolaan layanan Trans Padang saat ini berada di bawah koordinasi Perumda Padang Sejahtera Mandiri (PSM), dengan operator bus yang terdiri dari konsorsium angkutan kota (angkot) yang telah bertransformasi, seperti Koperasi Angkutan Padang (KOPAP). Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan, layanan Trans Padang saat ini telah mengoperasikan 6 koridor trayek. Bus Trans Padang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Menggunakan jalur lalu lintas campuran (*mix-traffic*) atau berbaur dengan kendaraan lain, dan belum memiliki lajur khusus (*dedicated lane*) penuh.
2. Sistem pembayaran bersifat non-tunai (*cashless*) menggunakan kartu uang elektronik (seperti Brizzi, TapCash, E-Money, dan Flazz). Pembayaran dilakukan di dalam bus (*on board payment*) menggunakan mesin Tap on Bus (TOB).
3. Menerapkan sistem *Buy the Service*, di mana operator dibayar berdasarkan kilometer tempuh layanan, bukan berdasarkan jumlah penumpang.
4. Memiliki tempat pemberhentian khusus di halte (*shelter*) atau rambu bus stop (*bus stop sign*) yang telah ditentukan. Penumpang hanya dapat naik dan turun di titik-titik tersebut.
5. Sopir, kru, dan petugas yang bekerja dioperasikan oleh operator di bawah standar BTS, di mana mereka digaji bulanan sehingga tidak ada lagi sistem setoran.
6. Jadwal operasional Trans Padang umumnya mulai pukul 06.00 - 19.00 WIB setiap harinya, namun dapat berubah sesuai kebijakan.
7. Bus Trans Padang dilengkapi dengan AC untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna, serta dilengkapi CCTV untuk keamanan dan GPS untuk pelacakan posisi bus secara *real-time*.
8. Kapasitas penumpang bus Trans Padang (bus sedang) yang dapat diangkut adalah sekitar 40 orang, yang terdiri dari 20 penumpang duduk dan 20 penumpang berdiri, dengan area prioritas untuk penyandang disabilitas.

3.1.2 Pendapatan Angkutan Perkotaan Trans Padang

Secara umum, pendapatan layanan angkutan umum termasuk layanan Angkutan Perkotaan Bus Trans Padang didapatkan dengan cara mengalikan antara jumlah penumpang dengan tarif yang ditetapkan. Dengan demikian, pendapatan Bus Trans Padang dapat dihitung dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Pendapatan} = \text{Jumlah Penumpang} \times \text{Tarif} \quad (3.1)$$

dengan:

Pendapatan = nilai pendapatan Bus Trans Padang (dapat dinyatakan dalam satuan Rp/Hari, Rp/bulan, atau Rp/tahun), dan

Tarif = tarif atau harga yang berlaku pada Bus Trans Padang (Rp/perjalanan).

3.2 Kinerja Angkutan umum

Kinerja angkutan umum adalah bagaimana angkutan umum melayani kegiatan masyarakat saat melakukan aktivitas berpindah tempat atau berpergian. Nilai kinerja angkutan umum bisa ditentukan melalui berbagai faktor seperti *load factor*, *hedway*, waktu tunggu penumpang, ketersediaan angkutan, jumlah penumpang yang diangkut.

3.2.1 Kinerja Operasional

Dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002, jumlah armada yang “tepat” untuk memenuhi kebutuhan sulit dipastikan, yang dapat dilakukan adalah jumlah yang hampir mendekati besarnya kebutuhan. Kinerja operasional mempunyai indikator untuk menentukan nilai kinerja operasional sudah baik atau perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan nilai kinerja operasional angkutan umum. Indikator tersebut menurut Dirjen Perhubungan Darat (2002) seperti berikut ini.

1. *Load Factor*

Faktor muat (*load factor*) merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang biasa dinyatakan dalam persen (%). Faktor muat (*load factor*) untuk perhitungan tarif umumnya adalah 70%. Untuk perhitungan faktor muat (*load factor*) berdasarkan pada asumsi daya angkut bus adalah sebagai berikut

- a. Untuk kendaraan yang diijinkan berdiri mempunyai penumpang berdiri, kapasitas dihitung sama dengan jumlah tempat duduk ditambah 30%-nya.
- b. Untuk kendaraan tanpa ijin berdiri sama dengan jumlah tempat duduk ijin dapat dilihat pada Persamaan 3.2 berikut ini.

$$Lf = \frac{Jp}{C} \times 100\% \quad (3.2)$$

Jp = jumlah penumpang pada segmen sebelum + jumlah penumpang naik – jumlah penumpang turun

Keterangan:

Lf = faktor muatan

Jp = jumlah Penumpang

C = kapasitas bus

Tabel 3. 1 Kapasitas Kendaraan dan Penumpang

Jenis Angkutan Umum	Kapasitas Kendaraan			Kapasitas Penumpang (orang hari/kendaraan)
	Duduk	Berdiri	Total	
	(orang)	(orang)	(orang)	
MPU	8	-	9	250 – 300
Bus Kecil	19	-	19	300 – 400
Bus Sedang	20	10	30	500 – 600
Bus Besar lt. tunggal	49	30	79	1000 – 1200
Bus Besar lt. ganda	85	35	120	1500 – 1800

Sumber: SK.687/AJ.206/DRJD/2002

2. *Headway*

Waktu Antara (*Headway*) adalah selisih waktu kedatangan antara satu angkutan kota dengan angkutan kota lainnya yang diukur pada periode waktu tertentu. Karena *headway* yang semakin kecil akan menunjukkan frekuensi semakin tinggi yang akan menyebabkan waktu tunggu rendah. Meskipun kondisi ini merupakan kondisi yang menguntungkan bagi penumpang, namun akan menyebabkan kendaraan akan saling menempel dan akan menyebabkan gangguan lalu lintas. Untuk perhitungan waktu antara ditetapkan berdasarkan Persamaan 3.3 berikut ini.

$$H = b_2 - b_1 \quad (3.3)$$

Keterangan:

- H = waktu antra (menit)
 b_2 = waktu kedatangan kendaraan 2, dan
 b_1 = waktu kedatangan kendaraan 1

Berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 bahwa waktu antara (*headway*) pada kondisi puncak sebesar 2-5 menit sedangkan untuk waktu antara (*headway*) pada kondisi ideal berkisar antara 5-10 menit.

3. Jumlah Kendaraan yang beroperasi

Jumlah kendaraan yang beroperasi adalah jumlah kendaraan angkutan umum dalam trayek yang beroperasi dalam waktu pelayanan. Perhitungan kendaraan yang beroperasi adalah dengan cara menjumlahkan total kendaraan per-trayek baik yang sedang beroperasi ataupun tidak beroperasi. Berikut merupakan nilai ketersediaan angkutan umum dengan Persamaan 3.4 berikut.

$$\text{Jumlah angkutan} = \frac{\text{Kendaraan siap beroperasi}}{\text{Jumlah keseluruhan kendaraan}} \quad (3.4)$$

4. Waktu sirkulasi

Menurut SK Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Waktu sirkulasi merupakan waktu yang diperlukan kendaraan untuk bergerak dari terminal awal ke terminal tujuan dan kembali lagi ke terminal awal dalam satuan waktu. Dengan menggunakan Persamaan 3.5 berikut.

$$CT_{ABA} = (T_{AB} + T_{BA}) + (\sigma_{AB} + \sigma_{BA}) + (T_{TA} + T_{TB}) \quad (3.5)$$

Keterangan:

- CT_{ABA} = waktu sirkulasi dari A ke B kembali ke A
 T_{AB} = waktu perjalanan rata-rata dari A ke B
 T_{BA} = waktu perjalanan rata-rata dari B ke A
 σ_{AB} = deviasi waktu perjalanan dari A ke B
 σ_{BA} = deviasi waktu perjalanan dari B ke A
 T_{TA} = waktu henti kendaraan di A
 T_{TB} = waktu henti kendaraan di B

Standar waktu sirkulasi yang ditetapkan dalam SK Dirjen Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 adalah rata-rata 1 – 1,5 jam dan maksimal 2 – 3 jam. Dalam waktu sirkulasi ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi antara lain panjang rute, waktu perjalanan, dan waktu henti kendaraan.

3.3 Metode *Benefit Cost Ratio* (BCR)

Metode *Benefit Cost Ratio* (BCR) adalah salah satu metode yang sering digunakan dalam tahap-tahap evaluasi awal perencanaan investasi atau sebagai analisis tambahan dalam rangka memvalidasi hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh metode lain (Faathir & Handayani, 2021). BCR dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara nilai ekivalen dari manfaat (*benefit*) dengan biaya (*cost*) pada titik waktu yang sama (Marcelli & Sulistio, 2021). Nilai BCR dapat dihitung dengan menggunakan Persamaan 3.6 berikut.

$$BCR = \frac{B}{C} \quad (3.6)$$

Keterangan:

B = *benefit* atau *present value* komponen dampak positif, dan

C = *cost* atau *annual cost* komponen dampak negatif.

dengan:

nilai $BCR \geq 1$, disimpulkan bahwa *benefit* atau manfaat dari kegiatan yang dilakukan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan, sehingga kegiatan yang dilakukan dapat diterima atau dapat dinyatakan layak.

nilai $BCR \leq 1$, disimpulkan bahwa *benefit* atau manfaat dari kegiatan yang dilakukan lebih kecil sehingga kegiatan yang dilakukan tidak dapat diterima atau tidak dapat dinyatakan layak.

3.4 Variabel, Indikator, dan Atribut Kinerja Pelayanan

Ada beberapa parameter yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja angkutan umum, baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang tercermin dalam aspek pelayanan. Berikut merupakan indikator dan atribut pelayanan yang ada pada layanan angkutan umum Trans Padang Koridor 1 yang sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor dalam Koridor yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Variabel, Indikator, dan Atribut Kinerja Pelayanan

No.	Variabel	Indikator	Atribut Pelayanan
1	Wujud Fisik	Aspek Keamanan	Lampu penerangan di dalam angkutan berfungsi dengan baik
		Aspek Keselamatan	Kendaraan menggunakan lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung
		Aspek kenyamanan	Fasilitas pengatur suhu ruangan yang berfungsi dengan baik
			Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan
		Aspek kesetaraan	Pemberian prioritas naik/turun angkutan diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak, dan Wanita hamil.
			Sirkulasi udara pada jendela dan kap bagian atas kendaraan saat dibuka atau ditutup berfungsi dengan baik
			Himbauan larangan merokok dalam angkutan umum
2	Kendaraan	Aspek Keteraturan	Biaya tiket atau tarif angkutan umum sesuai dengan pelayanan yang diberikan
		Aspek Keamanan	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan angkutan umum koridor 1
		Aspek Keterjangkauan	Biaya tiket atau tarif angkutan umum sesuai dengan pelayanan yang diberikan
		Aspek Keselamatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

Lanjutan Tabel 3.2 Variabel, Indikator, dan Atribut Kinerja Pelayanan

No.	Variabel	Indikator	Atribut Pelayanan
3	Keresponsifan atau tanggapan	Aspek keselamatan	Stiker informasi tanggap darurat (berupa nomor telepon dan atau SMS pengaduan).
		Aspek Keteraturan	Informasi pelayanan berisi jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, tarif, dan trayek yang dilayani.
4	Jaminan	Aspek Keselamatan	Pengemudi menaikkan dan atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan.
			Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas.
			Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.
			Melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.
5	Empati	Aspek Keselamatan	Sikap dan perilaku pengemudi, kondektur, dan petugas halte yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.
			Pengatuhan tentang rute yang dilayani, tatacara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas.
			Keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan

Sumber : Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013

3.5 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 98 Tahun 2013 standar pelayanan minimal adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar pelayanan minimal tersebut terdapat 6 aspek penilaian, yaitu aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan dan aspek keteraturan. Aspek-aspek tersebut dinilai berdasarkan sarana dan fasilitas pendukung pada angkutan perkotaan sebagai berikut.

1. Aspek Keamanan
 - a. Identitas kendaraan, seperti nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.
 - b. Identitas awak kendaraan yang menggunakan pakaian seragam dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, serta menempatkan kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.
 - c. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil angkutan untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.
 - d. Kaca film yang lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung
 - e. Lampu isyarat tanda bahaya sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan
2. Aspek keselamatan
 - a. Awak kendaraan harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian, memiliki kompetensi, dan kondisi yang sehat secara fisik dan mental.
 - b. Sarana yang digunakan memiliki peralatan keselamatan yang dilengkapidengan keterangan tata cara penggunaannya, memiliki fasilitas kesehatan berupa Perlenngkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), informasi tanggap darurat berupa stiker yang berisi nomor telfon dan atau SMS pengaduan yang di tempel pada tempat yang mudah terlihat, serta fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.

- c. Prasarana yang digunakan harus memiliki fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan yang berfungsi untuk tempat istirahat kendaraan, tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.
- 3. Aspek kenyamanan
 - a. Kendaraan yang beroperasi mengangkut penumpang sesuai dengan daya angkut yang telah diizinkan, fasilitas pengatur suhu ruangan, dan fasilitas kebersihan.
- 4. Aspek keterjangkauan
 - a. Tarif atau biaya yang dikenakan pada pengguna jasa satu kali jalan harus sesuai dengan jenis pelayanan.
- 5. Aspek kesetaraan
 - a. Pemberian prioritas naik/turun angkutan diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak, dan Wanita hamil.
 - b. Ruangan tempat kursi roda digunakan khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.
- 6. Aspek keteraturan
 - a. Informasi pelayanan yang berisi tentang jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan trayek yang dilayani.
 - b. Waktu berhenti di halte diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang paling lama 60 detik.
 - c. Jarak antar kendaraan pada waktu puncak paling lama 15 menit dan non puncak paling lama 30 menit.
 - d. Kinerja operasional akan memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan agar kendaraan yang beroperasi dengan biaya ekonomis serta efisien

3.4.1. Sampel Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia dan benda ataupun peristiwa sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam penelitian (Sugiono, 2019). Sampel adalah sebagian populasi yang akan diteliti (Akimoto, 2019). Sampel yang diambil menggunakan teknik random sampling. Objek yang menjadi target responden adalah penumpang Angkutan umum Trans

Padang Koridor 1. Ukuran sampel yang diuji ditentukan menggunakan rumus Slovin menurut Altares dkk (2002) dengan Persamaan 3.5 berikut.

$$n = \frac{N}{1 + n \times (e)^2} \quad (3.5)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel yang diperlukan,
 N = jumlah populas, dan
 e = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), biasanya 10%.

3.4.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrument agar memberikan hasil sesuai dengan tujuannya menurut DP, Mohd Kurniawan (2018). Menurut Singarimbun dan Effendi (2018), cara untuk menguji validitas adalah sebagai berikut.

1. Mendefinisikan konsep secara operasional berdasarkan teori tertentu. Konsep ini meliputi aspek-aspek yang akan diukur, yang kemudian dijadikan butir pernyataan dalam kuesioner.
2. Melakukan uji coba pada skala pengukur untuk setiap pernyataan kuesioner kepada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi yang berisi jawaban dari beberapa pernyataan yang telah diisi oleh responden.
4. Menghitung korelasi antara setiap pernyataan dengan skor total menggunakan corrected item total correlation. Persamaan yang digunakan untuk menghitung corrected item total correlation adalah korelasi product moment, yang ditunjukkan dalam Persamaan 3.6 berikut.

$$r = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \times \Sigma Y)}{\sqrt{[(N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2) \times (N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)]}} \quad (3.6)$$

Keterangan:

- r = nilai korelasi,
 N = total jumlah responden,
 X = skor pernyataan setiap 1 pernyataan
 Y = skor total pernyataan dari 1 responden, dan

XY = skor pernyataan dikali skor total,

5. Nilai korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel korelasi r , seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3 Angka Kritis Nilai r

Derajat Kebebasan (df)	5%	1%	Derajat Kebebasan (df)	5%	1%
1	0,997	1	24	0,338	0,495
2	0,95	0,99	25	0,381	0,485
3	0,878	0,959	26	0,374	0,478
4	0,811	0,917	27	0,367	0,469
5	0,754	0,874	28	0,361	0,463
6	0,707	0,834	29	0,355	0,456
7	0,666	0,798	30	0,349	0,449
8	0,632	0,765	35	0,325	0,418
9	0,602	0,735	40	0,304	0,393
11	0,553	0,684	50	0,273	0,354
12	0,532	0,661	60	0,25	0,325
13	0,497	0,623	70	0,232	0,302
14	0,497	0,623	80	0,217	0,283
15	0,482	0,606	90	0,205	0,267
16	0,468	0,59	100	0,195	0,254
17	0,456	0,575	125	0,174	0,228
18	0,444	0,561	150	0,159	0,208
19	0,433	0,549	200	0,138	0,181
20	0,423	0,537	300	0,113	0,148
21	0,412	0,526	400	0,098	0,128
22	0,404	0,515	500	0,088	0,115
23	0,396	0,505	1000	0,062	0,081

Sumber: Singarimbun dan Effendi (2008)

6. Membaca tingkat signifikansi dari Tabel 3.3 bertujuan untuk mengetahui derajat kebebasan (df). Derajat kebebasan dihitung dengan mengurangi jumlah sampel uji coba sebanyak dua. Persamaannya adalah $df = N - 2$.

7. Jika hasil perhitungan korelasi pada setiap pernyataan menunjukkan nilai positif, dan nilai T hitung lebih besar dari angka kritis T tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Namun, apabila nilai T hitung sama atau lebih kecil dari angka kritis T tabel, pernyataan tersebut dianggap tidak valid.
8. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS per 30 untuk pengolahan data.

3.4.3. Uji Realibilitas

Sugiyono (2018), uji reabilitas adalah pengujian instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan reliabel apabila menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk mengukur tingkat ketergantungan data dalam bentuk rentang atau skala menggunakan skala likert (Pambudi dan Widyaningrum, 2023). Reabilitas berkaitan dengan akurasi dan presisi pengukuran. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diperoleh dari instrumen penelitian menunjukkan konsistensi internal yang memadai.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengukur nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2016). Oleh karena itu, kriteria untuk pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

1. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat diandalkan (*reliable*).
2. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka item pertanyaan dalam kuesioner tidak dapat diandalkan (*not reliable*).

3.6 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. *Importance Performance Analysis* Konvensional

Importance Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert). Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian

kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan.

Dalam hal ini, terdapat dua variabel utama yang menentukan kualitas layanan angkutan umum, yaitu variabel "X", yang merepresentasikan tingkat kinerja penyedia jasa, dan variabel "Y", yang menggambarkan tingkat kepentingan pengguna jasa. Hubungan antara kedua variabel ini dijelaskan melalui model matematis yang dirumuskan dalam rumus berikut.

a. Tingkat Kesesuaian

Adapun rumus tingkat kesesuaian dapat dilihat pada rumus berikut.

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (3.7)$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

x_i = skor penilaian kinerja perusahaan (kepuasan)

y_i = skor penilaian kepentingan konsumen/pengguna angkutan umum

b. Rata – Rata

Adapun rumus rata-rata dapat dilihat pada rumus berikut.

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3.8)$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3.9)$$

Keterangan:

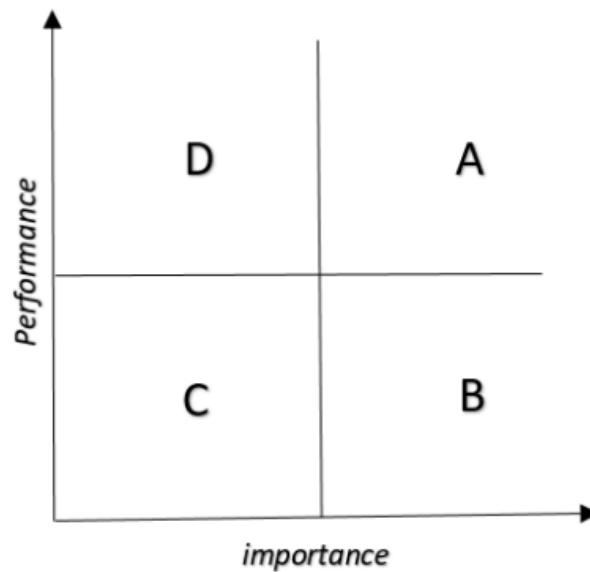
X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan kepuasan

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

Diagram kertesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatas oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan

konsumen seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penilaian ini dapat memberikan sebuah informasi tentang adanya fasilitas dalam sebuah bus penumpang yang mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum dengan melakukan prioritas 23 perbaikan. Berikut adalah penjelasan mengenai sebuah diagram kartesius ke empat kuadran tersebut dan bisa dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Diagram Kartesius metode IPA

Sumber: Supranto (2001)

Kuadran I itu artinya adalah: *Importance* tinggi sedangkan *performance* juga tinggi, artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Pada kuadran II *Importance* tinggi sedangkan *performance* rendah, artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut oleh pengusaha atau operator. Kuadran III *Importance* rendah sedangkan *performance* juga rendah, artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Yang terakhir adalah kuadran IV

importance rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

2. *Importance Performance Analysis Triaxial* menurut Pineiro dkk (2006)

Importance Performance Analysis (IPA) Triaxial merupakan pengembangan dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)* konvensional yang dikembangkan oleh Pineiro dkk, (2006) sebagai upaya mengatasi berbagai keterbatasan pada representasi IPA klasik. Pada metode IPA konvensional, atribut pelayanan dipetakan berdasarkan dua dimensi, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), kemudian dikelompokkan ke dalam empat kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan. Namun, pendekatan tersebut dinilai masih memiliki kelemahan karena tidak mempertimbangkan besarnya kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang hampir sama dapat berada pada kuadran yang sama meskipun memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Oleh karena itu, Pineiro dkk. (2006) mengembangkan IPA *Triaxial* dengan menambahkan dimensi ketiga berupa nilai kesenjangan (*gap*) antara kepentingan dan kinerja. Penambahan dimensi ini menghasilkan representasi analisis yang lebih komprehensif karena mampu menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan besar kecilnya kesenjangan yang dirasakan pengguna, sehingga dapat memberikan dasar yang lebih akurat dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Pada metode IPA *Triaxial*, setiap atribut pelayanan dianalisis berdasarkan tiga komponen utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kinerja (*performance*), dan nilai kesenjangan (*gap*). Nilai gap diperoleh dari selisih antara nilai kepentingan dan nilai kinerja setiap atribut, yang secara umum dirumuskan sebagai berikut:

$$Gap_{(i)} = Performance_{(i)} - Importance_{(i)}$$

$Gap_{(i)}$ adalah nilai kesenjangan atribut ke-i, $I_{(i)}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i, dan $P_{(i)}$ merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i. Nilai *gap* yang semakin besar menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah harapan pengguna sehingga atribut tersebut memerlukan

perhatian dan perbaikan yang lebih besar. Sebaliknya, nilai *gap* yang kecil atau mendekati nol menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah mampu memenuhi harapan pengguna. Dengan mempertimbangkan ketiga dimensi tersebut, IPA *Triaxial* mampu menghasilkan interpretasi yang lebih mendalam dibandingkan IPA konvensional, sehingga metode ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi kualitas pelayanan untuk membantu pengambil keputusan menentukan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan, dipertahankan, maupun ditingkatkan.

3.7 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Costomer Satisfaction Index (CSI) adalah teknik yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berlandaskan atribut-atribut tertentu, menurut Andini dan Utamajaya (2023). Mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan analisis indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut Aritonang (2005) tahapan dalam pengukuran *Costomer Satisfaction Index* (CSI) adalah berikut.

1. Membuat *Weight Factors* (WF) tiap variabel. Yaitu nilai rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) tiap atribut terhadap total seluruh atribut dan huruf (i) merupakan atribut ke-1 dengan Persamaan 3.10 berikut.

$$WF = \frac{\bar{Y}}{\sum_{i=1}^p \bar{Y}} \times 100\% \quad (3.10)$$

2. Membuat *Weight Score* (WS) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* dengan rata-rata tingkat kinerja atau *mean satisfaction score* (rl) dengan Persamaan 3.11 berikut

$$WS = MSS \times WF \quad (3.11)$$

3. Menghitung *Weight Average Total* (WAT), yaitu penjumlahan *Weight Score* dari semua atribut dengan Persamaan 3.12 berikut.

$$WS = WS1 + WS2 + WS3 + \dots + WS_n \quad (3.12)$$

4. Menentukan CSI, yaitu *Weight Average Total* (WAT) dibagi dengan *Highest Scale* (HS) dengan Persamaan 3.13 berikut.

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% \quad (3.13)$$

Menurut Aritonang (2005) nilai kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat dalam kriteria tingkat kepuasan penumpang pada nilai rentang skala.

Pembuatan skala linier numerik dicari dengan skala (RS) dengan Persamaan 3.14 berikut

$$RS = \frac{r_i - r_2}{n} \quad (3.14)$$

Keterangan:

r_i = persentase tertinggi

r_2 = persentase terendah, dan

n = jumlah sampel

Tingkat kepuasan responden dengan klasifikasi sebagai berikut:

0% - 20% = Tidak Puas,

20% < CSI ≤ 40% = Kurang Puas,

40% < CSI ≤ 60% = Cukup Puas,

60% < CSI ≤ 80% = Puas, dan

80% < CSI ≤ 100% = Sangat Puas.

3.8 Standar Penilaian Indikator Kinerja Operasional Angkutan Umum

Indikator kinerja angkutan umum merupakan parameter yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Menteri perhubungan. Dalam menciptakan transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan di tengah masyarakat diperlukan sebuah sistem penilaian yang komprehensif terhadap indikator kinerja operasionalnya. Standar penilaian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur sejauh mana layanan tersebut berjalan, tetapi juga untuk memberikan gambaran yang jelas tentang area-area yang perlu ditingkatkan demi kenyamanan dan keamanan penumpang. kinerja operasional angkutan umum dijabarkan pada Tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3. 4 Prasyarat Umum Pelayanan Angkutan

No	Parameter	Standar
1	Faktor Muat	70% - 100%
2	Waktu Tunggu	Rata -rata 5-10 menit
		Maksimal 10-20 menit
3	Waktu Perjalanan	Rata -rata 1-1,5 jam
		Maksimal 2-3 jam

Lanjutan Tabel 3.4 Prasyarat Umum Pelayanan Angkutan

No	Parameter	Standar
4	Kecepatan Perjalanan	Waktu puncak maksimal 30 km/jam
		Waktu non puncak maksimal 50 km/jam
5	Waktu Berhenti	Waktu puncak maksimal 45 detik
		Waktu non puncak paling lama 30 detik
6	<i>Headway</i>	Waktu puncak paling lama 15 menit
		Waktu non puncak paling lama 30 menit
7	Presentase Beroperasi	Paling sedikit 90% dari jumlah armada

Sumber : Dirjen Perhubungan Darat (2002), Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2013, Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 10 Tahun 2012.

Penjelasan Tabel 3.4 adalah sebagai berikut.

1. Faktor Muat

Perbandingan antara jumlah tempat duduk penumpang dengan jumlah penumpang yang ada pada suatu kendaraan. Dalam peraturan SK Direktur Jendral Perhubungan Darat No : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur harus dalam rentang 70 % dan 100% atau kursi terisi maksimal

2. Waktu Tunggu

Pada saat penumpang menunggu untuk datangnya bus selanjutnya di halte pada peraturan SK Direktur Jendral Perhubungan Darat No : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur, waktu menunggu selama 5-10 menit atau maksimal menunggu selama 10-20 menit.

3. Waktu Perjalanan

Lama perjalanan yang ditempuh penumpang dari titik asal ke titik tujuan diatur dalam SK Direktur Jendral Perhubungan Darat No : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur, waktu perjalanannya sekitar 1-1,5 jam atau maksimal selama 2-3 jam.

4. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan rata-rata armada bus dibatasi diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada keadaan puncak maksimal pada kecepatan 30 km/jam sedangkan pada keadaan biasa maksimal 50 km/jam.

5. Waktu Berhenti

Waktu bus untuk berhenti pada stopper maupun halte yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, dibatasi dalam waktu puncak maksimal selama 45 detik dan waktu non puncak maksimal selama 60 detik.

6. *Headway*

Waktu dimana suatu bus melalui halte tertentu lalu kembali ada bus lagi yang melewati halte yang sama lagi ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, pada saat waktu puncak paling lama 15 menit sedangkan pada waktu non puncak paling lama 30 menit.

7. Persentase Kendaraan Beroperasi

Jumlah kendaraan yang dioperasikan pada jalur tertentu dibandingkan dengan keseluruhan armada pada jalur tertentu diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, persentase jumlah armada yang beroperasi harus lebih dari 90% jumlah total armada yang tersedia pada trayek.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Metode Pengumpulan Data

4.1.1 Data Penelitian

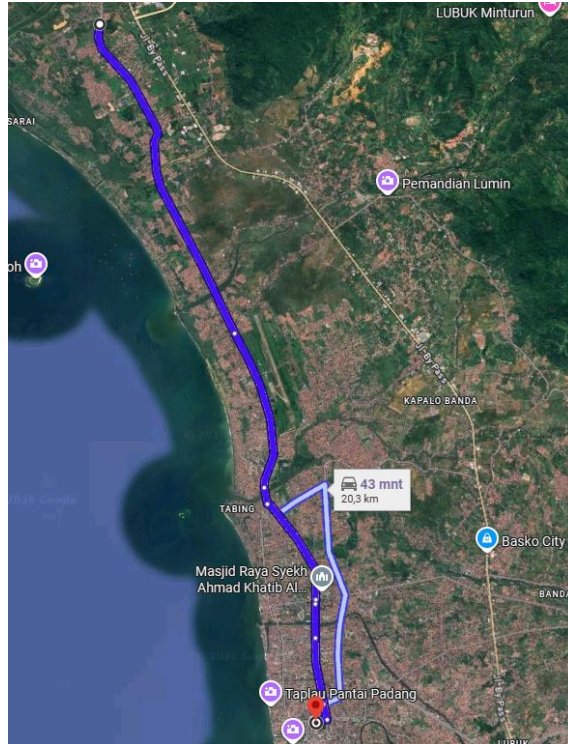
Data penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.1. berikut ini.

Tabel 4. 1 Data Primer dan Sekunder

Data Primer	Data Sekunder
1. <i>Load Factor</i> 2. <i>Headway</i> 3. Jumlah kendaraan yang beroperasi 4. Kecepatan perjalanan 5. Jumlah penumpang pada saat survey 6. Waktu perjalanan 7. Jawaban responden dari pengisian Kuisisioner kepuasan penumpang	1. Jumlah populasi penumpang Bus Trans Padang 2. Rute Bus Trans Padang

4.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berada di Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Penelitian berlokasi di ruas Jalan Khatib Sulaiman, melintasi kawasan pusat pembelanjaan dan pusat aktivitas kota. Lokasi penelitian dapat dilihat Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Peta Jaringan Koridor 1 Trans Padang
(Sumber: *Google Maps*, 2026)

4.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

4.2.1 Peralatan Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian digunakan peralatan yang akan menunjang pelaksanaan pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut.

1. Alat penghitung (kalkulator)
2. Formulir Survei
3. Formulir Kuesioner
4. Alat tulis
5. Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)
6. Alat pengukur jarak atau *Global Positioning System* (GPS)

4.2.2 Data Primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari survei dinamis dan survei statis yang telah dilakukan peneliti. Adapun tahapan pengumpulan data primer yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Survei Dinamis

Survei dilakukan di dalam angkutan umum kota yang akan memperoleh data sebagai berikut:

- a. Waktu tempuh perjalanan angkutan umum kota pada setiap pemberhentian untuk menganalisis waktu perjalanan dan kecepatan perjalanan pada angkutan umum kota,
- b. Panjang rute yang akan dilewati oleh angkutan umum kota Koridor 1 digunakan untuk menganalisis waktu perjalanan dan kecepatan perjalanan yang ditempuh oleh angkutan umum, yang dicari dengan menentukan titik koordinat pada tempat pemberhentian kemudian menghitung panjang jarak menggunakan aplikasi google maps, yang kemudian hasilnya dicatat,
- c. Jumlah penumpang yang berada didalam angkutan umum setiap pemberhentian pada tiap trayek digunakan untuk menganalisis *load factor* / faktor muat
- d. Tempat duduk yang ada didalam angkutan umum digunakan untuk menganalisis *load factor* / faktor muat

2. Survei Statis

Dilakukan di pada trayek awal di Terminal Kantor Pos dan diperoleh data sebagai berikut:

- a. Jumlah armada yang beroperasi pada kondisi eksisting berfungsi untuk menganalisis frekuensi pelayanan dan persentase kendaraan yang sedang beroperasi.
- b. Jumlah penumpang Angkutan umum Trans Padang Koridor 1 pada hari kerja dan hari libur

4.2.3 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung dari objek penelitian akan tetapi berasal dari pihak lain yang telah memiliki data sebelumnya yang diperlukan dalam penelitian atau data dari literatur yang berhubungan dengan objek penelitian seperti:

1. Rute pada angkutan umum kota jalur Koridor 1 untuk mengetahui rute yang akan dilewati oleh angkutan umum Trans Padang Koridor 1 tersebut,

2. Peta jaringan trayek angkutan umum kota untuk mengetahui angkutan umum kota akan berhenti

4.2.4 Analisis Kinerja Operasional

Analisis kinerja operasional adalah suatu proses yang digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional, mengevaluasi seberapa baik sumber daya digunakan, dan memberikan wawasan untuk perbaikan yang berkelanjutan.

1. Analisis *load factor*

Untuk menghitung berapa besarnya *load factor* pada setiap rute pemberhentian angkutan umum dilakukan dengan melakukan survei pencatatan jumlah penumpang yang akan menaiki angkutan umum di tiap rute pemberhentian yang dilalui. Untuk perhitungannya dengan cara menjumlahkan penumpang yang naik pada rute pertama ketika survei dimulai kemudian dikurangi dengan penumpang yang akan turun pada rute berikutnya. Hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan kapasitas untuk satu angkutan umum.

2. Analisis *headway*

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui berapa lama waktu datang angkutan umum satu dengan angkutan umum selanjutnya. Untuk menghitung selisih waktu dilihat melalui rutenya, dari rute pertama hingga rute selanjutnya sampai rute terakhir yang kemudian dirata-ratakan untuk mendapatkan selisih waktu kedatangan antar angkutan umum selama satu siklus perjalanan.

3. Analisis kecepatan perjalanan

Untuk menghitung jumlah angkutan umum yang beroperasi dalam satu hari dilakukan analisis dengan membagi jumlah kendaraan yang siap beroperasi dengan jumlah kendaraan yang siap guna operasi dalam satu hari kerja yang dinyatakan dalam kilometer per jam dengan cara mencatat panjang dari rute yang akan dilewati kemudian dibagi dengan waktu tempuh dalam satuan menit dan dikali dengan 60 agar satuannya menjadi km/jam.

4. Analisis jumlah kendaraan yang beroperasi

Untuk mengetahui berapa jumlah kendaraan angkutan umum kota yang beroperasi selama waktu pelayanan berlangsung.

5. Analisis waktu perjalanan

Untuk mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh angkutan umum kota untuk melewati ruas jalan yang diamati, termasuk waktu yang dibutuhkan oleh angkutan umum kota untuk menaikkan atau menurunkan penumpang serta waktu perlambatan yang disebabkan oleh hambatan. Dengan cara mencatat waktu tempuh yang dibutuhkan oleh angkutan umum kota pada setiap pemberhentian yang dilewati oleh angkutan umum kota tersebut.

4.2.5 Analisis Kinerja Pelayanan

Analisis kinerja pelayanan merupakan suatu proses evaluasi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan memenuhi standar yang telah ditetapkan, kebutuhan pelanggan, serta tujuan organisasi. Dalam konteks angkutan perkotaan, kinerja pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, kenyamanan, keamanan, ketersediaan, dan kualitas layanan secara keseluruhan.

1. *Importance Performance Analysis* (IPA) Konvensional

Analisis menggunakan metode IPA konvensional bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pengguna Bus Trans Padang Koridor 1.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA) *Triaxial*

Analisis menggunakan metode IPA *Triaxial* bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan kesenjangan (*gap*) antara keduanya.

3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis menggunakan metode CSI dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum Trans Padang Koridor 1 secara keseluruhan berdasarkan atribut kualitas pelayanan

4.3 Metode Penyebaran Kuisisioner Kinerja Pelayanan Angkutan

Metode kuesioner kinerja pelayanan angkutan dapat dilihat sebagai berikut,

1. Pembuatan formulir kuesioner kinerja pelayanan

Menentukan indikator kualitas fasilitas dan pelayanan yang dipilih, yang diambil dari indikator penilaian pada PM No. 98 Tahun 2013. Setelah indikator ditentukan, langkah selanjutnya adalah menyusunnya menjadi kuesioner dengan menggunakan skala likert.

2. Uji coba kuisisioner dilapangan

Sebelum pengambilan data yang valid dilakukan, kuesioner disebarakan terlebih dahulu kepada 30 responden diluar sampel penelitian. Hasil jawaban kuesioner kemudian diolah dengan uji validitas dan reliabilitas. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa contoh survei dapat menjadi tolak ukur yang akurat dan dapat dipercaya.

3. Penyebaran kuisisioner di lapangan dan melalui *Google Form*

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mendatangi langsung para responden. Responden diminta untuk mengisi data diri yang diperlukan, seperti identitas, kemudian mengisi daftar pertanyaan terkait tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan angkutan umum Trans Padang Koridor 1.

4. Uji validitas

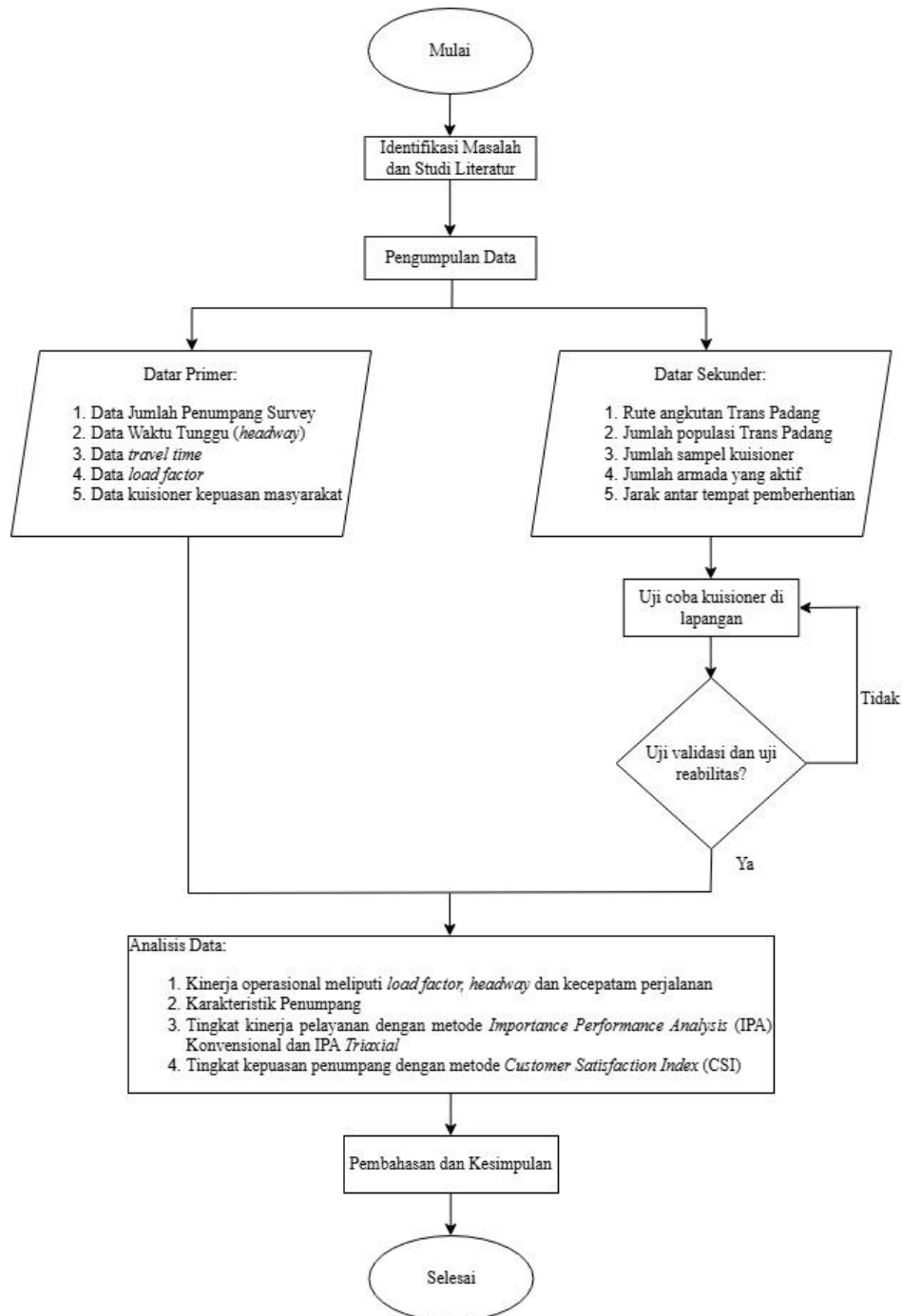
- a. Menyiapkan tabel tabulasi dari seluruh pertanyaan yang telah diisi oleh 10 responden
- b. Memasukkan data korelasi antara setiap pertanyaan dengan skor total yang perhitungannya menggunakan Persamaan 3.5 dan Persamaan 3.6, yang kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 27.
- c. Nilai korelasi yang diperoleh (rhitung) dibandingkan dengan nilai kritis dari tabel (rtabel), dengan derajat kebebasan (df) yang dihitung sebagai jumlah sampel dikurangi 2, nilai $df = 30 - 2 = 28$. Untuk tingkat signifikansi 5%, nilai rtabel adalah 0,361.
- d. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa rhitung lebih besar dari nilai kritis rtabel, maka item pertanyaan tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika rhitung kurang dari atau sama dengan rtabel, maka item pernyataan dianggap tidak valid atau gugur.

5. Uji realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi alat ukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* pada program SPSS versi 30. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

4.4 Bagan Alir Penelitian

Bagan alir penelitian atau tahapan-tahapan pekerjaan yang akan dilakukan selama penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4. 2 Bagan Alir Penelitian

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menjawab tujuan penelitian. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna Trans Padang Koridor I, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait, literatur, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan. Survei lapangan dilaksanakan pada hari kerja dan akhir pekan, yaitu Senin, 16 Maret 2026 dan Sabtu, 14 Maret 2026. Pemilihan hari Senin didasarkan pada pertimbangan bahwa kondisi lalu lintas pada hari kerja relatif seragam, sedangkan hari Sabtu dipilih untuk merepresentasikan kondisi akhir pekan yang umumnya memiliki tingkat kepadatan lalu lintas lebih tinggi. Adapun uraian mengenai data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

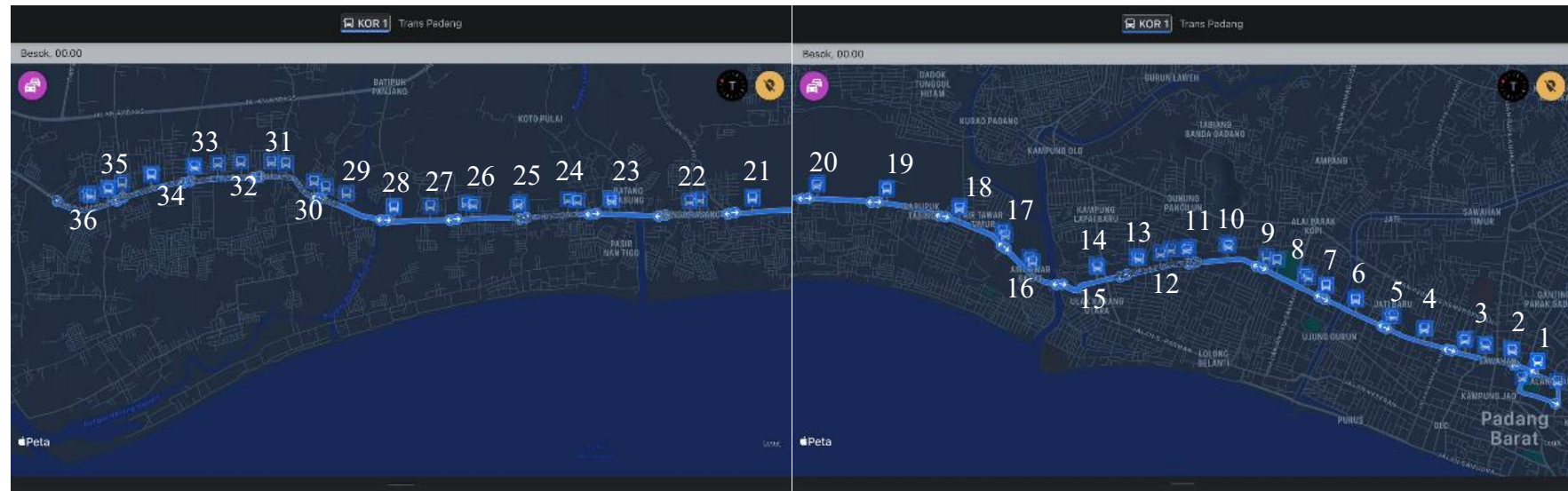
5.1.1 Data Sekunder

1. Jumlah Penumpang Angkutan Trans Padang Koridor 1

Jumlah penumpang digunakan sebagai dasar dalam menentukan waktu pelaksanaan survei, dengan memilih periode penggunaan Trans Padang tertinggi pada hari kerja (*weekdays*) dan akhir pekan (*weekend*). Berdasarkan data dari pengelola Trans Padang, jumlah penumpang Koridor 1 selama periode Januari–Maret 2026 mencapai 147.488 penumpang, sehingga data tersebut dijadikan acuan dalam menentukan waktu survei yang representatif terhadap kondisi operasional dan karakteristik pengguna.

2. Rute Perjalanan Trans Padang Koridor 1

Rute perjalanan Trans Padang Koridor 1 melintasi kawasan dengan tingkat aktivitas yang tinggi, karena terdapat berbagai fasilitas seperti sekolah, pasar, perkantoran, serta pusat perbelanjaan yang mendukung kegiatan sehari-hari masyarakat. Peta Koridor 1 dapat dilihat pada Gambar 5.1 dibawah ini.



Gambar 5. 1 Koridor 1 Trans Padang RTH Imam Bonjol – Cristine Hakim
(Sumber: Moovit, 2026)

5.1.2 Data Primer

Data primer diperoleh melalui survei lapangan yang dilakukan pada Trans Padang Koridor 1. Data yang dikumpulkan meliputi waktu tempuh perjalanan, jumlah penumpang naik dan turun selama periode survei, hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang, serta informasi mengenai waktu operasional dan jumlah armada yang beroperasi. Data tersebut digunakan sebagai dasar dalam analisis kinerja operasional, karakteristik penumpang, dan tingkat kepuasan pengguna layanan Trans Padang Koridor 1.

1. Jarak Tempuh

Penentuan jarak dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *Google Maps* berdasarkan hasil survei lapangan. Berdasarkan survei yang telah dilaksanakan pada Trans Padang Koridor 1, jarak tempuh yang diperoleh disajikan pada Tabel 5.1 berikut.

Tabel 5. 1 Jarak Per Halte Koridor 1 (Utara – Selatan)

Segmen	Pemberhentian Asal	Pemberhentian Tujuan	Jarak (m)
1	RTH Imam Bonjol	Kantor Pos	300
2	Kantor Pos	SMP N 1 Padang (1)	300
3	SMP N 1 Padang (1)	SMK N 3 Padang (1)	250
4	SMK N 3 Padang (1)	Korem (1)	500
5	Korem (1)	Kantor Gubernur (1)	400
6	Kantor Gubernur (1)	BTN (1)	450
7	BTN (1)	Gor (1)	400
8	Gor (1)	Telkom Padang Baru (1)	220
9	Telkom Padang Baru (1)	Stikes Indonesia	550
10	Stikes Indonesia	Belanti (1)	450
11	Belanti (1)	Kampus AKBP (1)	500
12	Kampus AKBP (1)	TransMart (1)	450
13	TransMart (1)	Elang Perkasa (1)	250
14	Elang Perkasa (1)	DPRD (1)	500
15	DPRD (1)	Simpang Labor	800

Lanjutan Tabel 5.1 Jarak Per Halte Koridor 1 (Utara – Selatan)

Segmen	Pemberhentian Asal	Pemberhentian Tujuan	Jarak (m)
16	Simpang Labor	Kampus UNP (1)	450
17	Kampus UNP (1)	Tunggul Hitam (1)	600
18	Tunggul Hitam (1)	Simpang GIA (1)	850
19	Simpang GIA (1)	Asrama Haji (1)	800
20	Asrama Haji (1)	PT Asia Biskuit (1)	700
21	PT Asia Biskuit (1)	Stasiun Tabing(1)	650
22	Stasiun Tabing (1)	Singgalang (1)	1300
23	Singgalang (1)	Griya Bunga Mas (1)	700
24	Griya Bunga Mas (1)	Mutiara Putih (1)	500
25	Mutiara Putih (1)	Lubuk Gading	500
26	Lubuk Gading	Katumpang (1)	400
27	Katumpang (1)	Pasar Lubuk Buaya (1)	800
28	Pasar Lubuk Buaya (1)	Anak Air (1)	550
29	Anak Air (1)	Monang (1)	650
30	Monang (1)	Polsek Koto Tengah	400
31	Polsek Koto Tengah	SGO (1)	500
32	SGO (1)	Kayu Kalek (1)	550
33	Kayu Kalek (1)	Cristine Hakim	200

Tabel 5. 2 Jarak Per Halte Koridor 1 (Selatan - Utara)

Segmen	Pemberhentian Asal	Pemberhentian Tujuan	Jarak (m)
1	Cristine Hakim	Kayu Kalek (2)	250
2	Kayu Kalek (2)	SGO (2)	500
3	SGO (2)	SMPN 15 Padang	500
4	SMPN 15 Padang	Monang (2)	300
5	Monang (2)	Anak Air (2)	600
6	Anak Air (2)	Terminal Anak Air	900
7	Terminal Anak Air	Simpang Brimob	1100
8	Simpang Brimob	Pasar Lubuk Buaya (2)	400

Lanjutan Tabel 5.2 Jarak Per Halte Koridor 1 (Selatan - Utara)

Segmen	Pemberhentian Asal	Pemberhentian Tujuan	Jarak (m)
9	Pasar Lubuk Buaya (2)	Kalumpang (2)	550
10	Kalumpang (2)	Mutiara Putih (2)	850
11	Mutiara Putih (2)	Griya Bunga Mas (2)	600
12	Griya Bunga Mas (2)	Singgalang (2)	550
13	Singgalang (2)	Stasiun Tabing (2)	1500
14	Stasiun Tabing (2)	PT Asia Biskuit (2)	600
15	PT Asia Biskuit (2)	Asrama Haji (2)	700
16	Asrama Haji (2)	Simpang GIA (2)	800
17	Simpang GIA (2)	Tunggul Hitam (2)	850
18	Tunggul Hitam (2)	Kampus UNP (2)	550
19	Kampus UNP (2)	Stasiun Basko	450
20	Stasiun Basko	DPRD (2)	850
21	DPRD (2)	Elang Perkasa (2)	450
22	Elang Perkasa (2)	Transmart (2)	450
23	Transmart (2)	Kampus AKBK (2)	170
24	Kampus AKBK (2)	Belanti (2)	450
25	Belanti (2)	Masjid Raya Sumbar	600
26	Masjid Raya Sumbar	Telkom Padang Baru (2)	500
27	Telkom Padang Baru (2)	GOR (2)	280
28	GOR (2)	BTN (2)	400
29	BTN (2)	Kantor Gubernur (2)	500
30	Kantor Gubernur (2)	Korem (2)	400
31	Korem (2)	SMKN 3 Padang (2)	500
32	SMKN 3 Padang (2)	SMPN 1 Padang 2	220
33	SMPN 1 Padang 2	Hotel Padang	400
34	Hotel Padang	Pasar Raya Fase VII	650
35	Pasar Raya Fase VII	Masjid Nurul Iman	800
36	Masjid Nurul Iman	RTH Imam Bonjol	400

2. Jumlah Kendaraan yang Beroperasi dan Waktu Operasional Trans Padang Koridor 1

Jumlah armada Trans Padang Koridor 1 yang beroperasi sebanyak 15 armada, dan seluruhnya melayani rute Koridor 1. Waktu operasional dimulai dari Halte RTH Imam Bonjol pada pukul 06.00 WIB hingga berakhir dengan kembali ke halte yang sama pada pukul 19.00 WIB. Pengumpulan data operasional dilakukan selama dua hari, yaitu Sabtu, 14 Maret 2026 dan Senin, 16 Maret 2026. Pada setiap hari survei, pengamatan dilakukan terhadap 9 armada yang dijadikan sampel untuk merepresentasikan kondisi operasional seluruh armada yang beroperasi di Koridor 1.

3. Total Jumlah Penumpang yang Naik Trans Padang Koridor 1

Total jumlah penumpang yang naik pada Trans Padang Koridor 1 digunakan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan layanan selama periode survei. Data tersebut diperoleh melalui survei lapangan secara langsung terhadap 9 armada yang menjadi sampel penelitian. Hasil pengumpulan data ini selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menganalisis karakteristik pengguna serta tingkat penggunaan layanan pada Koridor 1. Total jumlah penumpang yang diperoleh selama pelaksanaan survei disajikan pada Tabel 5.3 dan 5.4 berikut.

Tabel 5. 3 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
1	180	60
2	46	21
3	59	6
4	16	25
5	7	13
6	24	2
7	11	52
8	11	79

**Lanjutan Tabel 5.3 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang
Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026**

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
9	3	33
10	23	28
11	30	29
12	5	16
13	12	14
14	5	39
15	11	13
16	21	7
17	10	14
18	14	36
19	8	16
20	3	96
21	7	10
22	10	10
23	1	7
24	0	8
25	2	18
26	0	17
27	5	6
28	1	4
29	0	3
30	0	11
31	3	5
32	1	1
33	0	4
34	-	0
35		80
36		23
Total	529	806

Tabel 5. 4 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
1	186	84
2	49	32
3	42	21
4	4	24
5	4	7
6	14	10
7	9	23
8	4	66
9	7	19
10	35	27
11	24	19
12	7	15
13	0	15
14	5	60
15	3	23
16	20	14
17	2	13
18	5	30
19	6	20
20	0	49
21	1	17
22	3	17
23	1	24
24	0	4
25	0	31
26	1	21
27	0	12
28	0	4
29	0	15
30	0	5
31	0	2

**Lanjutan Tabel 5.4 Jumlah Penumpang dari 9 Armada Trans Padang
Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026**

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
32	0	0
33	0	4
34	-	1
35		28
36		13
Total	432	769

5.1.3 Jumlah Sampel dan Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Bus Trans Padang Koridor 1. Berdasarkan data operasional, jumlah penumpang Koridor 1 selama periode Januari–Maret 2026 tercatat sebanyak 442.464 penumpang, dengan rata-rata 147.488 penumpang per bulan. Mengingat jumlah populasi yang sangat besar, pengambilan data terhadap seluruh populasi tidak memungkinkan untuk dilakukan. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan (*sampling error*) sebesar 10%. Berdasarkan ketentuan tersebut, jumlah sampel penelitian dihitung menggunakan rumus yang disajikan pada perhitungan berikut.

$$n = \frac{147488}{1 + 147488 \times (0,1^2)} = 99 \text{ orang} \quad (5.1)$$

Jumlah sampel populasi dari Persamaan 5.1 didapatkan 99 orang pada Koridor 1 dari hasil perhitungan yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 dan Sabtu, 14 Maret 2026, dan pada saat di lapangan, didapatkan 113 responden. Dilakukan survei uji coba kuesioner dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden sampel penelitian.

5.1.4 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar dapat memastikan bahwa instrument penelitian dapat merekam data yang sesuai dengan adanya kondisi yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi *Product Moment Pearson*, dengan data yang diolah menggunakan *Excel* dan SPSS versi 27. Menentukan signifikansi rhitung, digunakan rumus derajat kebebasan (df) = $N-2$, dengan jumlah sampel uji coba sebanyak 30 responden, sehingga diperoleh $df = 28$ pada signifikansi 5%, maka rtabel didapatkan sebesar 0,361. Bila rhitung lebih besar dari rtabel, maka instrumen dinyatakan valid, sebaliknya bila rhitung lebih kecil dari rtabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 5.5

Tabel 5. 5 Hasil Validitas Tingkat Kinerja

Nomor Butir Pertanyaan	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
		Kinerja (performance)	$df = 28$ signifikan 5%	
1	Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang berfungsi dengan baik.	0,457	0,361	Valid
2	Kaca Bus Trans Padang dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.	0,528		Valid
3	Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang berfungsi dengan baik.	0,445		Valid
4	Bus Trans Padang mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.	0,401		Valid
5	Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang.	0,388		Valid

Lanjutan Tabel 5.5 Hasil Validitas Tingkat Kinerja

Nomor Butir Pertanyaan	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
		Kinerja (performance)	df = 28 signifikan 5%	
6	Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang berfungsi dengan baik.	0,492	0,361	Valid
7	Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang.	0,379		Valid
8	Bus Trans Padang dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.	0,363		Valid
9	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	0,398		Valid
10	Nomor bus dan nama Koridor tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.	0,382		Valid
11	Tarif Bus Trans Padang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	0,384		Valid
12	Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang.	0,468		Valid

Lanjutan Tabel 5.5 Hasil Validitas Tingkat Kinerja

Nomor Butir Pertanyaan	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
		Kinerja (performance)	df = 28 signifikan 5%	
13	Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.	0,435	0,361	Valid
14	Pengemudi Bus Trans Padang menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.	0,427		Valid
15	Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang.	0,376		Valid
16	Pengemudi Bus Trans Padang mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.	0,463		Valid
17	Bus Trans Padang melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.	0,397		Valid
18	Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang ramah, sopan, dan membantu penumpang.	0,426		Valid
19	Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan dan tata cara berlalu lintas.	0,377		Valid

Lanjutan Tabel 5.5 Hasil Validitas Tingkat Kinerja

Nomor Butir Pertanyaan	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
		Kinerja (performance)	df = 28 signifikan 5%	
20	Pengemudi Bus Trans Padang memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.	0,397	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 5.5 didapatkan hasil rhitung > rtabel, di mana dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dapat dinyatakan valid.

Setelah dilakukan perhitungan validitas pada variabel tingkat kinerja untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur aspek kinerja dengan tepat, langkah berikutnya adalah melakukan perhitungan validitas pada variabel tingkat kepentingan. Perhitungan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana butir pernyataan pada kuesioner dapat merepresentasikan tingkat kepentingan yang dirasakan responden terhadap masing-masing atribut layanan. Hasil dari perhitungan validitas tingkat kerja dapat dilihat pada Tabel 5.6 di bawah ini.

Tabel 5. 6 Hasil Validitas Tingkat Kepentingan

Nomor Butir Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Keterangan
	Kinerja (performance)	df = 28 signifikan 5%	
1	0,546	0,361	Valid
2	0,474		Valid
3	0,671		Valid
4	0,721		Valid
5	0,718		Valid
6	0,621		Valid
7	0,491		Valid
8	0,404		Valid
9	0,611		Valid
10	0,676		Valid
11	0,667		Valid

Lanjutan Tabel 5.6. Hasil Validitas Tingkat Kepentingan

Nomor Butir Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Keterangan
	Kinerja (performance)	df = 28 signifikan 5%	
12	0,739	0,361	Valid
13	0,451		Valid
14	0,443		Valid
15	0,540		Valid
16	0,511		Valid
17	0,430		Valid
18	0,437		Valid
19	0,604		Valid
20	0,576		Valid

Berdasarkan Tabel 5.4 didapatkan hasil $rhitung > rtabel$, dimana dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dapat dinyatakan valid.

5.1.5 Uji Reabilitas

Tahap pengujian instrument berikutnya merupakan uji reabilitas. Uji ini bertujuan dalam memastikan kuesioner yang digunakan dalam penelitian dengan tingkat konsistensi yang stabil dalam mengukur variabel yang sama dari waktu ke waktu. Perhitungan nilai reabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan adanya bantuan dari *software* SPSS versi 27. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6. Hasil dari uji reabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.6.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Reabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Nilai Kritis	<i>Alpha Crobach</i>	Keterangan
Kinerja	0,6	0,750	Reliabel
Kepentingan	0,6	0,885	Reliabel

Tabel 5.5 menunjukkan hasil *Cronbach's Alpha* dari uji reabilitas kinerja sebesar 0,750 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6 dan uji reabilitas kepentingan menunjukkan nilai sebesar 0,885 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,6. Semua butir pernyataan dinyatakan reliabel.

5.2 Analisis Data

5.2.1 Analisis Data Kinerja Operasional

1. *Load Factor*

Perhitungan pada *load factor* didapatkan dari perolehan data pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Senin, 16 Maret 2026. Merujuk Persamaan 3.2 di bawah ini menunjukkan rumus perhitungan *load factor*.

$$Lf = \frac{\text{Jumlah penumpang}}{\text{Kapastias tempat duduk}} \times 100\%$$

Perhitungan *load factor* selanjutnya dilakukan menggunakan Persamaan 3.2. Sebagai contoh, pada hari Sabtu untuk arah RTH Imam Bonjol–Cristine Hakim diperoleh nilai *load factor* sebesar 13% pada segmen ke-1, 16% pada segmen ke-2, dan 20% pada segmen ke-3. Hasil perhitungan tersebut disajikan sebagai berikut. Untuk 1 Armada:

$$Lf = \frac{1}{40} \times 100\%$$

$$Lf = 3\%$$

Kemudian dihitung untuk 9 armada dalam 1 putaran (U – S):

$$Lf = \frac{(\frac{22}{40} \times 100\%)}{9}$$

$$Lf = 6\%$$

Untuk rata-rata 1 hari:

$$Lf = \frac{(6 + 9 + 13 + 22)}{4}$$

$$Lf = 13\%$$

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata dari 33 segmen dan 36 segmen untuk armada yang diamati pada hari Senin dan Sabtu. Selain itu, dihitung juga rata-rata keseluruhan dari kedua hari pengamatan tersebut. Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.8, Tabel 5.9, Tabel 5.10, dan Tabel 5.11.

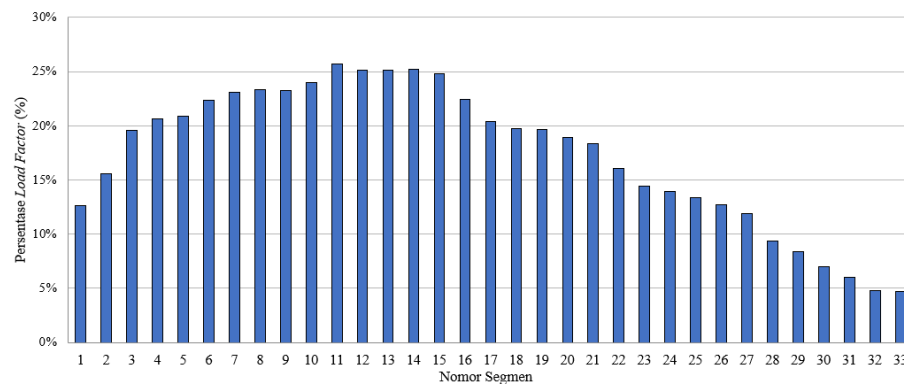
Tabel 5. 8 Nilai Rata-rata *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
1	13	4
2	16	6
3	20	6
4	22	8
5	22	9
6	23	9
7	24	12
8	24	18
9	24	20
10	25	22
11	27	24
12	26	24
13	26	25
14	27	28
15	26	29
16	24	29
17	21	30
18	21	32
19	21	32
20	20	37
21	19	37
22	17	37
23	15	34
24	15	34
25	14	32

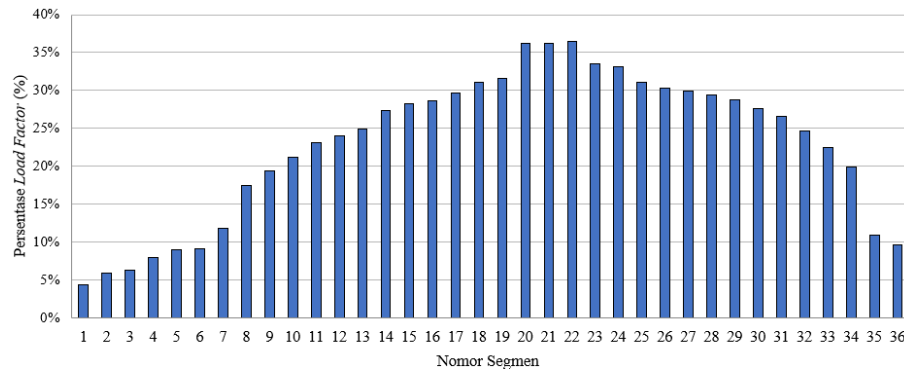
Lanjutan Tabel 5.8 Nilai Rata-rata *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
26	13	31
27	12	31
28	10	30
29	9	29
30	7	28
31	6	27
32	5	25
33	5	23
34	-	20
35		11
36		10
Rata – rata <i>Load Factor</i>	18	23

Berdasarkan Tabel 5.6, hasil rata-rata *load factor* pada Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dalam grafik dapat dilihat pada Gambar 5.2 dan Gambar 5.3 di bawah ini.



Gambar 5. 2 Grafik Rata-rata *Load Factor* Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S)



Gambar 5. 3 Grafik Rata-rata *Load Factor* Sabtu, 14 Maret 2026 (S - U)

Pada grafik Gambar 5.2 tersebut, rata-rata *load factor* dengan nilai tertinggi terdapat pada segmen 11 sebesar 27% dan terendah pada segmen 32 sebesar 5% karena titik tersebut merupakan lokasi penurunan sebelum titik terakhir melanjutkan perjalanan kembali. Pada grafik Gambar 5.3 tersebut, rata-rata *load factor* dengan nilai tertinggi terdapat pada segmen 20 sebesar 37% dan terendah pada segmen 1 sebesar 4% karena titik tersebut merupakan titik awal keberangkatan dari batas Kota Padang.

Nilai rata-rata *load factor* pada Koridor 1 hari Senin, 16 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.9 di bawah ini.

Tabel 5. 9 Nilai Rata-rata *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
1	13	6
2	16	8
3	19	9
4	19	11
5	19	12
6	19	12
7	19	13
8	19	18
9	19	19

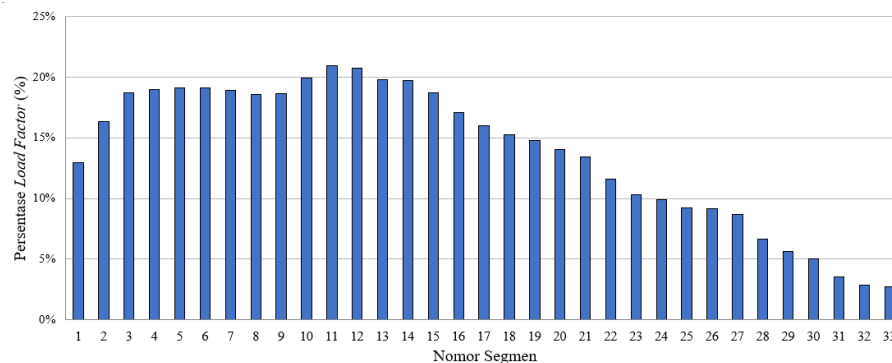
**Lanjutan Tabel 5.9 Nilai Rata-rata *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor
pada Hari Senin, 16 Maret 2026**

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
10	20	21
11	21	22
12	21	23
13	20	24
14	20	27
15	19	29
16	17	29
17	16	30
18	15	32
19	15	33
20	14	36
21	13	36
22	12	36
23	10	36
24	10	35
25	9	34
26	9	34
27	9	34
28	7	33
29	6	32
30	5	31
31	4	30
32	3	25
33	3	22
34	-	18

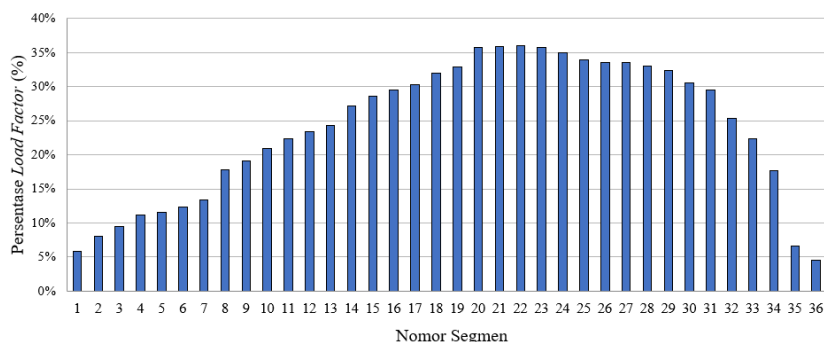
Lanjutan Tabel 5.9 Nilai Rata-rata *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor pada Hari Senin, 16 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
35	-	7
36		5
Rata – rata <i>Load Factor</i>	14	25

Berdasarkan Tabel 5.7, hasil rata-rata *load factor* pada Koridor 1 pada hari Senin, 16 Maret 2026 dalam grafik dapat dilihat pada Gambar 5.4 dan Gambar 5.5 di bawah ini.



Gambar 5. 4 Grafik Rata-rata *Load Factor* Senin, 16 Maret 2026 (U - S)



Gambar 5. 5 Grafik Rata-rata *Load Factor* Senin, 16 Maret 2026 (S - U)

Pada grafik Gambar 5.4 tersebut, rata-rata *load factor* dengan nilai tertinggi terdapat pada segmen 11 sebesar 21% dan terendah pada segmen 33 sebesar 3% karena titik tersebut merupakan titik terakhir tujuan menuju RTH Imam Bonjol.

Pada grafik Gambar 5.5 tersebut, rata-rata *load factor* dengan nilai tertinggi terdapat pada segmen 20 sebesar 36% dan terendah pada segmen 36 sebesar 5% karena titik tersebut merupakan titik terakhir tujuan. Perbedaan nilai *load factor* antar-segmen ini menunjukkan adanya variasi dalam pemanfaatan kapasitas armada bus di sepanjang trayek yang dianalisis. Segmen 33 memiliki *load factor* 3% karena titik pemberhentian terakhir. Kondisi tersebut menggambarkan karakteristik operasional koridor yang berpengaruh terhadap distribusi penumpang pada setiap segmen perjalanan. Data *load factor* pada masing-masing segmen memberikan informasi kuantitatif yang penting untuk memahami tingkat pemanfaatan kapasitas bus serta pola pergerakan penumpang di sepanjang koridor, sehingga dapat digunakan sebagai bagian dari analisis kinerja pelayanan transportasi publik secara menyeluruh.

Nilai rata-rata *load factor* pada Koridor 1 hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Senin, 16 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.8 di bawah ini

Tabel 5. 10 Rata-rata Nilai *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (U - S)

No. Segmen	<i>Load Factor</i> pada Hari Sabtu (%)	<i>Load Factor</i> pada Hari Senin (%)
1	13	13
2	16	16
3	20	19
4	22	19
5	22	19
6	23	19
7	24	19
8	24	19
9	24	19
10	25	20
11	27	21
12	26	21
13	26	20
14	27	20
15	26	19

**Lanjutan Tabel 5.10 Rata-rata Nilai *Load Factor* pada Setiap Segmen
Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (U
- S)**

No. Segmen	<i>Load Factor</i> pada Hari Sabtu (%)	<i>Load Factor</i> pada Hari Senin (%)
16	24	17
17	21	16
18	21	15
19	21	15
20	20	14
21	19	13
22	17	12
23	15	10
24	15	10
25	14	9
26	13	9
27	12	9
28	10	7
29	9	6
30	7	5
31	6	4
32	5	3
33	5	3
Rata – rata <i>Load Factor</i>	18	14

**Tabel 5. 11 Rata-rata Nilai *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada
Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (S - U)**

No. Segmen	<i>Load Factor</i> pada Hari Sabtu (%)	<i>Load Factor</i> pada Hari Senin (%)
1	4	6
2	6	8
3	6	9
4	8	11

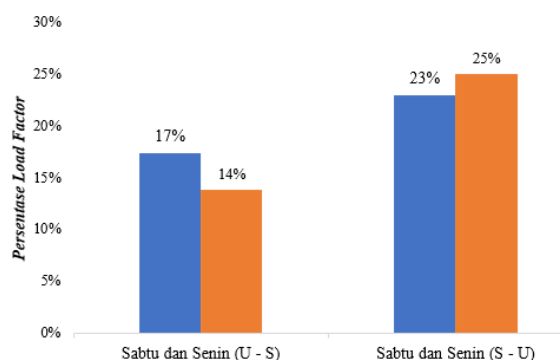
**Lanjutan Tabel 5.11 Rata-rata Nilai *Load Factor* pada Setiap Segmen
Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (S
- U)**

No. Segmen	<i>Load Factor</i> pada Hari Sabtu (%)	<i>Load Factor</i> pada Hari Senin (%)
5	9	12
6	9	12
7	12	13
8	18	18
9	20	19
10	22	21
11	24	22
12	24	23
13	25	24
14	28	27
15	29	29
16	29	29
17	30	30
18	32	32
19	32	33
20	37	36
21	37	36
22	37	36
23	34	36
24	34	35
25	32	34
26	31	34
27	31	34
28	30	33
29	29	32
30	28	31
31	27	30
32	25	25
33	23	22

Lanjutan Tabel 5.11 Rata-rata Nilai *Load Factor* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Hari Senin, 16 Maret 2026 (S - U)

No. Segmen	<i>Load Factor</i> pada Hari Sabtu (%)	<i>Load Factor</i> pada Hari Senin (%)
34	20	18
35	11	7
36	10	5
Rata – rata <i>Load Factor</i>	23	25

Berdasarkan hasil rata-rata *load factor* pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan hari Senin, 16 Maret 2026 didapatkan grafik yang dapat dilihat pada Gambar 5.6 di halaman berikutnya.



Gambar 5. 6 Grafik Rata-rata *Load Factor* Trans Padang Koridor 1

Hasil analisis pada grafik menunjukkan bahwa rata-rata nilai *load factor* Trans Padang Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 sebesar 18% untuk arah U–S dan 23% untuk arah S–U. Sementara itu, pada hari Senin, 16 Maret 2026 nilai *load factor* untuk arah U–S sebesar 14% dan untuk arah S–U sebesar 25%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat keterisian penumpang pada arah U–S lebih tinggi pada hari Sabtu dibandingkan hari Senin, sedangkan pada arah S–U kondisi sebaliknya terjadi, di mana tingkat keterisian penumpang lebih tinggi pada hari Senin. Perbedaan tersebut mencerminkan adanya variasi pola perjalanan penumpang antara hari kerja dan akhir pekan.

Secara keseluruhan, nilai *load factor* pada kedua hari pengamatan masih tergolong rendah karena hanya sebagian kecil kapasitas bus yang terisi. Jika

dibandingkan dengan standar kinerja angkutan umum berdasarkan SK.687/AJ.206/DRJD/2002 yang merekomendasikan nilai *load factor* ideal sebesar 70%, maka capaian Koridor 1 masih berada jauh di bawah standar. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan Trans Padang Koridor 1 belum optimal meskipun masih memberikan tingkat kenyamanan yang baik bagi penumpang.

2. *Headway*

Nilai *headway* diperoleh dari selisih pada waktu kedatangan antar bus pada titik yang sama dalam satu koridor. Data ini diperoleh dari pencatatan waktu kedatangan bus di halte selama 2 hari masa survei yaitu hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Senin, 16 Maret 2026. Hasil yang didapatkan dari survei tersebut lalu diolah ke dalam Persamaan 3.3 sehingga dapat diketahui selisih waktu antar bus.

Hasil dari perhitungan *headway* yang sudah didapatkan dengan menggunakan Persaman 3.2 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 di setengah putaran pertama ($U - S$) didapatkan selisih sebesar 6 menit pada bus 1 dan bus 2. Bus 1 tiba di Halte RTH Imam Bonjol pada pukul 06.25 sementara Bus 2 tiba di Halte RTH Imam Bonjol pada pukul 06.31.

Nilai yang didapatkan dari pengolahan data pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 kemudian dicari nilai $\bar{x}$ atau rata-ratanya. Seluruh jumlah nilai x_i dari 34 segmen didapatkan total sebesar 4,807 sehingga didapatkan perhitungan dengan hasil seperti di bawah ini.

$$h = \frac{n}{\sum(\frac{1}{x_i})} = \frac{34}{4,807} = 7,17 \text{ menit}$$

Nilai analisis *headway* secara keseluruhan dalam 34 segmen pada Koridor 1 yang disurvei pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.12 di bawah ini.

Tabel 5. 12 Nilai Rata-rata *Headway* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Nomor Segmen	Arah			
	U – S		S – U	
	Xi (menit)	1/xi	Xi (menit)	1/xi
1	6,47	0,155	7,34	0,136
2	6,53	0,153	7,24	0,138
3	6,51	0,154	7,24	0,138
4	6,53	0,153	7,24	0,138
5	6,58	0,152	7,26	0,138
6	6,58	0,152	7,32	0,137
7	7,00	0,143	8,06	0,124
8	7,00	0,143	8,22	0,122
9	6,58	0,152	8,22	0,122
10	7,02	0,142	8,22	0,122
11	7,06	0,142	8,15	0,123
12	7,09	0,141	8,13	0,123
13	7,11	0,141	8,15	0,123
14	7,13	0,140	8,08	0,124
15	7,26	0,138	8,04	0,124
16	7,32	0,137	8,00	0,125
17	7,30	0,137	7,58	0,132
18	7,32	0,137	8,04	0,124
19	7,24	0,138	8,06	0,124
20	7,19	0,139	8,06	0,124
21	7,22	0,139	7,58	0,139
22	7,26	0,138	7,56	0,132
23	7,22	0,139	7,58	0,132
24	7,24	0,138	8,00	0,125
25	7,22	0,139	8,02	0,125
26	7,26	0,138	7,54	0,133
27	7,30	0,137	8,02	0,125
28	7,36	0,136	8,06	0,124
29	7,28	0,137	8,09	0,124

Lanjutan Tabel 5.12 Nilai Rata-rata *Headway* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Nomor Segmen	Arah			
	U – S		S – U	
	Xi (menit)	1/xi	Xi (menit)	1/xi
30	7,30	0,137	8,11	0,123
31	7,34	0,136	8,09	0,124
32	7,34	0,136	8,11	0,123
33	7,36	0,136	8,17	0,122
34	7,38	0,136	8,15	0,123
35	-		8,17	0,122
36			8,04	0,124
37			8,04	0,124
Total (menit)	4,807		4,704	
Rata-rata <i>Headway</i> (menit)	7,17		8,01	

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada Tabel 5.12, diperoleh informasi bahwa rata-rata *headway* pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 untuk arah U – S mencapai 7,17 menit, sedangkan arah S – U sebesar 8,01 menit. Nilai tersebut diperoleh dari perhitungan setengah putaran perjalanan Koridor 1 yang mencakup 34 segmen dan 37 segmen pengamatan selama periode survei.

Rata-rata *headway* tersebut menggambarkan interval kedatangan antarbus di sepanjang trayek serta memberikan informasi kuantitatif mengenai pola operasional bus pada hari pengamatan. Data ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam memahami distribusi kedatangan bus pada setiap segmen perjalanan, sehingga karakteristik operasional Koridor 1 pada hari Sabtu dapat dianalisis secara menyeluruh.

Perhitungan *headway* rata-rata pada hari Senin, 16 Maret 2026 juga dilakukan. Hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.11 di bawah ini.

Tabel 5. 13 Nilai Rata-rata *Headway* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026

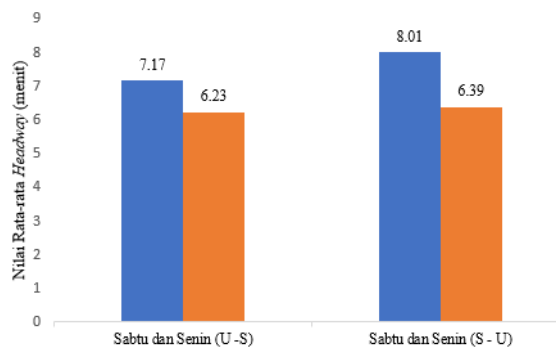
Nomor Segmen	Arah			
	U – S		S – U	
	Xi (menit)	1/xi	Xi (menit)	1/xi
1	6,19	0,162	6,13	0,163
2	6,22	0,161	6,19	0,162
3	6,26	0,160	6,19	0,162
4	6,26	0,160	6,22	0,161
5	6,22	0,161	6,22	0,161
6	6,19	0,162	6,24	0,160
7	6,17	0,162	6,24	0,160
8	6,21	0,161	6,28	0,159
9	6,21	0,161	6,30	0,159
10	6,24	0,160	6,30	0,159
11	6,26	0,160	6,32	0,158
12	6,21	0,161	6,38	0,157
13	6,22	0,161	6,38	0,157
14	6,19	0,162	6,47	0,155
15	6,21	0,161	6,49	0,154
16	6,32	0,158	6,47	0,155
17	6,34	0,158	6,43	0,156
18	6,30	0,159	6,39	0,156
19	6,32	0,158	6,39	0,156
20	6,30	0,159	6,41	0,156
21	6,24	0,160	6,37	0,157
22	6,24	0,160	6,39	0,156
23	6,26	0,160	6,43	0,156
24	6,26	0,160	6,45	0,155
25	6,23	0,161	6,49	0,154
26	6,15	0,163	6,47	0,155
27	6,15	0,163	6,53	0,153
28	6,21	0,161	6,51	0,154
29	6,19	0,162	6,51	0,154

Lanjutan Tabel 5.11 Nilai Rata-rata *Headway* pada Setiap Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026

Nomor Segmen	Arah			
	U – S		S – U	
	Xi (menit)	1/xi	Xi (menit)	1/xi
30	6,19	0,162	6,54	0,153
31	6,19	0,162	6,51	0,154
32	6,17	0,162	6,54	0,153
33	6,21	0,161	6,51	0,154
34	6,21	0,161	6,52	0,153
35	-		6,51	0,154
36			6,54	0,153
37			6,54	0,153
Total (menit)	5,460		5,783	
Rata-rata <i>Headway</i> (menit)	6,23		6,39	

Mengacu pada hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel 5.13, diketahui bahwa rata-rata nilai *headway* pada hari Senin, 16 Maret 2026 untuk arah U – S sebesar 6,23 menit, sedangkan untuk arah S – U sebesar 6,39 menit. Nilai tersebut diperoleh melalui perhitungan setengah putaran perjalanan Koridor 1 yang mencakup 34 segmen dan 37 segmen pengamatan selama periode survei. Proses penghitungan dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan nilai *headway* yang representatif, sehingga mampu memberikan informasi kuantitatif mengenai interval kedatangan antarbus di sepanjang koridor.

Hasil perhitungan *headway* tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik yang menggambarkan rata-rata *headway* Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan Senin, 16 Maret 2026. Penyajian grafik pada Gambar 5.7 bertujuan untuk mempermudah analisis perbandingan *headway* antahari serta memahami pola operasional koridor secara menyeluruh



Gambar 5. 7 Rekapitulasi Nilai Rata-rata *Headway* Koridor 1

Berdasarkan grafik rata-rata *headway* Bus Trans Padang Koridor 1, diperoleh nilai *headway* pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 sebesar 7,17 menit untuk arah U–S dan 8,01 menit untuk arah S–U. Sementara itu, pada hari Senin, 16 Maret 2026 nilai *headway* sebesar 6,23 menit untuk arah U–S dan 6,39 menit untuk arah S–U. Hasil ini menunjukkan bahwa *headway* pada hari Sabtu lebih besar dibandingkan hari Senin, yang mengindikasikan interval kedatangan antarbus pada akhir pekan cenderung lebih panjang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa frekuensi perjalanan bus pada hari kerja lebih tinggi dibandingkan akhir pekan, sehingga waktu tunggu penumpang pada hari Senin relatif lebih singkat. Meskipun demikian, seluruh nilai *headway* yang diperoleh masih berada dalam rentang standar pelayanan angkutan umum berdasarkan SK.687/AJ.206/DRJD/2002, yaitu 10–20 menit. Dengan demikian, dari aspek *headway*, operasional Trans Padang Koridor 1 masih memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

3. Waktu Sirkulasi

Pengukuran waktu sirkulasi pada bus Trans Padang Koridor 1 dilaksanakan sebagai bagian dari analisis operasional layanan. Kegiatan ini dilakukan pada dua hari berbeda, yakni Sabtu, 14 Maret 2026, yang mewakili akhir pekan, serta Senin, 16 Maret 2026, yang digunakan untuk melihat pola pergerakan pada hari kerja. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencatat durasi perjalanan sejak bus berangkat dari titik awal Koridor hingga kembali ke titik yang sama setelah menyelesaikan seluruh rute dalam satu siklus penuh. Data yang diperoleh kemudian

digunakan untuk menentukan waktu sirkulasi (*cycle time*) yang menjadi dasar perhitungan evaluasi kinerja koridor.

Pada pengamatan hari Sabtu, 14 Maret 2026, bus pertama pada putaran awal tercatat berangkat dari Halte RTH Imam Bonjol pukul 06.25 WIB. Setelah melewati seluruh jalur yang termasuk dalam Koridor 1, bus tersebut tiba kembali di Halte RTH Imam Bonjol pada pukul 08.21 WIB. Dengan demikian, waktu sirkulasi yang diperoleh untuk bus pertama pada putaran tersebut adalah 1 jam 54 menit.

Waktu sirkulasi Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 kemudian dihitung dengan Persamaan 3.3. Didapatkan nilai x_i atau nilai waktu sirkulasi pada bus ke-1 di satu putaran sebesar 1,883 jam dengan nilai $1/x_i$ sebesar 0,531. Akumulasi nilai $1/x_i$ dari hasil pengamatan waktu sirkulasi dua unit bus pada Koridor 1 selama 8 kali putaran tercatat sebesar 1,781 jam. Berdasarkan akumulasi tersebut, perhitungan rata-rata waktu sirkulasi dilakukan dengan menggunakan jumlah data x_i (n) sebanyak 8, yang merupakan keseluruhan sampel waktu perjalanan dari kedua bus pada Koridor 1 dalam 8 kali putaran. Hasil perhitungan rata-rata tersebut disajikan sebagai berikut.

$$h = \frac{n}{\sum(\frac{1}{x_i})} = \frac{4}{2,154} = 1,857 \text{ jam}$$

$$x_i = \frac{08.18 \text{ wib} - 06.25 \text{ wib}}{60} = 1,883 \text{ jam}$$

Nilai waktu sirkulasi Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.14 di bawah ini.

Tabel 5. 14 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Sabtu, 14 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Waktu		Waktu Sirkulasi (jam)	
		Berangkat	Tiba	X_i (jam)	$1/x_i$
1	1	06.25	08.18	1,883	0,531
	2	08.21	09.55	1,567	0,638
	3	09.58	12.00	1,633	0,612
	4	12.00	13.56	1,933	0,517
2	1	06.27	08.21	1,900	0,526
	2	08.25	10.10	1,750	0,571

Lanjutan Tabel 5.14 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Sabtu, 14 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Waktu		Waktu Sirkulasi (jam)	
		Berangkat	Tiba	Xi (jam)	1/xi
2	3	10.20	12.10	1,750	0,571
	4	12.10	14.05	1,917	0,522
3	1	06.30	08.26	1,933	0,517
	2	08.30	10.14	1,733	0,577
	3	10.25	12.34	2,150	0,465
	4	12.39	14.24	1,750	0,571
4	1	06.35	08.29	1,900	0,526
	2	08.37	10.27	1,833	0,545
	3	10.33	12.42	2,150	0,465
	4	12.47	14.28	1,683	0,594
5	1	06.45	08.39	1,900	0,526
	2	08.43	10.34	1,850	0,541
	3	10.40	12.45	2,083	0,480
	4	12.53	14.34	1,683	0,594
6	1	06.50	08.45	1,917	0,522
	2	08.47	10.39	1,867	0,536
	3	10.43	12.52	2,150	0,465
	4	12.56	14.38	1,700	0,588
7	1	06.55	08.48	1,883	0,531
	2	08.58	10.42	1,733	0,577
	3	10.49	12.55	2,100	0,476
	4	13.02	14.45	1,717	0,583
8	1	07.00	08.52	1,867	0,536
	2	09.03	10.49	1,767	0,566
	3	10.53	13.00	2,117	0,472
	4	13.07	14.55	1,800	0,556

Lanjutan Tabel 5.14 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Sabtu, 14 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Waktu		Waktu Sirkulasi (jam)	
		Berangkat	Tiba	Xi (jam)	1/xi
9	1	07.03	09.02	1,983	0,504
	2	09.05	10.54	1,817	0,550
	3	11.01	13.06	2,083	0,480
	4	13.12	15.01	1,817	0,550
Rata-rata Total 9 Armada (jam)					2,154
Rata-rata waktu sirkulasi					1,857

Nilai waktu sirkulasi pada Koridor 1 hari Senin, 16 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.15 di bawah ini.

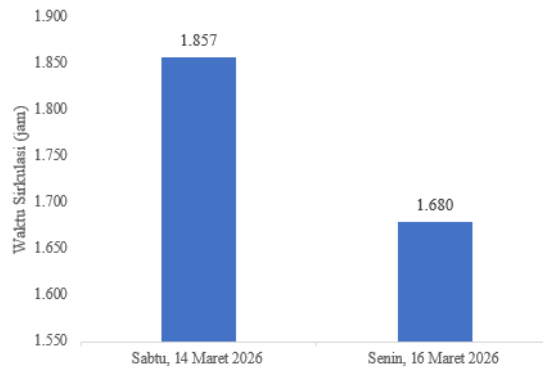
Tabel 5. 15 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Senin, 16 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Waktu		Waktu Sirkulasi (jam)	
		Berangkat	Tiba	Xi (jam)	1/xi
1	1	06.20	07.59	1,650	0,606
	2	07.59	09.26	1,450	0,690
	3	09.32	11.13	1,683	0,594
	4	11.14	13.02	1,800	0,556
2	1	06.27	08.12	1,750	0,571
	2	08.13	09.35	1,467	0,682
	3	09.37	11.18	1,683	0,594
	4	11.20	13.11	1,850	0,541
3	1	06.33	08.15	1,700	0,588
	2	08.17	09.51	1,567	0,638
	3	09.52	11.25	1,550	0,645
	4	11.27	13.20	1,883	0,531
4	1	06.36	08.19	1,717	0,583
	2	08.26	09.52	1,433	0,698
	3	10.00	11.33	1,550	0,645
	4	11.34	13.25	1,850	0,541

Lanjutan Tabel 5.15 Waktu Sirkulasi Koridor 1 pada Senin, 16 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Waktu		Waktu Sirkulasi (jam)	
		Berangkat	Tiba	Xi (jam)	1/xi
5	1	06.40	08.32	1,867	0,536
	2	08.32	10.06	1,567	0,638
	3	10.07	11.42	1,583	0,632
	4	11.43	13.30	1,783	0,561
6	1	06.45	08.34	1,817	0,550
	2	08.35	10.19	1,733	0,577
	3	10.19	11.50	1,517	0,659
	4	11.50	13.35	1,750	0,571
7	1	06.47	08.35	1,800	0,556
	2	08.39	10.25	1,767	0,566
	3	10.25	11.55	1,500	0,667
	4	11.55	13.42	1,783	0,561
8	1	06.50	08.38	1,800	0,566
	2	08.45	10.30	1,750	0,571
	3	10.30	12.05	1,583	0,632
	4	12.05	13.50	1,750	0,571
9	1	06.54	08.46	1,867	0,536
	2	08.53	10.32	1,650	0,606
	3	10.32	12.08	1,600	0,625
	4	12.08	13.55	1,783	0,561
Rata-rata Total (jam)					2,381
Rata-rata waktu sirkulasi					1,680

Berdasarkan Tabel 5.14 dan 5.15 didapatkan nilai rata-rata masing-masing secara berurutan sebesar 1,857 jam dan 1,680 jam. Grafik rekapitulasi pada Koridor 1 dapat dilihat pada Gambar 5.8 di bawah ini.



Gambar 5. 8 Grafik Nilai Rata-rata Waktu Sirkulasi Koridor 1

Rekapitulasi waktu sirkulasi rata-rata Koridor 1 dapat dilihat pada Tabel 5.14 di bawah ini.

Tabel 5. 16 Rekapitulasi Waktu Sirkulasi Koridor 1

No.	Hari dan Tanggal	Waktu Sirkulasi Rata-rata (menit)	Waktu Sirkulasi Rata-rata (jam)
1	Sabtu, 14 Maret 2026	112 menit	1,857
2	Senin, 16 Maret 2026	101 menit	1,680

Berdasarkan Tabel 5.14, waktu sirkulasi Trans Padang Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 lebih besar dibandingkan hari Senin, 16 Maret 2026. Hal ini menunjukkan bahwa bus memerlukan waktu yang sedikit lebih lama untuk menyelesaikan satu siklus perjalanan pada akhir pekan. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh meningkatnya aktivitas masyarakat pada hari libur yang menyebabkan bertambahnya jumlah penumpang dan waktu berhenti di halte. Meskipun demikian, selisih waktu sirkulasi antara kedua hari pengamatan relatif kecil, sehingga kinerja operasional Koridor 1 masih dapat dikatakan stabil dan mampu menjaga keteraturan pelayanan.

4. Kecepatan Perjalanan

Analisis kecepatan rata-rata perjalanan pada penelitian ini dihitung dengan Persamaan 3.3. Contoh penerapan yang diambil adalah data pengamatan Koridor 1 tanggal 14 Maret 2026 untuk bus pertama menunjukkan bahwa kecepatan perjalanan sebesar 20,172 km/jam dengan nilai kebalikan kecepatan ($1/x_i$) sebesar

0,050. Hasil operasional bus dalam satu hari sebanyak 8. Nilai kecepatan perjalanan kemudian dihitung dengan persamaan seperti di bawah ini.

$$h = \frac{n}{\sum(\frac{1}{x_i})} = \frac{4}{0,197} = 20,322 \text{ km/jam}$$

Hitungan x_i :

$$x_i = \frac{\text{jarsk tempuh (km)}}{\text{waktu tempuh (jam)}} = \frac{37,990}{1,883} = 20,172 \text{ km/jam}$$

Hasil perhitungan kecepatan perjalanan pada Koridor 1 hari Sabtu, 14 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.17 di bawah ini.

Tabel 5. 17 Kecepatan Perjalanan pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Jarak Tempuh (km)	Waktu Tempuh (jam)	Kecepatan (km/jam)	1/xi
1	1	37,99	1,883	20,172	0,050
	2	37,99	1,567	24,249	0,041
	3	37,99	1,633	23,259	0,043
	4	37,99	1,933	19,650	0,051
2	1	37,99	1,900	19,995	0,050
	2	37,99	1,750	21,709	0,046
	3	37,99	1,750	21,709	0,046
	4	37,99	1,917	19,821	0,050
3	1	37,99	1,933	19,650	0,051
	2	37,99	1,733	21,917	0,046
	3	37,99	2,150	17,670	0,057
	4	37,99	1,750	21,709	0,046
4	1	37,99	1,900	19,995	0,050
	2	37,99	1,833	20,722	0,048
	3	37,99	2,150	17,670	0,057
	4	37,99	1,683	22,568	0,044

Lanjutan Tabel 5.17 Kecepatan Perjalanan pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Jarak Tempuh (km)	Waktu Tempuh (jam)	Kecepatan (km/jam)	1/xi
5	1	37,99	1,900	19,995	0,050
	2	37,99	1,850	20,535	0,049
	3	37,99	2,083	18,235	0,055
	4	37,99	1,683	22,568	0,044
6	1	37,99	1,917	19,821	0,050
	2	37,99	1,867	20,352	0,049
	3	37,99	2,150	17,670	0,057
	4	37,99	1,700	22,347	0,045
7	1	37,99	1,883	20,172	0,050
	2	37,99	1,733	21,917	0,046
	3	37,99	2,100	18,090	0,055
	4	37,99	1,717	22,130	0,045
8	1	37,99	1,867	20,352	0,049
	2	37,99	1,767	21,504	0,047
	3	37,99	2,117	17,948	0,056
	4	37,99	1,800	21,106	0,047
9	1	37,99	1,983	19,155	0,052
	2	37,99	1,817	20,912	0,048
	3	37,99	2,083	18,235	0,055
	4	37,99	1,817	20,912	0,048
Rata-rata					0,197
Rata-rata Kecepatan Perjalanan					20,322

Didapatkan rata-rata sebesar 21,204 km/jam untuk kecepatan perjalanan pada ketika jam puncak Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026. Hasil analisis perhitungan kecepatan perjalanan pada Koridor 1 pada ketika jam puncak hari Senin, 16 Maret 2026 dapat dilihat pada Tabel 5.18 di bawah ini.

Tabel 5. 18 Kecepatan Perjalanan pada Hari Senin, 16 Maret 2026

No. Bus	Putaran	Jarak Tempuh (km)	Waktu Tempuh (jam)	Kecepatan (km/jam)	1/xi
1	1	37,99	1,650	23,024	0,043
	2	37,99	1,450	26,200	0,038
	3	37,99	1,680	22,568	0,044
	4	37,99	1,800	21,106	0,047
2	1	37,99	1,750	21,709	0,046
	2	37,99	1,467	25,902	0,039
	3	37,99	1,680	22,568	0,044
	4	37,99	1,850	20,535	0,049
3	1	37,99	1,700	22,347	0,045
	2	37,99	1,567	24,249	0,041
	3	37,99	1,550	24,510	0,041
	4	37,99	1,883	20,172	0,050
4	1	37,99	1,717	22,130	0,045
	2	37,99	1,433	26,505	0,038
	3	37,99	1,550	24,510	0,041
	4	37,99	1,850	20,535	0,049
5	1	37,99	1,867	20,352	0,049
	2	37,99	1,567	24,249	0,041
	3	37,99	1,583	23,994	0,042
	4	37,99	1,783	21,303	0,047
6	1	37,99	1,817	20,912	0,048
	2	37,99	1,733	21,917	0,046
	3	37,99	1,517	25,048	0,040
	4	37,99	1,750	21,709	0,046
7	1	37,99	1,800	21,106	0,047
	2	37,99	1,767	21,504	0,047
	3	37,99	1,500	25,327	0,039
	4	37,99	1,783	21,303	0,047

Lanjutan Tabel 5.18 Kecepatan Perjalanan pada Hari Senin, 16 Maret 2026

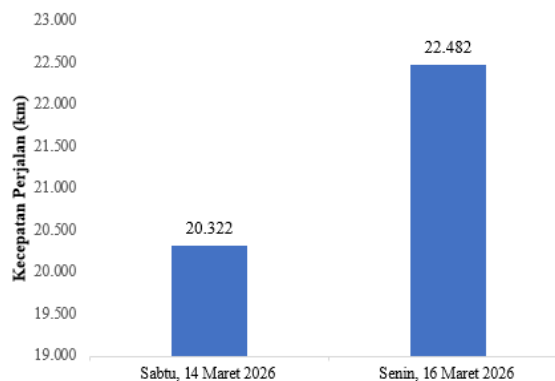
No. Bus	Putaran	Jarak Tempuh (km)	Waktu Tempuh (jam)	Kecepatan (km/jam)	1/xi
8	1	37,99	1,800	21,106	0,047
	2	37,99	1,750	21,709	0,046
	3	37,99	1,583	23,994	0,042
	4	37,99	1,750	21,709	0,046
9	1	37,99	1,867	20,352	0,049
	2	37,99	1,650	23,024	0,043
	3	37,99	1,600	23,744	0,042
	4	37,99	1,783	21,303	0,047
Rata-rata					0,178
Rata-rata Kecepatan Perjalanan					22,482

Didapatkan rata-rata sebesar 22,794 km/jam pada Bus Trans Padang Koridor 1 di hari Senin, 16 Maret 2026 pada ketika jam puncak. Adapun hasil rekapitulasi dari rekapitulasi kecepatan perjalanan pada kedua hari tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.19 berikut ini.

Tabel 5. 19 Rekapitulasi Rata-rata Kecepatan Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1

No.	Hari dan Tanggal	Jarak (km)	Kecepatan Rata-rata (km/jam)
1	Sabtu, 14 Maret 2026	37,99	20,322
2	Senin, 16 Maret 2026	37,99	22,482

Grafik yang menyajikan hasil perhitungan rata-rata kecepatan perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026, serta hari Senin, 16 Maret 2026, dapat dilihat pada Gambar 5.9 berikut ini. Perhitungan rata-rata kecepatan ini dilakukan untuk setiap segmen trayek selama periode survei, sehingga memberikan gambaran kuantitatif mengenai performa operasional bus pada hari yang berbeda.



Gambar 5. 9 Nilai Rata-rata Kecepatan Perjalanan Koridor 1

Berdasarkan grafik di atas, diperoleh nilai kecepatan perjalanan Trans Padang Koridor 1 pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 sebesar 20,322 km/jam, sedangkan pada hari Senin, 16 Maret 2026 sebesar 22,482 km/jam. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan perjalanan pada hari Senin lebih tinggi dibandingkan hari Sabtu. Perbedaan ini diduga dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas yang relatif lebih lancar sehingga bus dapat beroperasi dengan kecepatan yang lebih tinggi. Meskipun terdapat perbedaan kecepatan antara kedua hari pengamatan, nilai kecepatan perjalanan pada keduanya masih berada dalam rentang standar kinerja angkutan umum, yaitu 15–30 km/jam. Dengan demikian, kinerja operasional Trans Padang Koridor 1 dari aspek kecepatan perjalanan dapat dikategorikan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

5.2.2 Karakteristik Responden

Diperlukan data karakteristik responden dari Koridor 1 sebagai data tatanan kehidupan. Data yang termamsuk pada karakteristik responden yaitu:

1. Jenis kelamin
2. Usia
3. Pendidikan terakhir
4. Pekerjaan
5. Maksud perjalanan
6. Pendapatan Per Bulan
7. Kondisi Fisik

Data masing-masing dari karakteristik responden Koridor 1 dapat dilihat pada Tabel 5.20 di bawah ini.

Tabel 5. 20 Karakteristik Responden

Profil Responden	Kategori	Koridor 1	
		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	60,2
	Perempuan	45	39,8
Usia	Umur 13-19 tahun	16	14,2
	Umur 20-29 tahun	65	57,5
	Umur 30-39 tahun	7	6,2
	Umur 40-49 tahun	5	4,4
	Umur 50-59 tahun	18	15,9
	Umur lebih dari 60 tahun	2	1,8
Pendidikan Terakhir	SD	1	0,9
	SMP	4	3,5
	SMA / SMK	39	34,5
	Sarjana	64	56,6
	Lainnya	5	4,4
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	61	54
	Guru / Dosen	2	1,8
	PNS	4	3,5
	Wiraswasta	24	21,2
	Buruh / Tani	3	2,7
	Lainnya	19	16,8
Maksud Perjalanan	Sekolah	32	28,3
	Rumah Sakit	7	6,2
	Liburan / Rekreasi	24	21,2
	Pasar	28	24,8
	Lainnya	22	19,5
Pendapatan Per Bulan	Kurang dari Rp 2.000.000	48	42,5
	Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	29	25,7

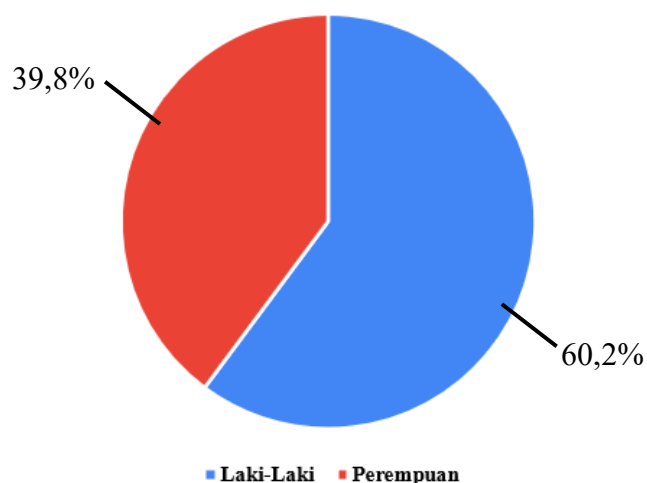
Lanjutan Tabel 5.20 Karakteristik Responden

Profil Responden	Kategori	Koridor 1	
		Jumlah	Persentase (%)
Pendapatan Per Bulan	Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	7	6,2
	Lebih dari Rp 4.000.000	29	25,7
Kondisi Fisik	Normal	112	99,1
	Penyandang Disabilitas	1	0,9

Adapun penjelasan karakteristik responden berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas.

1. Jenis Kelamin

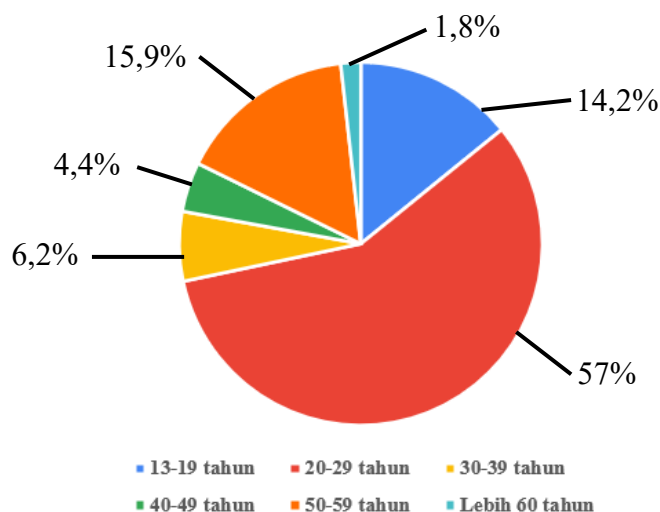
Total responden Bus Trans Padang Koridor 1 yang didapatkan adalah sejumlah 113, dengan laki-laki berjumlah 68 orang (60,2%) dan perempuan berjumlah 45 orang (39,8%). Dapat disimpulkan bahwa penumpang Koridor 1 didominasi oleh laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan ini lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok laki-laki, terkait pola perjalanan rutin seperti bekerja, berbelanja, atau aktivitas harian lainnya seperti mengantar anak. Adapun grafik penumpang Koridor 1 dapat dilihat pada Gambar 5.10 di bawah ini.

**Gambar 5. 10 Grafik Persentase Jenis Kelamin Koridor 1**

2. Usia

Analisis karakteristik responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa sebanyak 16 responden (14,2%) berusia 13–19 tahun, 65 responden (57,5%)

berusia 20–29 tahun, 7 responden (6,2%) berusia 30–39 tahun, 5 responden (4,4%) berusia 40–49 tahun, 18 responden (15,9%) berusia 50–59 tahun, dan 2 responden (1,8%) berusia di atas 60 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh kelompok usia 20–29 tahun. Dominasi kelompok usia produktif ini mengindikasikan bahwa layanan Trans Padang banyak dimanfaatkan untuk menunjang aktivitas pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan sehari-hari lainnya. Kelompok usia 50–59 tahun merupakan kategori pengguna terbesar kedua, yang menunjukkan bahwa layanan ini juga dimanfaatkan oleh masyarakat usia dewasa untuk berbagai keperluan, seperti aktivitas ekonomi, perjalanan rutin, maupun kegiatan sosial. Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.11.

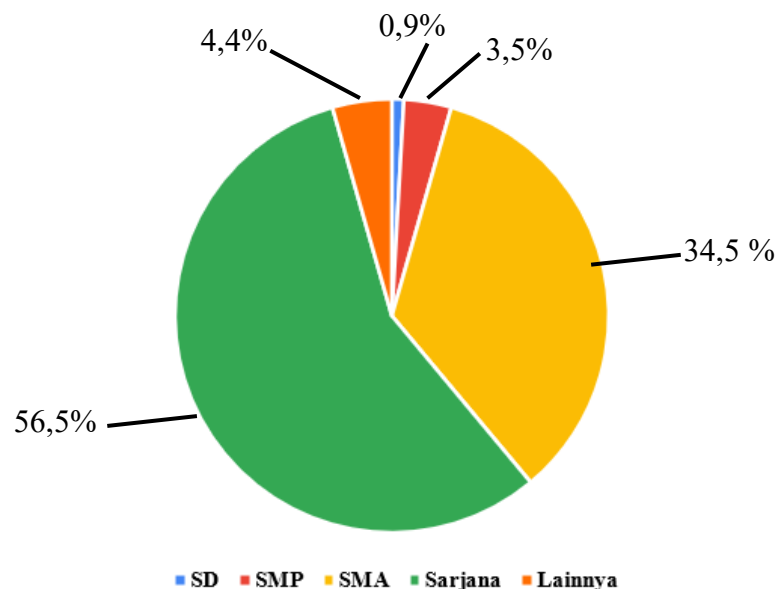


Gambar 5. 11 Grafik Persentase Usia Koridor 1

3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Trans Padang Koridor 1 memiliki tingkat pendidikan Sarjana, yaitu sebanyak 64 orang (56,6%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 39 orang (34,5%), diikuti oleh SMP sebanyak 4 orang (3,5%), kategori lainnya sebanyak 5 orang (4,4%), dan pendidikan SD sebanyak 1 orang (0,9%). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengguna Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Dominasi responden berpendidikan Sarjana menunjukkan bahwa layanan ini banyak dimanfaatkan oleh kelompok yang sedang

menempuh pendidikan tinggi maupun telah memasuki dunia kerja. Sementara itu, keberadaan responden dengan latar belakang pendidikan yang beragam menunjukkan bahwa layanan Trans Padang Koridor 1 dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai lapisan masyarakat untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Grafik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Gambar 5.12.



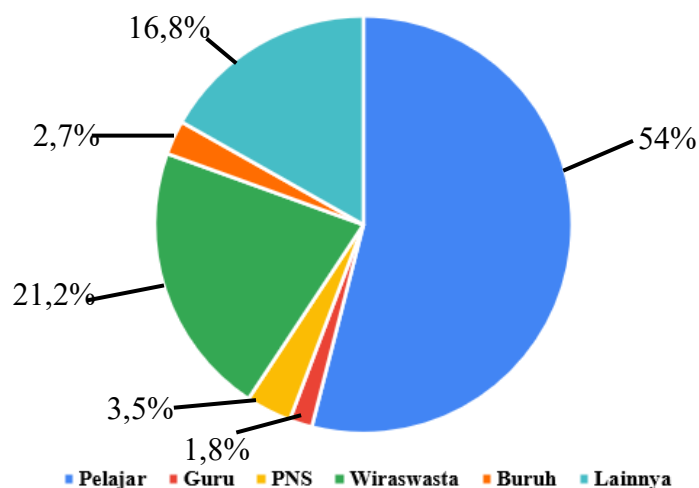
Gambar 5. 12 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Koridor 1

4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa kelompok pelajar/mahasiswa merupakan pengguna terbesar Trans Padang Koridor 1, yaitu sebanyak 61 orang (54%). Selanjutnya, responden dengan pekerjaan wiraswasta berjumlah 24 orang (21,2%), kategori lainnya sebanyak 19 orang (16,8%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 4 orang (3,5%), buruh/tani sebanyak 3 orang (2,7%), serta guru/dosen sebanyak 2 orang (1,8%). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa layanan Trans Padang Koridor 1 memiliki peran yang penting dalam mendukung mobilitas pelajar dan mahasiswa untuk melakukan aktivitas pendidikan sehari-hari.

Selain itu, proporsi pengguna dari kelompok wiraswasta dan kategori pekerjaan lainnya yang relatif cukup besar menunjukkan bahwa layanan ini juga dimanfaatkan oleh berbagai lapisan masyarakat untuk menunjang aktivitas ekonomi, pekerjaan, maupun kebutuhan perjalanan sehari-hari. Keberagaman latar belakang pekerjaan tersebut mencerminkan bahwa Trans Padang Koridor 1

berfungsi sebagai moda transportasi yang dapat melayani berbagai kelompok pengguna. Sementara itu, jumlah pengguna yang berasal dari kelompok guru/dosen, PNS, serta buruh/tani relatif lebih sedikit dibandingkan kategori lainnya. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 5.13 dibawah ini.



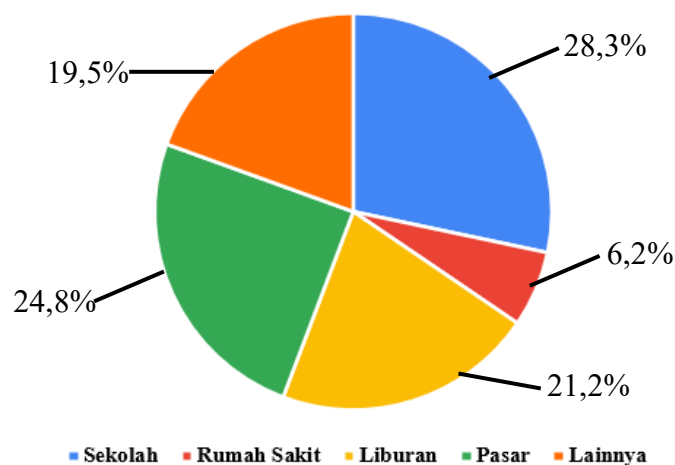
Gambar 5. 13 Grafik Persentase Pekerjaan Koridor 1

5. Maksud Perjalanan

Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan menunjukkan bahwa tujuan perjalanan yang paling dominan adalah ke sekolah, yaitu sebanyak 32 responden (28,3%). Selanjutnya, perjalanan menuju pasar tercatat sebanyak 28 responden (24,8%), perjalanan untuk keperluan liburan sebanyak 24 responden (21,2%), kategori lainnya sebanyak 22 responden (19,5%), dan perjalanan menuju rumah sakit sebanyak 7 responden (6,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Trans Padang Koridor 1 dimanfaatkan untuk berbagai tujuan perjalanan, baik yang bersifat rutin maupun non-rutin.

Dominasi perjalanan dengan tujuan sekolah mengindikasikan bahwa koridor ini memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas pelajar dan mahasiswa. Selain itu, tingginya proporsi perjalanan menuju pasar menunjukkan bahwa layanan ini juga banyak digunakan untuk menunjang aktivitas ekonomi dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Persentase perjalanan untuk keperluan liburan yang cukup besar mencerminkan bahwa Koridor 1 turut mendukung mobilitas masyarakat dalam kegiatan sosial dan rekreasi. Sementara itu, perjalanan menuju rumah sakit memiliki proporsi paling rendah dibandingkan tujuan perjalanan

lainnya. Grafik karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dapat dilihat pada Gambar 5.14.

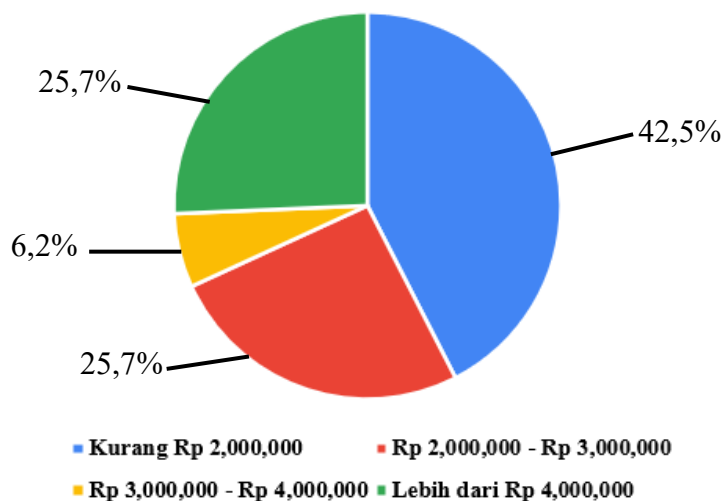


Gambar 5. 14 Grafik Persentase Maksud Perjalanan Koridor 1

6. Pendapatan Per Bulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan menunjukkan bahwa kelompok dengan pendapatan kurang dari Rp2.000.000 merupakan kategori terbesar, yaitu sebanyak 48 responden (42,5%). Selanjutnya, responden dengan pendapatan Rp2.000.000–Rp3.000.000 dan lebih dari Rp4.000.000 masing-masing berjumlah 29 responden (25,7%), sedangkan kelompok dengan pendapatan Rp3.000.000–Rp4.000.000 merupakan kategori dengan jumlah paling sedikit, yaitu 7 responden (6,2%).

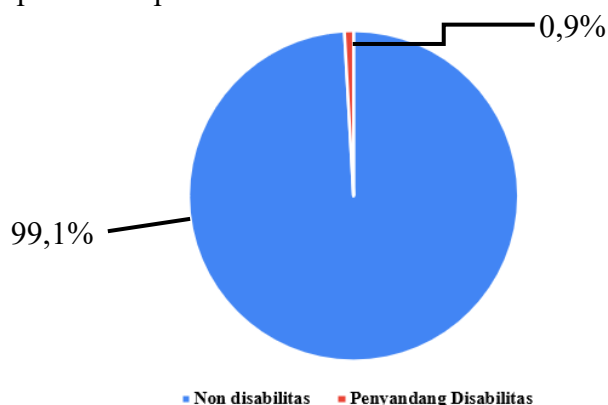
Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengguna Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendapatan rendah hingga menengah. Dominasi kelompok berpendapatan kurang dari Rp2.000.000 menunjukkan bahwa layanan Trans Padang menjadi alternatif transportasi yang ekonomis dan terjangkau bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari. Di sisi lain, keberadaan pengguna dari kelompok pendapatan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa layanan ini tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat berpendapatan rendah, tetapi juga oleh berbagai kelompok ekonomi. Grafik karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan dapat dilihat pada Gambar 5.15.



Gambar 5. 15 Grafik Persentase Pendapatan Per Bulan Koridor 1

7. Kondisi Fisik

Karakteristik responden berdasarkan kondisi fisik menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Trans Padang Koridor 1 berada pada kategori non-disabilitas, yaitu sebanyak 112 responden (99,1%). Sementara itu, responden yang termasuk dalam kategori penyandang disabilitas berjumlah 1 orang (0,9%). Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh masyarakat non-disabilitas. Meskipun jumlah responden penyandang disabilitas relatif kecil, keberadaan kelompok pengguna ini tetap perlu diperhatikan dalam penyediaan layanan transportasi yang inklusif, aman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Grafik karakteristik responden berdasarkan kondisi fisik dapat dilihat pada Gambar 5.16 dibawah ini.



Gambar 5. 16 Grafik Persentase Kondisi Fisik

5.2.3 Analisis Tingkat Pelayanan

Data yang diperoleh dari hasil survei selanjutnya diolah untuk menghitung tingkat kinerja serta tingkat kepentingan menggunakan metode IPA. Skor yang dihasilkan dari kedua tabel ini menjadi dasar pemetaan pada diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Selanjutnya, setiap indikator akan dikelompokkan ke dalam kuadran sesuai tingkat kepentingan dan kinerjanya untuk mempermudah analisis. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan skor penilaian kinerja dan kepentingan pada Koridor 1 yang dapat dilihat pada Tabel 5.21 dan Tabel 5.22 berikut ini. Indikator di bawah ini merujuk pada indikator yang berada pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 21 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	35	59	17	1	1
2	35	52	22	4	0
3	42	52	18	1	0
4	38	55	18	2	0
5	48	55	10	0	0
6	34	65	13	1	0
7	54	50	9	0	0
8	39	56	16	1	1
9	31	57	24	0	1
10	47	52	12	2	0
11	59	49	5	0	0
12	41	65	6	0	1
13	41	49	21	0	2
14	51	50	11	0	1
15	40	58	14	0	1
16	41	56	15	1	0
17	51	57	5	0	0

Lanjutan Tabel 5.21 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
18	40	58	14	1	0
19	47	57	9	0	0
20	46	58	9	0	0

Tabel 5. 22 Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	42	58	12	0	1
2	42	58	11	2	0
3	53	49	11	0	0
4	50	50	12	1	0
5	54	48	10	0	1
6	49	50	13	1	0
7	58	48	7	0	0
8	54	50	9	0	0
9	49	53	8	1	2
10	56	45	12	0	0
11	56	52	5	0	0
12	59	49	5	0	0
13	55	46	12	0	0
14	58	48	7	0	0
15	52	51	8	1	1
16	50	53	9	1	0
17	58	49	6	0	0
18	59	45	9	0	0
19	58	49	6	0	0
20	60	46	7	0	0

Berdasarkan total skor yang diperoleh dari responden terhadap penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan Trans Padang Koridor 1, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepentingan yang mereka harapkan. Sebagai ilustrasi proses perhitungan, digunakan indikator pertama pada Koridor 1 sebagai contoh dalam penerapan metode IPA.

1. Skor total nilai Kinerja (X) indikator nomor 1

Sangat Setuju (nilai 5) = 35 responden

Setuju (nilai 4) = 59 responden

Cukup (nilai 3) = 17 responden

Tidak Setuju (nilai 2) = 1 responden

Sangat Tidak Setuju (nilai 1) = 1 responden

$$X = (35 \times 5) + (59 \times 4) + (17 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) = 465$$

2. Skor total nilai Kepentingan (Y) indikator nomor 1

Sangat Penting (nilai 5) = 42 responden

Penting (nilai 4) = 58 responden

Cukup (nilai 3) = 12 responden

Tidak Penting (nilai 2) = 0 responden

Sangat Tidak Penting (nilai 1) = 1 responden

$$X = (42 \times 5) + (58 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 1) = 479$$

3. Skor rata-rata Kinerja (X) indikator nomor 1

Jumlah responden (n) = 113 orang

$$\bar{X}_I = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{X}_I = \frac{465}{113}$$

$$\bar{X}_I = 4,115$$

4. Skor rata-rata Kepentingan (Y) indikator nomor 1

Jumlah responden (n) = 113 orang

$$\bar{Y}_I = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$\bar{Y}_I = \frac{479}{113}$$

$$\bar{Y}_I = 4,239$$

5. Skor rata-rata Kinerja ($\bar{X}_I$) dari keseluruhan indikator

Jumlah item pernyataan (n) = 20

$$\bar{X}_I = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{X}_I = \frac{84,779}{20}$$

$$\bar{X}_I = 4,239$$

6. Skor rata-rata Kepentingan ($\bar{Y}_I$) dari keseluruhan indikator

Jumlah item pernyataan (n) = 20

$$\bar{Y}_I = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$\bar{Y}_I = \frac{87,646}{20}$$

$$\bar{Y}_I = 4,382$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai X diperoleh dari akumulasi skor tingkat kinerja (*performance*) pada setiap indikator, sedangkan nilai Y berasal dari akumulasi skor tingkat kepentingan (*importance*) pada indikator yang sama. Nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) dan rata-rata kepentingan ($\bar{Y}$) dihitung dengan membagi total skor masing-masing variabel dengan jumlah responden. Dalam penelitian ini, jumlah responden yang digunakan sebanyak 113 orang yang dianggap dapat mewakili populasi pengguna Trans Padang Koridor 1.

Selanjutnya, nilai rata-rata keseluruhan ($\bar{X}$) dan ($\bar{Y}$) diperoleh dari rata-rata nilai $\bar{X}_I$ dan $\bar{Y}_I$ pada seluruh indikator yang digunakan. Nilai tersebut berfungsi sebagai titik potong sumbu pada diagram kartesius dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai $\bar{X}$ sebesar 4,239 dan nilai $\bar{Y}$ sebesar 4,382.

Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ kemudian digunakan untuk memetakan setiap indikator ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius. Pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator yang perlu menjadi prioritas perbaikan, dipertahankan kinerjanya, atau memperoleh perhatian lebih lanjut sesuai dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna. Hasil pemetaan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan Trans Padang Koridor 1, sehingga upaya perbaikan yang dilakukan dapat lebih terarah, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Seluruh tahapan analisis dilakukan secara sistematis, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga interpretasi hasil, sehingga nilai yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara aktual. Hasil perhitungan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing indikator selanjutnya disajikan pada Tabel 5.23.

Tabel 5. 23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1

Nomor Butir Pernyataan	Indikator	Skor jawaban			
		Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	465	479	4,115	4,239
2	Kaca Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.	457	479	4,044	4,239
3	Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	474	494	4,195	4,372
4	Bus Trans Padang Koridor I mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.	468	488	4,142	4,319
5	Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang Koridor I.	490	493	4,336	4,363
6	Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	471	486	4,168	4,301
7	Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang Koridor I.	497	503	4,398	4,451
8	Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.	470	497	4,159	4,398

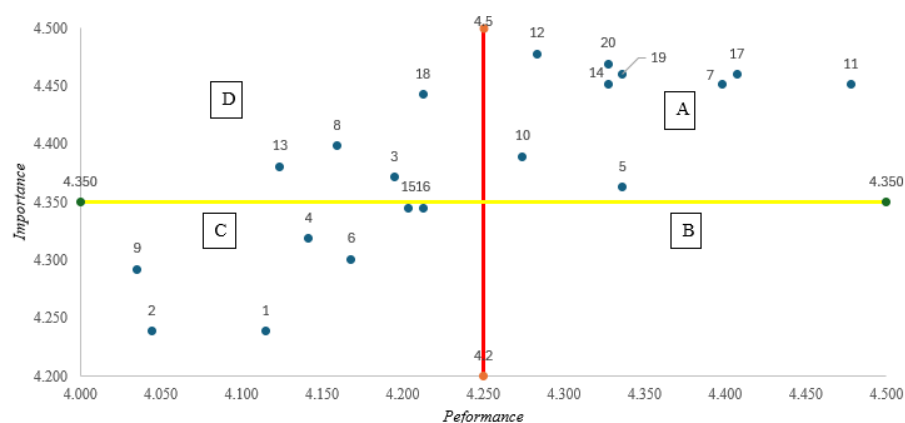
Lanjutan Tabel 5.23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1

Nomor Butir Pernyataan	Indikator	Skor jawaban			
		Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
9	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	456	485	4,035	4,292
10	Nomor bus dan nama Koridor I tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.	483	496	4,274	4,389
11	Tarif Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	506	503	4,478	4,451
12	Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang Koridor I.	484	506	4,283	4,478
13	Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute Koridor I tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.	466	495	4,124	4,381
14	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.	489	503	4,327	4,451
15	Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang Koridor I.	475	491	4,204	4,345
16	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.	476	491	4,212	4,345
17	Bus Trans Padang Koridor I melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.	498	504	4,407	4,460

Lanjutan Tabel 5.23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1

Nomor Butir Pernyataan	Indikator	Skor jawaban			
		Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
18	Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang Koridor I ramah, sopan, dan membantu penumpang.	476	502	4,212	4,442
19	Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan Koridor I dan tata cara berlalu lintas.	490	504	4,336	4,460
20	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.	489	505	4,327	4,469
Total		9580	9904	84,779	87,646
Rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$				4,239	4,382

Didapatkan grafik dari semua hasil nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang kemudian dapat dilihat berada di masing-masing kuadran. Masing-masing kuadran yaitu, kuadran A (pertahankan prestasi), kuadran B (berlebihan), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (prioritas utama). Diagram kartesius Koridor 1 dapat dilihat pada Gambar 5.17 di bawah ini.



Gambar 5. 17 Diagram Kartesius *Importance Peformance Analysis* (IPA) Koridor 1

Hasil dari nilai-nilai yang sudah dianalisis dengan diagram kartesius kemudian diketahui tingkat kinerjanya pada setiap indikator sehingga dapat dilihat pada Tabel 5.24 masing-masing letak kuadran pada setiap indikator di bawah ini.

Tabel 5. 24 Letak Indikator Diagram Kartesius Koridor 1

Kuadran	No.	Indikator
A	5	Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang Koridor I.
	7	Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang Koridor I.
	10	Nomor bus dan nama Koridor I tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.
	11	Tarif Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
	12	Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang Koridor I.
	14	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.
	17	Bus Trans Padang Koridor I melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.
	19	Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan Koridor I dan tata cara berlalu lintas.
	20	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.
B	-	-
C	1	Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.
	2	Kaca Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.
	4	Bus Trans Padang Koridor I mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.
	6	Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.
	9	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Lanjutan Tabel 5.24 Letak Indikator Diagram Kartesius Koridor 1

Kuadran	No.	Indikator
C	15	Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang Koridor I.
	16	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.
D	3	Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.
	8	Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.
	13	Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute Koridor I tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.
	18	Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang Koridor I ramah, sopan, dan membantu penumpang.

Setelah semua indikator sudah diletakkan di kuadran yang sudah sesuai, kemudian dilakukan pembahasan terhadap hasil analisis dari setiap indikator beserta seluruh letak kuadrannya sebagai berikut ini.

a. Kuadran A

Peletakkan indikator terhadap kuadran A berarti pernyataan dari atribut pelayanan dianggap penting dan telah memenuhi harapan dari responden, sehingga indikator-indikator ini harus dipertahankan kinerjanya. Penjabaran dari masing-masing indikator yang terdapat dalam kuadran A adalah sebagai berikut.

1. Indikator nomor 5 berada pada Kuadran A, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik menurut pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa fasilitas tempat duduk prioritas telah tersedia dan berfungsi sesuai dengan harapan penumpang, khususnya bagi kelompok yang membutuhkan perhatian khusus seperti penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak. Oleh karena itu, kinerja pada indikator ini perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar kualitas pelayanan yang inklusif dan ramah pengguna tetap terpelihara.
2. Indikator nomor 7 terkait adanya imbauan larangan merokok di dalam bus masuk ke dalam Kuadran A, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai

aspek ini sangat penting sekaligus merasa puas terhadap kinerjanya. Hal ini menandakan bahwa penyedia layanan telah memenuhi ekspektasi terkait kenyamanan dan kesehatan penumpang di dalam bus. Keberadaan imbauan larangan merokok dinilai mampu menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih nyaman, sehat, dan bebas dari gangguan asap rokok. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada indikator ini perlu dipertahankan secara konsisten agar tingkat kepuasan penumpang tetap terjaga.

3. Indikator nomor 10 masuk ke dalam Kuadran A, yang menunjukkan bahwa kejelasan identitas bus merupakan aspek yang penting bagi penumpang dan telah memiliki kinerja yang memuaskan. Kejelasan nomor bus dan nama koridor membantu penumpang dalam mengenali layanan yang akan digunakan serta mengurangi potensi kesalahan tujuan perjalanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi visual yang diterapkan telah berjalan dengan baik sehingga perlu dipertahankan untuk mendukung kemudahan akses layanan.
4. Indikator nomor 11 berada pada Kuadran A, yang berarti kesesuaian antara tarif dan pelayanan menjadi aspek yang penting bagi penumpang dan telah dinilai baik. Penumpang merasa bahwa biaya yang dibayarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Padang Koridor I mampu memberikan nilai yang sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan guna menjaga kepercayaan dan kepuasan penumpang.
5. Indikator nomor 12 masuk ke dalam Kuadran A, yang menunjukkan bahwa informasi tanggap darurat dianggap penting oleh penumpang dan telah tersedia dengan baik. Keberadaan informasi tersebut memberikan rasa aman serta membantu penumpang mengetahui langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kondisi darurat selama perjalanan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu mempertahankan ketersediaan dan kejelasan informasi tanggap darurat pada setiap armada.
6. Indikator nomor 14 berada pada Kuadran A yang menunjukkan bahwa kepatuhan pengemudi terhadap lokasi halte resmi merupakan aspek penting dan telah dilaksanakan dengan baik. Penumpang merasa terbantu

dengan adanya kepastian lokasi naik dan turun sehingga tercipta ketertiban serta keamanan dalam operasional layanan. Kondisi ini perlu dipertahankan melalui pengawasan dan pembinaan yang berkelanjutan kepada pengemudi.

7. Indikator nomor 17 termasuk ke dalam Kuadran A, yang menunjukkan bahwa kesesuaian rute pelayanan merupakan aspek penting dan telah memenuhi harapan pengguna. Pelayanan yang sesuai dengan rute resmi memberikan kepastian perjalanan dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap layanan Bus Trans Padang Koridor I. Oleh sebab itu, konsistensi operasional sesuai rute perlu terus dijaga.
8. Indikator nomor 19 berada pada Kuadran A, yang menunjukkan bahwa kompetensi pengemudi menjadi aspek yang sangat penting dan telah dinilai memuaskan oleh penumpang. Pengetahuan yang baik mengenai rute dan aturan lalu lintas dapat mendukung kelancaran serta keselamatan perjalanan. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia pada aspek ini perlu dipertahankan melalui pelatihan dan evaluasi berkala.
9. Indikator nomor 20 termasuk dalam Kuadran A, yang menunjukkan bahwa keterampilan mengemudi merupakan aspek yang penting dan telah memenuhi harapan pengguna. Kemampuan pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan secara aman dan nyaman memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi pengemudi perlu terus dipertahankan melalui pembinaan dan pelatihan yang berkelanjutan.

b. Kuadran B

Kuadran B menggambarkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis IPA, tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada atribut pelayanan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, sehingga seluruh sumber daya yang dialokasikan masih relevan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

c. Kuadran C

Indikator-indikator yang terdapat pada kuadran C artinya atribut pelayanan telah dinilai sangat sesuai namun belum sempurna pada pelayanan yang diberikan, sehingga penumpang menganggap pelaksanaannya kurang memuaskan. Indikator yang terdapat di kelompok kuadran C dianggap sebagai prioritas yang cukup rendah untuk diperbaiki karena tidak mengurangi kinerja dari pelayanan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kelompok kuadran C adalah sebagai berikut.

1. Indikator nomor 1 berada pada Kuadran C, yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerjanya relatif rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun demikian, fungsi lampu penerangan tetap diperlukan untuk mendukung kenyamanan dan keamanan penumpang, khususnya pada malam hari. Oleh karena itu, pengelola tetap perlu menjaga kondisi fasilitas penerangan agar tetap berfungsi dengan baik.
2. Indikator nomor 2 berada pada Kuadran C, yang menunjukkan bahwa aspek ini belum menjadi perhatian utama bagi penumpang dan kinerjanya juga masih relatif biasa saja. Walaupun demikian, keberadaan pelindung sinar matahari tetap berperan dalam meningkatkan kenyamanan perjalanan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara bertahap.
3. Indikator nomor 4 berada pada Kuadran C, yang menunjukkan bahwa kinerja dan tingkat kepentingannya masih berada di bawah rata-rata. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian penumpang masih merasakan adanya kepadatan pada waktu tertentu. Oleh karena itu, pengelola tetap perlu melakukan pengaturan operasional yang baik agar kapasitas kendaraan tetap sesuai dengan ketentuan.
4. Indikator nomor 6 masuk ke dalam Kuadran C, yang menunjukkan bahwa aspek ini belum menjadi prioritas utama bagi pengguna dan kinerjanya masih tergolong biasa. Meskipun demikian, kualitas sirkulasi udara tetap berpengaruh terhadap kenyamanan perjalanan sehingga perlu diperhatikan oleh operator.
5. Indikator nomor 9 berada pada Kuadran C, yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerjanya masih relatif rendah. Namun, ketepatan waktu merupakan salah satu karakteristik utama pelayanan

transportasi publik. Oleh karena itu, meskipun tidak menjadi prioritas utama berdasarkan hasil IPA, peningkatan ketepatan waktu tetap perlu menjadi perhatian pengelola.

6. Indikator nomor 15 berada pada Kuadran C, yang menunjukkan bahwa persepsi kepentingan dan kinerja pada aspek ini masih berada di bawah rata-rata. Meskipun demikian, keselamatan merupakan aspek fundamental dalam pelayanan transportasi umum sehingga pengelola tetap harus memastikan bahwa pengemudi selalu mengutamakan keselamatan selama mengoperasikan kendaraan.
7. Indikator nomor 16 berada pada Kuadran C yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerjanya masih relatif rendah dibandingkan indikator lain. Namun, kepatuhan terhadap batas kecepatan merupakan faktor penting dalam menjamin keselamatan penumpang. Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi terhadap perilaku mengemudi tetap perlu dilakukan secara berkala.

d. Kuadran D

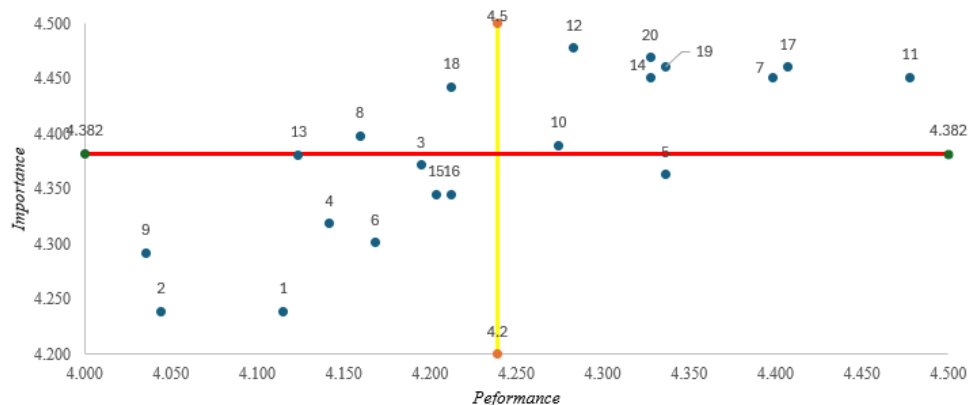
Kuadran menggambarkan situasi ketika tingkat kepentingan berada pada level tinggi, tetapi kinerja yang diberikan masih rendah. Keadaan ini menandakan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan pelayanan yang diterima, sehingga memerlukan perhatian serius dari penyedia layanan untuk segera melakukan perbaikan. Berikut indikator-indikator yang terdapat pada kuadran D.

1. Indikator nomor 3 berada pada Kuadran D, yang menunjukkan bahwa aspek kenyamanan AC dinilai penting oleh pengguna, namun kinerjanya masih belum memuaskan. Oleh karena itu, indikator ini perlu menjadi prioritas perbaikan melalui pemeliharaan dan peningkatan kinerja sistem pendingin udara agar kenyamanan penumpang dapat lebih terjamin selama perjalanan.
2. Indikator nomor 8 berada pada Kuadran D, yang menunjukkan bahwa aspek ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi kinerjanya masih belum memenuhi harapan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan atau kelengkapan fasilitas tanggap darurat masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pengelola perlu menjadikan indikator ini

sebagai prioritas utama perbaikan dengan memastikan ketersediaan, kelayakan, dan kemudahan akses terhadap fasilitas keselamatan di setiap armada.

3. Indikator nomor 13 berada pada Kuadran D, yang menunjukkan bahwa informasi pelayanan merupakan aspek yang penting bagi pengguna, namun kinerjanya masih belum memuaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas penyampaian informasi terkait jadwal, tarif, dan rute pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh penumpang.
4. Indikator nomor 18 termasuk dalam Kuadran D, yang menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas merupakan aspek yang sangat penting bagi penumpang, namun kinerjanya masih belum sesuai harapan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), pembinaan, serta evaluasi kinerja petugas secara berkala. Perbaikan pada indikator ini berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan karena berkaitan langsung dengan interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Setelah dilakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap indikator pelayanan, hasil analisis tersebut selanjutnya dievaluasi menggunakan pendekatan IPA *Triaxial* (*Triaxial Importance Performance Analysis*) yang dikemukakan oleh Pinero dkk. (2006). Pendekatan ini merupakan pengembangan dari metode IPA konvensional dengan menambahkan garis diagonal pada diagram kartesius untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut. Melalui pendekatan ini, setiap indikator dipetakan ke dalam empat kuadran sehingga dapat diketahui atribut yang perlu dipertahankan, diprioritaskan untuk ditingkatkan, maupun yang memiliki prioritas rendah. Hasil grafik tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Trans Padang Koridor 1 secara lebih komprehensif ditunjukkan pada Gambar 5.18.



Gambar 5. 18 Sumbu Vertikal dan Horizontal pada Diagram IPA ditetapkan Berdasarkan Nilai Rata-rata Masing-masing Kuadran, yaitu Rata-rata Kinerja 4,239 dan Rata-rata Kepentingan 4,382

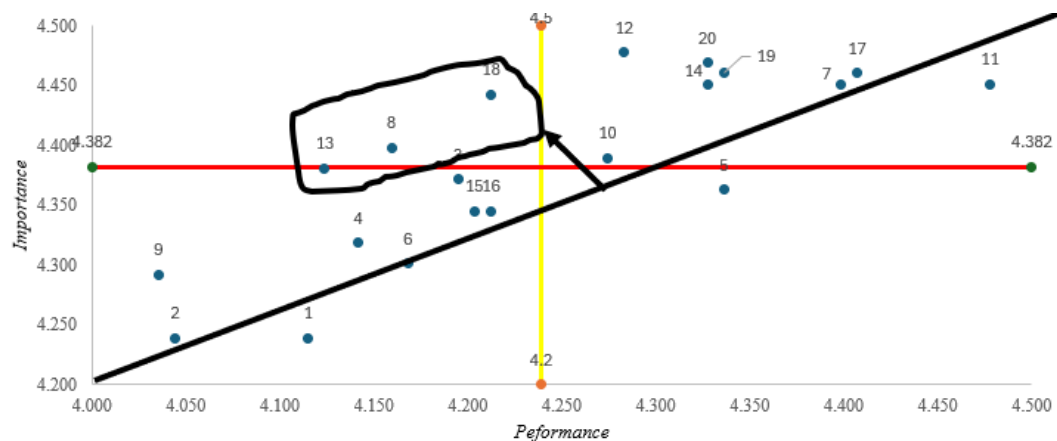
Diagram ini memberikan gambaran mengenai posisi masing-masing atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang menunjukkan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan oleh penumpang.

Namun demikian, diagram kartesius konvensional memiliki keterbatasan karena hanya menunjukkan posisi atribut berdasarkan rata-rata kepentingan dan kinerja tanpa memperlihatkan besarnya kesenjangan (*gap*) antara kedua nilai tersebut. Oleh karena itu, analisis dilanjutkan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Pinero (2006), yaitu pengembangan metode IPA dengan menambahkan garis diagonal pada diagram kartesius. Garis diagonal tersebut merepresentasikan kondisi ideal ketika nilai kinerja sama dengan nilai kepentingan (*performance = importance*), sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian pelayanan yang dirasakan pengguna secara lebih jelas.

Melalui pendekatan ini, setiap atribut tidak hanya dianalisis berdasarkan kuadran tempat atribut tersebut berada, tetapi juga berdasarkan jaraknya terhadap garis diagonal. Atribut yang berada di atas garis diagonal menunjukkan bahwa tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja, sehingga masih terdapat kesenjangan pelayanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan. Sebaliknya, atribut yang berada di bawah garis diagonal menunjukkan bahwa tingkat kinerja telah mampu memenuhi atau bahkan melampaui tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna. Semakin jauh posisi atribut dari garis diagonal, semakin

besar pula kesenjangan yang terjadi, sehingga prioritas perbaikan menjadi semakin tinggi.

Pendekatan Pinero (2006) memberikan interpretasi yang lebih komprehensif dibandingkan diagram kartesius IPA konvensional karena mampu menggabungkan analisis kuadran dengan analisis kesenjangan pelayanan. Dengan demikian, pengelola Trans Padang Koridor 1 dapat mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, maupun yang memiliki prioritas perbaikan secara lebih akurat. Hasil pemetaan atribut pelayanan menggunakan pendekatan Pinero (2006) yang dilengkapi garis diagonal kesesuaian ditunjukkan pada Gambar 5.19.



Gambar 5. 19 Representasi Kuadran Berdasarkan Kesenjangan (Gap)

5.2.4 Analisis Tingkat Kepuasan

Hasil yang diperoleh dari perhitungan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan metode IPA kemudian dipakai kembali untuk dilakukan analisis CSI seperti contoh perhitungan indikator pada nomor 1 berikut ini.

1. *Weighting factors (WF)* rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y}_I$)

$$\bar{Y} = 4,239$$

$$\Sigma \bar{Y}_I = 87,646$$

Sehingga diperoleh

$$WF_1 = \frac{4,239}{87,646} \times 100\%$$

$$WF_1 = 4,836$$

2. *Weight score (WS)* rata-rata tingkat kinerja (X_1)

$$\bar{X}_1 = 4,115$$

Sehingga diperoleh:

$$WS_I = \bar{X}_1 \times WF_1$$

$$WS_I = 4,115 \times 4,836$$

$$WS_I = 19,902$$

3. *Weight average total (WAT)*

Jumlah keseluruhan nilai dari *WS* (ΣWAT) = 424,054

4. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

H_a (skala terbesar pada jawaban kuisioner) = 5

$$CSI = \frac{WAT}{H_s} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{424,054}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 84,811 \%$$

Didapatkan hasil dari analisis *CSI* pada indikator pertama di Koridor 1 didapatkan persentase sebesar 84,811%. Adapun hasil dari analisis *CSI* terhadap seluruh indikator pada Koridor 1 dapat dilihat pada Tabel 5.23 di bawah ini.

Tabel 5. 25 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Setiap Indikator Koridor 1

No	Indikator	Tingkat Kepentingan ($\bar{Y}$)	Importance Weighting Factors (WF)	Tingkat Kinerja ($\bar{X}$)	Weight Score (WS)
1	Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	4,239	4,836	4,115	19,902
2	Kaca Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.	4,239	4,836	4,044	19,560

Lanjutan Tabel 5.23 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Setiap Indikator Koridor 1

No	Indikator	Tingkat Kepentingan ($\bar{Y}$)	Importance Weighting Factors (WF)	Tingkat Kinerja ($\bar{X}$)	Weight Score (WS)
3	Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	4,372	4,988	4,195	20,923
4	Bus Trans Padang Koridor I mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.	4,319	4,927	4,142	20,407
5	Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang Koridor I.	4,363	4,978	4,336	21,585
6	Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.	4,301	4,907	4,168	20,454
7	Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang Koridor I.	4,451	5,079	4,398	22,338
8	Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.	4,398	5,018	4,159	20,872
9	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	4,292	4,897	4,035	19,761

Lanjutan Tabel 5.23 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Setiap Indikator Koridor 1

10	Nomor bus dan nama Koridor I tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.	4,389	5,008	4,274	21,406
11	Tarif Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	4,451	5,079	4,478	22,742
12	Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang Koridor I.	4,478	5,109	4,283	21,883
13	Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute Koridor I tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.	4,381	4,998	4,124	20,611
14	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.	4,451	5,079	4,327	21,978
15	Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang Koridor I.	4,345	4,958	4,204	20,839

Lanjutan Tabel 5.23 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Setiap Indikator Koridor 1

No	Indikator	Tingkat Kepentingan ($\bar{Y}$)	Importance Weighting Factors (WF)	Tingkat Kinerja ($\bar{X}$)	Weight Score (WS)
16	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.	4,345	4,958	4,212	20,883
17	Bus Trans Padang Koridor I melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.	4,460	5,089	4,407	22,427
18	Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang Koridor I ramah, sopan, dan membantu penumpang.	4,442	5,069	4,212	21,351
19	Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan Koridor I dan tata cara berlalu lintas.	4,460	5,089	4,336	22,067
20	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.	4,469	5,099	4,327	22,065
<i>Weighted Average Total (WAT)</i>					424,054
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>					84,811

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diperoleh nilai sebesar 84,811%, yang berada pada rentang $80\% < CSI \leq 100\%$. Berdasarkan kriteria interpretasi CSI, nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Trans Padang Koridor 1 termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini

mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan mendekati harapan mereka terhadap layanan transportasi publik.

Tingginya nilai CSI tersebut mencerminkan bahwa kinerja pelayanan Koridor 1 secara umum telah berjalan dengan baik pada berbagai indikator yang dinilai. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai serta melakukan penyempurnaan pada beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian. Upaya perbaikan yang berkelanjutan diharapkan dapat menjaga bahkan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna pada masa mendatang, sehingga kualitas layanan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Kinerja Operasional Bus Trans Padang Koridor 1

Hasil dari perhitungan kinerja operasional Bus Trans Padang Koridor 1 dapat dilihat pada Tabel 5.26 di bawah ini.

Tabel 5. 26 Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional Trans Padang Koridor 1

Indikator	Standar	Sumber	Hasil		Keterangan
			Sabtu, 14 Maret 2026	Senin, 16 Maret 2026	
<i>Load Factor</i>	70 – 100%	Ditjend. Perhubungan Darat (2002)	21%	19%	Belum memenuhi
<i>Headway</i>	5 – 10 Menit	Ditjend. Perhubungan Darat (2002)	7,59 menit	6,31 menit	Memenuhi
Waktu sirkulasi	Maksimal 2 – 3 jam	Ditjend. Perhubungan Darat (2002)	1,857 jam	1,680 jam	Memenuhi
Kecepatan Perjalanan	Maksimal 30 km/jam	Ditjend. Perhubungan Darat (2002)	20,322 km/jam	22,482 km/jam	Memenuhi

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kinerja operasional Bus Trans Padang Koridor 1, penjelasannya adalah sebagai berikut.

1. *Load factor* tercatat sebesar 21% pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan 19% pada hari Senin, 16 Maret 2026. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterisian penumpang pada akhir pekan sedikit lebih tinggi dibandingkan hari kerja. Namun, kedua nilai tersebut masih berada jauh di bawah standar SK.687/AJ.206/DRJD/2002 sebesar 70%, sehingga indikator *load factor* dinyatakan belum memenuhi standar. Hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan penelitian Zaidir dan Purnama (2021) pada Trans Padang Koridor IV yang memperoleh *load factor* sebesar 10,53%. Meskipun demikian, kedua nilai tersebut masih menunjukkan tingkat keterisian penumpang yang rendah. Rendahnya *load factor* mengindikasikan bahwa pemanfaatan kapasitas bus belum optimal meskipun kenyamanan penumpang tetap terjaga karena tersedia ruang yang cukup di dalam bus. Untuk meningkatkan nilai *load factor*, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui ketepatan waktu operasional, kebersihan dan kenyamanan armada, serta peningkatan daya tarik penggunaan transportasi umum sehingga jumlah penumpang dapat meningkat.
2. Rata-rata *headway* pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 tercatat sebesar 7,59 menit, sedangkan pada hari Senin, 16 Maret 2026 sebesar 6,31 menit. Perbedaan ini menunjukkan bahwa interval kedatangan bus pada akhir pekan sedikit lebih lama dibandingkan hari kerja. Berdasarkan standar pelayanan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), yaitu 5–10 menit, kedua nilai tersebut masih berada dalam rentang standar sehingga indikator *headway* dinyatakan memenuhi standar. Hasil penelitian ini lebih baik dibandingkan penelitian Zaidir dan Purnama (2021) mengenai Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya yang memperoleh rata-rata *headway* sebesar 16,78 menit. Nilai tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu penumpang pada Koridor IV lebih lama dibandingkan Koridor 1. Dengan nilai *headway* yang telah memenuhi standar, pelayanan Trans Padang Koridor 1 dapat dikatakan cukup baik dalam menjaga frekuensi kedatangan bus. Meskipun demikian, pengelola tetap perlu mempertahankan konsistensi jadwal keberangkatan, terutama pada jam sibuk, agar waktu tunggu penumpang tetap optimal.

3. Waktu sirkulasi pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 tercatat sebesar 1,782 jam, sedangkan pada hari Senin, 16 Maret 2026 sebesar 1,655 jam. Perbandingan data menunjukkan bahwa waktu sirkulasi pada hari Sabtu sedikit lebih lama dibandingkan hari Senin. Hal ini mengindikasikan bahwa perjalanan bus pada hari kerja cenderung lebih efisien dibandingkan pada akhir pekan, meskipun perbedaannya relatif kecil. Berdasarkan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), waktu sirkulasi yang baik berada pada rentang 1–3 jam. Dengan demikian, nilai waktu sirkulasi yang diperoleh pada kedua hari pengamatan masih berada dalam batas standar sehingga indikator waktu sirkulasi dinyatakan memenuhi standar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zaidir dan Purnama (2021) tentang Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya yang memperoleh waktu sirkulasi sebesar 138 menit atau sekitar 2,3 jam, yang juga masih memenuhi standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa durasi perjalanan pulang-pergi bus masih berjalan sesuai dengan perencanaan operasional sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Untuk mempertahankan kinerja operasional yang baik, pengelola perlu melakukan evaluasi rute secara berkala, terutama terkait jumlah pemberhentian, kondisi lalu lintas, dan potensi penumpang pada setiap segmen perjalanan. Dengan demikian, efisiensi waktu sirkulasi dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai kebutuhan pelayanan.
4. Kecepatan perjalanan pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 tercatat sebesar 21,204 km/jam, sedangkan pada hari Senin, 16 Maret 2026 sebesar 22,794 km/jam. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan perjalanan pada hari kerja sedikit lebih tinggi dibandingkan akhir pekan. Berdasarkan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), yaitu maksimum 30 km/jam, kedua nilai tersebut masih memenuhi standar yang ditetapkan. Hasil penelitian ini lebih rendah dibandingkan penelitian Zaidir dan Purnama (2021) yang memperoleh kecepatan perjalanan sebesar 27,33 km/jam pada Trans Padang Koridor IV. Meskipun demikian, kedua hasil tersebut masih berada dalam batas standar pelayanan. Perbedaan kecepatan dapat dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas dan jumlah titik pemberhentian pada masing-masing koridor. Untuk menjaga

kinerja operasional, perlu dilakukan evaluasi terhadap hambatan perjalanan dan titik pemberhentian agar kecepatan perjalanan tetap optimal tanpa mengurangi keselamatan dan kenyamanan penumpang.

5.3.2 Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data karakteristik responden bus Trans Padang Koridor 1 dapat dilihat Tabel 5.27.

Tabel 5. 27 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden Bus Trans Padang Koridor 1

Profil Responden	Dominan	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	60,2
Usia	Umur 20-29 tahun	57,5
Pendidikan Terakhir	Sarjana	56,6
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	54
Maksud Perjalanan	Sekolah	28,3
Pendapatan Per Bulan	Kurang dari Rp 2.000.000	42,5
Kondisi Fisik	Normal	99,1

Berdasarkan hasil rekapitulasi karakteristik responden pada Tabel 5.27, diperoleh gambaran mengenai profil penumpang Bus Trans Padang Koridor 1 yang menjadi responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, maksud perjalanan, pendapatan per bulan, dan kondisi fisik. Identifikasi karakteristik tersebut bertujuan untuk mengetahui latar belakang responden sehingga hasil analisis tingkat kepuasan yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pengguna layanan secara representatif.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden merupakan laki-laki dengan persentase sebesar 60,2%, sedangkan sisanya merupakan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 pada saat penelitian didominasi oleh penumpang laki-laki. Dominasi tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya mobilitas laki-laki dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas lainnya.

Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh kelompok usia 20–29 tahun dengan persentase sebesar 57,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Kelompok usia tersebut umumnya aktif melakukan perjalanan setiap hari sehingga lebih sering memanfaatkan transportasi umum sebagai sarana mobilitas.

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan Sarjana dengan persentase sebesar 56,6%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih baik umumnya memiliki pemahaman yang lebih luas terhadap kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 54%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Bus Trans Padang Koridor 1 banyak dimanfaatkan oleh kalangan pelajar dan mahasiswa sebagai moda transportasi untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Penggunaan transportasi umum oleh kelompok ini umumnya dipengaruhi oleh biaya perjalanan yang lebih ekonomis dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi.

Berdasarkan maksud perjalanan, mayoritas responden menggunakan Bus Trans Padang Koridor 1 untuk keperluan sekolah dengan persentase sebesar 28,3%. Hal ini sejalan dengan dominasi responden yang berstatus pelajar/mahasiswa, sehingga kebutuhan perjalanan untuk kegiatan pendidikan menjadi tujuan utama penggunaan layanan bus.

Dari sisi pendapatan per bulan, sebagian besar responden memiliki pendapatan kurang dari Rp2.000.000 dengan persentase sebesar 42,5%. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendapatan relatif rendah hingga menengah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tarif Bus Trans Padang masih menjadi pilihan yang terjangkau bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari-hari.

Sementara itu, berdasarkan kondisi fisik, hampir seluruh responden berada dalam kondisi fisik normal, yaitu sebesar 99,1%. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar responden tidak memiliki keterbatasan fisik dalam menggunakan layanan Bus Trans Padang Koridor 1. Meskipun demikian, penyedia layanan tetap perlu memperhatikan penyediaan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas dan kelompok berkebutuhan khusus guna mewujudkan pelayanan transportasi yang inklusif.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna Bus Trans Padang Koridor 1 didominasi oleh laki-laki, berusia 20–29 tahun, berpendidikan sarjana, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, menggunakan bus untuk keperluan pendidikan, memiliki pendapatan kurang dari Rp2.000.000 per bulan, serta berada dalam kondisi fisik normal. Profil responden tersebut memberikan gambaran bahwa pengguna layanan didominasi oleh kelompok usia produktif dengan mobilitas yang tinggi.

5.3.3 Kinerja Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini memberikan hasil berupa gambaran bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan penumpang apakah sudah sesuai atau belum.

1. Kuadran A menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi serta kinerja yang dinilai baik oleh pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan responden pada atribut-atribut tersebut. Oleh karena itu, kinerja pada indikator yang termasuk dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar tingkat kepuasan pengguna tetap terpelihara. Penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing indikator yang berada pada Kuadran A disajikan sebagai berikut.
 - 1) Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang Koridor I.
 - 2) Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang Koridor I.
 - 3) Nomor bus dan nama Koridor I tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.
 - 4) Tarif Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
 - 5) Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang Koridor I.

- 6) Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.
 - 7) Bus Trans Padang Koridor I melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.
 - 8) Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan Koridor I dan tata cara berlalu lintas.
 - 9) Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.
2. Kuadran B menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan relatif rendah menurut pengguna, namun telah menunjukkan kinerja yang baik. Atribut yang berada pada kuadran ini umumnya mencerminkan pelayanan yang telah diberikan secara optimal meskipun bukan menjadi prioritas utama bagi pengguna. Namun, berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Trans Padang Koridor 1, tidak terdapat indikator yang termasuk ke dalam Kuadran B. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada atribut pelayanan yang memiliki kinerja berlebih (*possible overkill*) dibandingkan tingkat kepentingannya. Dengan demikian, seluruh upaya dan sumber daya yang dialokasikan pada setiap atribut pelayanan masih relevan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
 3. Kuadran C menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan kinerja yang juga masih berada di bawah harapan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator dalam kuadran ini belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Meskipun demikian, karena tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi dibandingkan atribut lainnya, indikator pada kuadran ini belum menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan pelayanan. Namun, perbaikan secara bertahap tetap perlu dilakukan untuk mencegah penurunan kualitas layanan di masa mendatang. Adapun indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran C dijelaskan sebagai berikut.
 - 1) Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.

- 2) Kaca Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.
 - 3) Bus Trans Padang Koridor I mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.
 - 4) Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.
 - 5) Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
 - 6) Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang Koridor I.
 - 7) Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.
4. Kuadran D menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pengguna, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang diterima di lapangan. Oleh karena itu, indikator-indikator yang berada pada kuadran ini perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Perbaikan yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mengoptimalkan kinerja layanan secara keseluruhan. Adapun indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran D disajikan sebagai berikut.
- 1) Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.
 - 2) Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.
 - 3) Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute Koridor I tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.
 - 4) Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang Koridor I ramah, sopan, dan membantu penumpang.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA *Triaxial* menurut Pineiro dkk. (2006), diperoleh perbedaan hasil pemetaan indikator jika

dibandingkan dengan metode IPA konvensional, meskipun perbedaan tersebut tidak terlalu signifikan. Pada hasil analisis menggunakan IPA konvensional, tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran B. Sementara itu, penerapan metode IPA *Triaxial* menunjukkan adanya beberapa indikator yang terpetakan ke dalam Kuadran B. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penambahan garis diagonal pada metode IPA *Triaxial* mampu memberikan interpretasi yang lebih rinci terhadap posisi setiap indikator berdasarkan tingkat kepentingan, tingkat kinerja, serta kesenjangan (*gap*) di antara keduanya. Adapun perbandingan hasil pemetaan indikator pada metode IPA konvensional dan IPA *Triaxial* disajikan pada Tabel 5.28 dibawah ini.

Tabel 5. 28 Perbedaan Hasil Pemetaan Indikator IPA Konvensional dan IPA *Triaxial*

Kuadran	Perbedaan Hasil Pemetaan Indikator	
	No. Indikator IPA Konvensional	No. Indikator IPA <i>Triaxial</i>
A	5	-
	7	7
	10	10
	11	11
	12	12
	14	14
	17	17
	19	19
	20	20
B	-	5
C	1	1
	2	2
	-	3
	4	4
	6	6
	9	9
	-	13

Lanjutan Tabel 5.28 Perbedaan Hasil Pemetaan Indikator IPA Konvensional dan IPA *Triaxial*

Kuadran	Perbedaan Hasil Pemetaan Indikator	
	No. Indikator IPA Konvensional	No. Indikator IPA <i>Triaxial</i>
C	15	15
	16	16
D	3	-
	8	8
	13	-
	18	18

5.3.4 Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menunjukkan nilai sebesar 84,811%, yang berada pada kategori sangat puas ($80\% < CSI \leq 100\%$). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan Trans Padang Koridor 1 telah mampu memenuhi harapan pengguna dengan sangat baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Havidh dkk. (2022) pada Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja yang memperoleh nilai CSI sebesar 82,87%, yang juga termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun objek penelitian berbeda, kedua hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, pihak penyelenggara perlu mempertahankan kinerja pelayanan yang telah dicapai serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna menjaga tingkat kepuasan pengguna di masa mendatang.

Hasil analisis kinerja operasional Trans Padang Koridor 1 menunjukkan bahwa *load factor* hanya mencapai 21% pada akhir pekan dan 19% pada hari kerja, dengan *headway* rata-rata sebesar 7,59 menit pada akhir pekan dan 6,31 menit pada hari kerja. Sementara itu, kecepatan perjalanan tercatat sebesar 21,204 km/jam pada akhir pekan dan 22,794 km/jam pada hari kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan masih relatif rendah. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kecenderungan masyarakat yang masih memilih kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum, serta rendahnya minat berjalan kaki menuju halte,

sebagaimana juga diungkapkan dalam evaluasi Dinas Perhubungan Sumatera Barat.

Di sisi lain, hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai 84,811% yang termasuk dalam kategori sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna Trans Padang Koridor 1 telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun demikian, hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang memiliki kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan tergolong tinggi, masih terdapat aspek-aspek pelayanan tertentu yang belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan perlu difokuskan pada perawatan dan peningkatan fungsi lampu penerangan, penyediaan kaca bus yang mampu mengurangi paparan sinar matahari, pemeliharaan AC agar tetap berfungsi optimal, pengaturan kapasitas penumpang sesuai ketentuan, serta peningkatan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus. Selain itu, pengelola perlu menjaga kualitas sirkulasi udara di dalam bus, menyediakan informasi pelayanan yang lebih jelas dan mudah diakses terkait jadwal, tarif, dan rute, serta meningkatkan kompetensi pengemudi melalui pelatihan berkala mengenai keselamatan berkendara, pelayanan prima, dan kepatuhan terhadap batas kecepatan. Penerapan langkah-langkah tersebut diharapkan mampu mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan, sehingga kualitas pelayanan Trans Padang Koridor 1 dapat terus meningkat dan kepuasan pengguna tetap terjaga.

Tingginya tingkat kepuasan pengguna yang tidak diikuti oleh tingginya jumlah penumpang mengindikasikan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada kualitas pelayanan, melainkan pada kemampuan layanan dalam menarik pengguna baru. Oleh karena itu, upaya peningkatan jumlah penumpang perlu difokuskan pada peningkatan aksesibilitas menuju dan dari halte (*first-mile* dan *last-mile connectivity*), serta penguatan promosi dan edukasi untuk mendorong perubahan perilaku masyarakat agar lebih memilih transportasi umum sebagai moda perjalanan sehari-hari.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kinerja operasional dan kepuasan penumpang Bus Trans Padang Koridor I, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kinerja operasional Bus Trans Padang Koridor 1 menunjukkan bahwa indikator *headway*, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan telah memenuhi standar operasional berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat (2002). Nilai *headway* tercatat sebesar 7,59 menit pada hari Sabtu, 14 Maret 2026 dan 6,31 menit pada hari Senin, 16 Maret 2026, sedangkan waktu sirkulasi masing-masing sebesar 1,857 jam dan 1,680 jam. Kecepatan perjalanan rata-rata mencapai 20,322 km/jam pada hari Sabtu dan 22,482 km/jam pada hari Senin. Namun, indikator *load factor* belum memenuhi standar karena hanya mencapai 21% pada hari Sabtu dan 19% pada hari Senin, masih berada di bawah kisaran standar 70–100%. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan kapasitas angkutan pada Koridor 1 masih belum optimal.
2. Karakteristik penumpang didominasi oleh laki-laki berusia 20–29 tahun, berstatus pelajar atau mahasiswa, menggunakan bus untuk keperluan pendidikan, serta memiliki pendapatan kurang dari Rp2.000.000 per bulan.
3. Hasil analisis menggunakan IPA konvensional menunjukkan bahwa prioritas perbaikan meliputi fasilitas AC, kelengkapan APAR dan kotak P3K, informasi pelayanan, serta kualitas pelayanan pengemudi dan petugas halte. Sementara itu, metode IPA *Triaxial* memfokuskan prioritas perbaikan pada kelengkapan APAR dan kotak P3K serta kualitas pelayanan pengemudi dan petugas halte, sehingga mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan secara lebih spesifik.
4. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84,811% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Padang Koridor I berada pada

kategori sangat puas, sehingga secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna.

5. Strategi peningkatan layanan Trans Padang Koridor 1 perlu difokuskan pada peningkatan jumlah pengguna melalui perbaikan akses *first mile* dan *last mile*, integrasi dengan pusat-pusat aktivitas, serta promosi penggunaan angkutan umum. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penyediaan APAR dan kotak P3K, perawatan AC, penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas, serta peningkatan kualitas pelayanan pengemudi dan petugas halte. Adapun kinerja operasional yang telah memenuhi standar perlu dipertahankan melalui evaluasi dan pemeliharaan armada secara berkala.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dari Tesis ini adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Kota Padang dan pengelola Trans Padang perlu memprioritaskan peningkatan atribut pelayanan yang berada pada prioritas utama hasil analisis IPA, terutama peningkatan kualitas pendingin udara (AC), penyediaan fasilitas keselamatan berupa APAR dan kotak P3K pada setiap armada, penyediaan informasi pelayanan yang lebih lengkap dan mudah dipahami, serta peningkatan kualitas pelayanan pengemudi dan petugas halte melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*).
2. Untuk meningkatkan nilai *load factor*, pengelola Trans Padang perlu melakukan strategi peningkatan jumlah penumpang melalui promosi penggunaan transportasi umum, peningkatan integrasi antarmoda, penyediaan akses *first-mile* dan *last-mile* yang lebih baik menuju halte, serta evaluasi jadwal operasional agar semakin sesuai dengan pola perjalanan masyarakat.
3. Pengelola Trans Padang perlu mempertahankan indikator pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik dari pengguna, seperti ketepatan *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, kesesuaian tarif, kepatuhan terhadap trayek, dan penyediaan fasilitas prioritas bagi kelompok rentan, sehingga tingkat kepuasan pengguna tetap dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

4. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan analisis mengenai aksesibilitas halte, integrasi antarmoda, perilaku perpindahan moda (*mode choice*), serta faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya *load factor*, sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan jumlah pengguna angkutan umum yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330–337.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Binovan, Simangunsong, T. R. (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Pada Angkutan Kota (Angkot) Trayek F Kota Samarinda. *Jurnal Teknologi Sipil*, 6(2), 52–60.
- Budiprasetya & Farghani (2024). Exploring Level of Effectivity on Public Transportation as One of Transportation Demand Management Strategy. *The Indonesian Journal of Planning and Development*, 9(1), 33–41
- Daffa, U. A. (2025). *Evaluasi Kinerja Angkutan Perkotaan Trans Jogja Trayek 13 (Terminal Ngabean–Pusat Kuliner Behut Godean)*. Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia.
- Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Pedoman Tekni S Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*.
- Digna, N. T. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Rapid Transit Transjakarta (Studi Kasus: Koridor 10 Tanjung Priok – Pgc 2). *Jurnal Artesis*, 4(2), 138–146.
- Faathir, A., & Handayani, R. (2021). Benefit Cost Ratio (BCR) analysis on the reconstruction with hardened road shoulder program in East Java Province. *Journal Innovation of Civil Engineering (JICE)*, 2(1), 16–30. <https://doi.org/10.33474/jice.v2i1.11064>
- Firdaus, M. A. I. (2025). *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Di Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur*.
- Gallanta, D. I. (2025). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mochi Cemilll Enyakkk Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar

Lampung.

- Havidh, R. M., Isya, M., & Saleh, S. M. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja. *Journal of The Civil Engineering Student*, 4 (3), 302–308. <https://doi.org/10.24815/journalces.v4i3.19213>
- Herlynawati, V., Agusdini, T. M. C., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim "Tribuana Tungga Dewi" Koridor II Rute Surabaya–Mojokerto. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan XII*, 1–6.
- Juliati, K. A. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder - Porong. *Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 1(1), 33–38.
- Manik, W. D., & Novio, R. (2019). Kajian Karakteristik Pelaku Perjalanan Moda Transportasi Publik Bus Rapid Transit di Kota Padang. *Jurnal Buana*, 3(5).
- Marcelli, G., & Sulistio, H. (2021). Perbandingan investasi dengan sewa alat berat pada proyek pembangunan Hotel Ibis Raden Saleh Jakarta. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 4(1), 313–326.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm. 10 Tahun 2012*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 98 Tahun 2013*.
- Muhammad Kevind Ari & Amni Zakarsyi Rahman (2025). Mewujudkan Transportasi Publik Berkualitas: Studi *Public Value* Pada Pengguna Balikpapan *City Trans* (Bacitra), *Journal of Management and Public Policy*, 15 (1), 434-447.
- Munawar, A. (2011). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Muryanto, R. S. (2018). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Lyn Hb1 Jurusan Tulangan-Terminal Larangan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Teknik Waktu*, 16(02).
- Oktarina, E., & Abdussalam. (2025). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Padang Koridor Bungus Teluk Kabung–Pasar Raya. *Jurnal Rekayasa*, 15(2), 14–28.
- Piñeiro, J. Á., Varela Mallou, J., & Rial Boubeta, A. (2006). El análisis de

importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema*, 18(4), 730–737.

- Putra, A. A., Lalan, H., & Armizoprades. (2022). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya–Pasar Raya Padang). *Journal of Applied Engineering Scienties*, 5(2), 1–17.
- Samad, Wicaksono, Sulistio, L. D. (2019). Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (Brt) Di Yogyakarta. *Media Teknik Sipil*, 17, 1–8.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1072–1083.
- Winaya, Theresia, Maryudi (2020). Analisis Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan PO. Mutiara Indah Murni dan PO. Widji Lestari pada Trayek Surabaya–Tuban. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*.
- Zaidir, S. W., & Purnawan. (2021). Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 18(2), 175–185.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Survei Trans Padang dari Perumda Padang Sejahtera Mandiri

psm PERUMDA PADANG SEJAHTERA MANDIRI
 Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri
 Jl. By Pass KM 6 Kubu Dalam Parak Karakah Padang Sumatera Barat 25162
 E-mail : psmperumda@gmail.com
 Website : www.padangsejahteramandiri.co.id

Nomor : 037/DIR-PSM/II/2026
 Hal : *Jawaban Atas Surat Permohonan Izin Penelitian*

Kepada Yth
Dekan Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan
Universitas Islam Indonesia
Dr. Ir. Sri Amini Yuni Astuti, MT.

Di Tempat

Dengan hormat,
 Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Alvino Martha, S.TP., M.M
 Jabatan : Direktur Utama

Menerangkan bahwa :

Nama : Geraldin Firyan Shandi
 NIM : 24914019
 Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami untuk menyelesaikan studi untuk program studi Teknik Sipil Program Magister di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan judul :

"Analisa Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Trans Padang Koridor 1"

Dan dimohonkan kepada saudara untuk memberikan 1 rangkap hard copy hasil penelitian yang telah disusun kepada kami. Demikian surat ini kami sampaikan, dapat digunakan sebagai mana mestinya terimakasih.

Padang, 27 Februari 2026

Perumda Padang Sejahtera Mandiri

psm

H. Alvino Martha, S.TP., M.M
Direktur Utama

Lampiran 2 Jumlah Penumpang Trang Padang Koridor 1 Hari Sabtu 14 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
1	180	60
2	46	21
3	59	6
4	16	25
5	7	13
6	24	2
7	11	52
8	11	79
9	3	33
10	23	28
11	30	29
12	5	16
13	12	14
14	5	39
15	11	13
16	21	7
17	10	14
18	14	36
19	8	16
20	3	96
21	7	10
22	10	10
23	1	7
24	0	8
25	2	18
26	0	17
27	5	6
28	1	4
29	0	3
30	0	11
31	3	5
32	1	1

33	0	4
34	-	0
35		80
36		23
Total	529	806

Lampiran 3 Jumlah Penumpang Trang Padang Koridor 1 Hari Senin 16 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Total Penumpang (orang)	Total Penumpang (orang)
1	186	84
2	49	32
3	42	21
4	4	24
5	4	7
6	14	10
7	9	23
8	4	66
9	7	19
10	35	27
11	24	19
12	7	15
13	0	15
14	5	60
15	3	23
16	20	14
17	2	13
18	5	30
19	6	20
20	0	49
21	1	17
22	3	17
23	1	24
24	0	4
25	0	31

26	1	21
27	0	12
28	0	4
29	0	15
30	0	5
31	0	2
32	0	0
33	0	4
34	-	1
35		28
36		13
Total	432	769

Lampiran 4 *Load Factor* per Segmen Koridor 1 pada Hari Sabtu, 14 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
1	13	4
2	16	6
3	20	6
4	22	8
5	22	9
6	23	9
7	24	12
8	24	18
9	24	20
10	25	22
11	27	24
12	26	24
13	26	25
14	27	28
15	26	29
16	24	29
17	21	30
18	21	32
19	21	32
20	20	37
21	19	37
22	17	37
23	15	34
24	15	34
25	14	32

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
26	13	31
27	12	31
28	10	30
29	9	29
30	7	28
31	6	27
32	5	25
33	5	23
34	-	20
35		11
36		10
Rata – rata <i>Load Factor</i>	18	23

Lampiran 5 *Load Factor* per Segmen Koridor 1 pada Hari Senin, 16 Maret 2026

Segmen	Arah	
	U – S	S – U
	Rata-rata (%)	Rata-rata (%)
1	13	6
2	16	8
3	19	9
4	19	11
5	19	12
6	19	12
7	19	13
8	19	18
9	19	19
10	20	21
11	21	22
12	21	23
13	20	24
14	20	27
15	19	29
16	17	29
17	16	30
18	15	32
19	15	33
20	14	36
21	13	36
22	12	36
23	10	36
24	10	35
25	9	34

26	9	34
27	9	34
28	7	33
29	6	32
30	5	31
31	4	30
32	3	25
33	3	22
34	-	18
35	-	7
36		5
Rata – rata <i>Load Factor</i>	14	25

Lampiran 6 Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S) Putaran 1

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	06:25	06:27	06:30	06:35	06:45	06:50	06:55	07:00	07:03
2	06:26	06:34	06:36	06:40	06:47	06:51	06:56	07:01	07:05
3	06:28	06:34	06:38	06:42	06:48	06:51	06:56	07:02	07:07
4	06:29	06:35	06:39	06:43	06:49	06:53	06:57	07:02	07:08
5	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:53	06:58	07:03	07:10
6	06:31	06:35	06:40	06:45	06:51	06:54	06:59	07:03	07:11
7	06:33	06:36	06:40	06:47	06:52	06:55	07:00	07:04	07:13
8	06:34	06:36	06:41	06:48	06:53	06:55	07:01	07:05	07:14
9	06:34	06:37	06:42	06:48	06:54	06:58	07:01	07:05	07:14
10	06:35	06:38	06:43	06:49	06:55	06:58	07:02	07:07	07:15
11	06:35	06:38	06:43	06:49	06:55	06:59	07:03	07:07	07:16
12	06:36	06:39	06:44	06:50	06:56	07:00	07:03	07:08	07:16
13	06:36	06:39	06:44	06:50	06:56	07:01	07:04	07:09	07:17
14	06:37	06:40	06:45	06:50	06:57	07:02	07:04	07:09	07:17
15	06:38	06:41	06:45	06:52	06:59	07:04	07:06	07:11	07:20
16	07:11	07:19	07:23	07:26	07:32	07:40	07:45	07:50	08:00
17	07:11	07:20	07:23	07:28	07:33	07:41	07:46	07:51	08:01
18	07:13	07:21	07:25	07:29	07:34	07:42	07:47	07:52	08:02

19	07:15	07:22	07:26	07:30	07:36	07:43	07:48	07:53	08:03
20	07:16	07:24	07:27	7:31	07:37	07:44	07:49	07:54	08:04
21	07:17	07:25	07:28	07:32	07:38	07:45	07:50	07:55	08:04
22	07:18	07:25	07:29	07:32	07:39	07:47	07:52	07:56	08:06
23	07:20	07:27	07:29	07:34	07:40	07:48	07:53	07:57	08:07
24	07:21	07:27	07:29	07:36	07:41	07:49	07:54	07:58	08:08
25	07:22	07:28	07:30	07:36	07:42	07:50	07:55	07:58	08:09
26	07:22	07:29	07:31	07:37	07:43	07:51	07:56	07:59	08:10
27	07:23	07:29	07:32	07:38	07:44	07:52	07:57	07:59	08:11
28	07:24	07:30	07:33	07:39	07:46	07:54	07:58	08:00	08:12
29	07:25	07:32	07:34	07:40	07:48	07:54	07:59	08:02	08:12
30	07:26	07:32	07:35	07:41	07:48	07:55	08:00	08:03	08:13
31	07:27	07:33	07:36	07:42	07:49	07:56	08:01	08:03	08:14
32	07:28	07:34	07:37	07:43	07:50	07:57	08:02	08:04	08:15
33	07:29	07:35	07:38	07:44	07:51	07:58	08:03	08:05	08:16
34	07:30	07:37	07:41	07:45	07:51	08:00	08:05	08:07	08:17

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (S – U) Putaran 1

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	07:34	07:40	07:43	07:50	07:55	08:01	08:07	08:10	08:20
2	07:34	07:40	07:43	07:50	07:55	08:01	08:07	08:10	08:21
3	07:35	07:40	07:44	07:51	07:56	08:02	08:08	08:11	08:21
4	07:36	07:41	07:44	07:51	07:57	08:03	08:09	08:12	08:22
5	07:37	07:41	07:45	07:51	07:57	08:04	08:10	08:13	08:23
6	07:37	07:43	07:45	07:52	07:58	08:05	08:11	08:14	08:24
7	07:38	07:43	07:46	07:53	07:59	08:06	08:12	08:15	08:25
8	07:39	07:44	07:47	07:53	08:00	08:07	08:13	08:16	08:26
9	07:41	07:45	07:48	07:54	08:00	08:08	08:14	08:17	08:27
10	07:42	07:45	07:49	07:55	08:01	08:09	08:15	08:18	08:29
11	07:44	07:46	07:51	07:56	08:02	08:10	08:16	08:19	08:30
12	07:46	07:47	07:52	07:57	08:03	08:11	08:17	08:20	08:31
13	07:47	07:48	07:54	07:58	08:04	08:12	08:18	08:21	08:32
14	07:48	07:51	07:55	07:59	08:05	08:13	08:19	08:22	08:33
15	07:50	07:53	07:57	08:02	08:08	08:14	08:20	08:24	08:34
16	07:52	07:54	07:57	08:03	08:09	08:15	08:21	08:25	08:35
17	07:54	07:55	07:58	08:04	08:10	08:16	08:22	08:27	08:36
18	07:55	07:57	07:59	08:05	08:11	08:17	08:23	08:28	08:37

19	07:56	07:58	08:00	08:06	08:13	08:19	08:24	08:29	08:39
20	07:57	08:00	8:02	8:07	08:14	08:20	08:25	08:30	08:40
21	07:58	08:02	08:05	08:09	08:15	08:22	08:26	08:32	08:42
22	08:01	08:05	08:07	08:10	08:16	08:24	08:29	08:33	08:44
23	08:02	08:05	08:08	08:11	08:17	08:25	08:30	08:34	08:45
24	08:03	08:06	08:09	08:12	08:19	08:26	08:31	08:35	08:46
25	08:04	08:07	08:10	08:12	08:21	08:27	08:32	08:36	08:47
26	08:06	08:08	08:11	08:13	08:23	08:28	08:33	08:37	08:48
27	08:07	08:09	08:12	08:14	08:24	08:31	08:35	08:39	08:49
28	08:07	08:09	08:13	08:15	08:25	08:32	08:36	08:40	08:50
29	08:08	08:10	08:14	08:16	08:26	08:33	08:37	08:41	08:51
30	08:09	08:12	08:15	08:17	08:27	08:34	08:39	08:42	08:53
31	08:11	08:13	08:16	08:18	08:28	08:35	08:40	08:43	08:54
32	08:11	08:14	08:16	08:19	08:29	08:36	08:41	08:44	08:55
33	08:12	08:15	08:19	08:23	08:31	08:37	08:42	08:45	08:56
34	08:14	08:17	08:21	08:25	08:33	08:39	08:43	08:46	08:58
35	08:15	08:19	08:22	08:26	08:35	08:41	08:45	08:49	08:59
36	08:17	08:20	08:25	08:28	08:37	08:43	08:47	08:51	09:00
37	08:18	08:21	08:26	08:29	08:39	08:45	08:48	08:52	09:02

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S) Putaran 2

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	08:21	08:25	08:30	08:37	08:43	08:47	08:58	09:03	09:05
2	08:21	08:26	08:30	08:38	08:43	08:48	09:00	09:05	09:07
3	08:22	08:27	08:32	08:39	08:44	08:50	09:02	09:06	09:08
4	08:23	08:27	08:32	08:40	08:45	08:51	09:03	09:07	09:10
5	08:24	08:28	08:33	08:41	08:46	08:52	09:04	09:08	09:12
6	08:25	08:29	08:34	08:42	08:47	08:53	09:05	09:09	09:12
7	08:26	08:31	08:35	08:44	08:48	08:55	09:07	09:11	09:13
8	08:27	08:31	08:36	08:45	08:49	08:55	09:08	09:12	09:15
9	08:28	08:32	08:37	08:45	08:50	08:56	09:09	09:13	09:15
10	08:29	08:33	08:38	08:47	08:51	08:57	09:09	09:15	09:18
11	08:30	08:34	08:39	08:48	08:52	08:57	09:10	09:16	09:19
12	08:31	08:34	08:40	08:49	08:54	08:58	09:11	09:17	09:20
13	08:32	08:35	08:40	08:50	08:54	08:59	09:11	09:18	09:21
14	08:32	08:36	08:40	08:52	08:55	08:59	09:12	09:19	09:23
15	08:34	08:37	08:43	08:54	08:59	09:02	09:14	09:21	09:25
16	08:36	08:40	08:44	08:55	09:01	09:04	09:17	09:22	09:27
17	08:37	08:41	08:45	08:57	09:01	09:04	09:18	09:23	09:28
18	08:38	08:42	08:46	08:58	09:02	09:05	09:19	09:24	09:29

19	08:40	08:44	08:48	08:59	09:02	09:05	09:21	09:25	09:30
20	08:43	08:45	08:49	08:59	09:03	09:06	09:22	09:26	09:31
21	08:43	08:45	08:50	09:00	09:04	09:07	09:23	09:28	09:32
22	08:44	08:46	08:51	09:02	09:07	09:10	09:24	09:30	09:34
23	08:46	08:47	08:52	09:04	09:08	09:11	09:26	09:31	09:36
24	08:46	08:48	08:53	09:06	09:09	09:12	09:26	09:32	09:37
25	08:47	08:49	08:54	09:06	09:10	09:14	09:27	09:33	09:38
26	08:48	08:49	08:55	09:07	09:11	09:15	09:28	09:34	09:39
27	08:49	08:51	08:56	09:08	09:12	09:16	09:28	09:35	09:40
28	08:50	08:51	08:57	09:10	09:13	09:17	09:29	09:36	09:42
29	08:52	08:56	08:58	09:11	09:14	09:19	09:32	09:36	09:43
30	08:53	08:56	08:59	09:11	09:15	09:20	09:33	09:38	09:44
31	08:54	08:57	09:00	09:12	09:16	09:22	09:34	09:39	09:45
32	08:55	08:59	09:01	09:12	09:18	09:23	09:34	09:40	09:46
33	08:56	08:59	09:01	09:13	09:19	09:23	09:35	09:41	09:47
34	08:56	09:00	09:02	09:15	09:20	09:25	09:36	09:42	09:48

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (S – U) Putaran 2

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	09:00	09:06	09:10	09:20	09:25	09:28	09:38	09:42	09:48
2	09:02	09:06	09:11	09:20	09:25	09:29	09:43	09:47	09:49
3	09:02	09:06	09:11	09:21	09:26	09:30	09:44	09:48	09:50
4	09:03	09:07	09:11	09:24	09:27	09:30	09:45	09:49	09:51
5	09:04	09:07	09:12	09:25	09:28	09:31	09:46	09:50	09:53
6	09:04	09:09	09:12	09:26	09:29	09:33	09:46	09:51	09:54
7	09:05	09:09	09:13	09:28	09:33	09:37	09:48	09:59	10:01
8	09:16	09:31	09:38	09:50	09:58	10:02	10:04	10:09	10:16
9	09:17	09:32	09:39	09:51	09:59	10:04	10:07	10:11	10:17
10	09:19	09:33	09:40	09:52	10:00	10:05	10:08	10:12	10:18
11	09:20	09:34	09:42	09:54	10:01	10:06	10:09	10:13	10:19
12	09:22	09:36	09:43	09:55	10:01	10:07	10:10	10:14	10:20
13	09:22	09:38	09:44	09:55	10:02	10:08	10:11	10:15	10:21
14	09:25	09:39	09:46	09:56	10:04	10:10	10:13	10:18	10:22
15	09:27	09:40	09:49	09:57	10:05	10:11	10:14	10:19	10:23
16	09:28	09:41	09:50	09:58	10:06	10:12	10:15	10:20	10:24
17	09:29	09:43	09:51	09:59	10:06	10:13	10:16	10:21	10:25
18	09:30	09:44	09:52	10:00	10:07	10:14	10:17	10:22	10:28

19	09:31	09:45	09:53	10:03	10:08	10:15	10:18	10:22	10:29
20	9:32	09:46	9:54	10:04	10:09	10:16	10:20	10:23	10:30
21	09:34	09:48	09:56	10:07	10:12	10:19	10:22	10:25	10:32
22	09:37	09:49	09:58	10:09	10:13	10:20	10:23	10:27	10:33
23	09:38	09:50	09:59	10:10	10:14	10:21	10:24	10:28	10:34
24	09:39	09:50	10:00	10:10	10:15	10:21	10:25	10:29	10:35
25	09:40	09:52	10:00	10:12	10:16	10:22	10:26	10:30	10:36
26	09:42	09:53	10:01	10:14	10:17	10:23	10:27	10:31	10:37
27	09:42	09:55	10:02	10:15	10:19	10:25	10:30	10:34	10:38
28	09:44	09:55	10:03	10:15	10:20	10:26	10:31	10:35	10:39
29	09:44	09:56	10:04	10:16	10:21	10:27	10:32	10:36	10:41
30	09:45	09:58	10:04	10:16	10:22	10:28	10:33	10:38	10:42
31	09:47	09:59	10:05	10:17	10:23	10:29	10:34	10:39	10:43
32	09:48	10:00	10:06	10:18	10:24	10:30	10:35	10:40	10:44
33	09:48	10:01	10:07	10:19	10:25	10:31	10:36	10:41	10:45
34	09:49	10:02	10:07	10:20	10:26	10:32	10:38	10:43	10:47
35	09:51	10:05	10:11	10:23	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50
36	09:53	10:09	10:13	10:26	10:33	10:37	10:41	10:47	10:53
37	09:55	10:10	10:14	10:27	10:34	10:39	10:42	10:49	10:54

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S) Putaran 3

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	09:58	10:20	10:25	10:33	10:40	10:43	10:49	10:53	11:01
2	09:59	10:22	10:25	10:35	10:41	10:44	10:50	10:54	11:02
3	10:00	10:22	10:26	10:36	10:41	10:45	10:51	10:55	11:03
4	10:01	10:23	10:27	10:37	10:42	10:46	10:52	10:56	11:04
5	10:02	10:25	10:29	10:38	10:43	10:47	10:54	10:57	11:06
6	10:03	10:26	10:30	10:39	10:44	10:48	10:54	10:58	11:07
7	10:04	10:27	10:31	10:40	10:46	10:51	10:56	11:00	11:09
8	10:05	10:27	10:32	10:41	10:47	10:52	10:57	11:01	11:10
9	10:06	10:29	10:33	10:42	10:48	10:53	10:58	11:03	11:11
10	10:07	10:30	10:34	10:44	10:49	10:56	10:59	11:04	11:11
11	10:08	10:30	10:34	10:45	10:50	10:57	11:00	11:05	11:12
12	10:08	10:32	10:34	10:45	10:51	10:58	11:01	11:06	11:14
13	10:09	10:32	10:36	10:46	10:52	10:59	11:01	11:06	11:15
14	10:10	10:33	10:38	10:47	10:53	11:00	11:02	11:07	11:16
15	10:11	10:34	10:39	10:49	10:54	11:02	11:04	11:09	11:20
16	10:13	10:36	10:40	10:50	10:55	11:02	11:08	11:11	11:21
17	10:14	10:37	10:41	10:51	10:56	11:03	11:08	11:12	11:22
18	10:15	10:38	10:42	10:52	10:57	11:03	11:10	11:13	11:24

19	10:17	10:39	10:43	10:53	10:58	11:04	11:12	11:14	11:26
20	10:19	10:41	10:43	10:54	10:59	11:04	11:13	11:16	11:27
21	10:19	10:42	10:46	10:55	11:00	11:05	11:14	11:17	11:29
22	10:21	10:43	10:47	10:57	11:02	11:07	11:15	11:19	11:31
23	10:23	10:45	10:48	10:58	11:03	11:08	11:16	11:20	11:33
24	10:24	10:45	10:49	10:59	11:05	11:09	11:17	11:21	11:34
25	10:25	10:45	10:50	11:00	11:06	11:10	11:18	11:22	11:34
26	10:26	10:46	10:51	11:01	11:07	11:11	11:19	11:23	11:36
27	10:27	10:47	10:52	11:02	11:08	11:12	11:20	11:24	11:38
28	10:28	10:48	10:53	11:03	11:09	11:14	11:21	11:26	11:39
29	10:30	10:49	10:54	11:04	11:10	11:15	11:22	11:27	11:40
30	10:30	10:51	10:55	11:04	11:11	11:16	11:23	11:28	11:41
31	10:31	10:52	10:56	11:05	11:12	11:17	11:24	11:29	11:43
32	10:32	10:54	10:57	11:06	11:12	11:18	11:25	11:30	11:44
33	10:32	10:54	10:57	11:07	11:13	11:19	11:26	11:31	11:44
34	10:33	10:55	10:59	11:08	11:15	11:19	11:26	11:32	11:45

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (S – U) Putaran 3

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	10:36	11:00	11:05	11:11	11:16	11:20	11:30	11:32	11:50
2	10:41	11:02	11:07	11:13	11:18	11:21	11:43	11:45	11:50
3	10:42	11:03	11:08	11:14	11:19	11:22	11:44	11:47	11:51
4	10:44	11:04	11:09	11:15	11:20	11:23	11:45	11:48	11:52
5	10:45	11:05	11:09	11:17	11:21	11:29	11:46	11:49	11:54
6	10:47	11:07	11:10	11:18	11:23	11:37	11:46	11:55	11:56
7	10:50	11:12	11:30	11:38	11:40	11:47	12:08	12:15	12:20
8	10:55	11:18	11:46	11:50	11:55	12:02	12:09	12:16	12:22
9	10:56	11:19	11:47	11:51	11:56	12:03	12:10	12:17	12:23
10	10:57	11:20	11:48	11:52	11:58	12:04	12:12	12:18	12:24
11	11:00	11:22	11:49	11:53	11:59	12:06	12:13	12:19	12:25
12	11:00	11:23	11:50	11:54	12:00	12:07	12:14	12:20	12:27
13	11:01	11:24	11:51	11:55	12:01	12:08	12:16	12:21	12:28
14	11:03	11:27	11:53	11:58	12:03	12:11	12:17	12:22	12:29
15	11:04	11:28	11:54	12:00	12:04	12:12	12:18	12:23	12:30
16	11:05	11:29	11:56	12:01	12:05	12:13	12:19	12:24	12:31
17	11:06	11:31	11:57	12:03	12:07	12:14	12:21	12:25	12:32
18	11:07	11:33	11:58	12:04	12:08	12:15	12:22	12:27	12:33

19	11:08	11:34	11:59	12:06	12:10	12:16	12:27	12:32	12:35
20	11:09	11:38	12:03	12:07	12:12	12:18	12:31	12:33	12:36
21	11:14	11:40	12:11	12:13	12:15	12:21	12:34	12:36	12:39
22	11:17	11:42	12:13	12:16	12:19	12:23	12:35	12:39	12:44
23	11:18	11:44	12:14	12:18	12:21	12:24	12:36	12:41	12:46
24	11:19	11:44	12:14	12:19	12:23	12:26	12:37	12:42	12:47
25	11:19	11:47	12:15	12:20	12:24	12:28	12:38	12:43	12:48
26	11:21	11:48	12:16	12:22	12:25	12:29	12:38	12:44	12:49
27	11:22	11:48	12:17	12:24	12:28	12:30	12:39	12:46	12:50
28	11:22	11:50	12:18	12:25	12:29	12:34	12:39	12:47	12:52
29	11:23	11:52	12:19	12:26	12:30	12:35	12:40	12:48	12:53
30	11:24	11:54	12:20	12:27	12:31	12:36	12:41	12:50	12:54
31	11:25	11:55	12:21	12:28	12:32	12:37	12:42	12:51	12:56
32	11:26	11:55	12:22	12:29	12:34	12:38	12:43	12:51	12:57
33	11:26	11:56	12:23	12:30	12:35	12:40	12:43	12:52	12:58
34	11:29	11:57	12:29	12:35	12:38	12:43	12:46	12:55	13:00
35	11:30	11:59	12:30	12:37	12:40	12:45	12:48	12:57	13:02
36	11:35	12:02	12:33	12:40	12:44	12:51	12:54	12:59	13:04
37	11:36	12:05	12:34	12:42	12:45	12:52	12:55	13:00	13:06

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (U – S) Putaran 4

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	12:00	12:10	12:39	12:47	12:53	12:56	13:02	13:07	13:12
2	12:01	12:12	12:40	12:48	12:54	12:58	13:03	13:09	13:13
3	12:03	12:14	12:42	12:48	12:55	12:59	13:04	13:10	13:14
4	12:04	12:15	12:43	12:49	12:56	13:00	13:05	13:10	13:15
5	12:06	12:16	12:44	12:50	12:56	13:01	13:06	13:11	13:17
6	12:06	12:16	12:45	12:51	12:57	13:02	13:07	13:12	13:18
7	12:07	12:17	12:46	12:52	12:58	13:05	13:09	13:14	13:19
8	12:09	12:18	12:47	12:54	12:59	13:07	13:10	13:15	13:20
9	12:09	12:18	12:48	12:55	13:00	13:08	13:11	13:16	13:20
10	12:11	12:20	12:49	12:58	13:04	13:10	13:14	13:18	13:23
11	12:12	12:22	12:51	13:00	13:05	13:11	13:15	13:19	13:25
12	12:13	12:23	12:52	13:01	13:06	13:12	13:16	13:20	13:27
13	12:14	12:23	12:52	13:02	13:06	13:13	13:17	13:22	13:28
14	12:15	12:23	12:53	13:02	13:07	13:14	13:18	13:23	13:29
15	12:16	12:25	12:55	13:04	13:10	13:16	13:20	13:25	13:32
16	12:20	12:26	12:58	13:06	13:12	13:18	13:22	13:26	13:33
17	12:23	12:29	13:00	13:07	13:13	13:19	13:24	13:28	13:34
18	12:24	12:30	13:01	13:08	13:14	13:20	13:25	13:29	13:36

19	12:27	12:32	13:02	13:09	13:15	13:21	13:26	13:30	13:37
20	12:28	12:33	13:04	13:10	13:16	13:22	13:27	13:31	13:38
21	12:29	12:34	13:04	13:10	13:17	13:23	13:28	13:32	13:39
22	12:30	12:35	13:05	13:12	13:19	13:26	13:31	13:36	13:40
23	12:32	12:37	13:06	13:13	13:21	13:27	13:32	13:37	13:41
24	12:33	12:38	13:06	13:14	13:21	13:28	13:33	13:38	13:42
25	12:34	12:39	13:07	13:15	13:22	13:29	13:34	13:39	13:43
26	12:35	12:41	13:07	13:16	13:22	13:31	13:35	13:40	13:44
27	12:36	12:41	13:08	13:17	13:23	13:32	13:36	13:41	13:46
28	12:36	12:43	13:09	13:19	13:24	13:34	13:39	13:42	13:48
29	12:39	12:43	13:11	13:21	13:25	13:34	13:40	13:44	13:50
30	12:40	12:43	13:13	13:22	13:26	13:35	13:41	13:45	13:51
31	12:40	12:46	13:13	13:23	13:27	13:35	13:42	13:46	13:52
32	12:41	12:46	13:14	13:24	13:29	13:36	13:43	13:47	13:53
33	12:41	12:47	13:15	13:25	13:30	13:37	13:44	13:48	13:54
34	12:42	12:48	13:16	13:26	13:31	13:38	13:45	13:50	13:55

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Sabtu, 14 Maret 2026 (S – U) Putaran 4

No.	18	19	20	21	22	23	24	25	01
1	12:46	12:52	13:20	13:29	13:35	13:41	13:46	13:52	14:00
2	12:47	12:53	13:21	13:30	13:35	13:41	13:47	13:53	14:01
3	12:48	12:53	13:22	13:31	13:36	13:42	13:48	13:53	14:02
4	12:49	12:54	13:23	13:32	13:37	13:42	13:49	13:54	14:04
5	12:50	12:55	13:24	13:33	13:38	13:43	13:50	13:55	14:04
6	12:50	12:57	13:25	13:34	13:40	13:44	13:55	13:57	14:05
7	13:09	13:15	13:40	13:49	13:52	13:58	14:02	14:12	14:15
8	13:11	13:20	13:42	13:53	14:02	14:08	14:13	14:22	14:25
9	13:12	13:22	13:43	13:54	14:02	14:09	14:15	14:23	14:27
10	13:13	13:22	13:44	13:55	14:03	14:10	14:16	14:24	14:28
11	13:15	13:24	13:44	13:55	14:03	14:11	14:17	14:25	14:29
12	13:17	13:25	13:44	13:56	14:04	14:12	14:18	14:26	14:30
13	13:18	13:26	13:45	13:56	14:05	14:12	14:19	14:26	14:31
14	13:21	13:29	13:47	13:57	14:07	14:13	14:20	14:28	14:33
15	13:22	13:31	13:48	13:57	14:07	14:14	14:22	14:29	14:34
16	13:24	13:32	13:49	13:58	14:08	14:15	14:22	14:30	14:35
17	13:25	13:33	13:50	13:59	14:09	14:16	14:23	14:31	14:36
18	13:26	13:34	13:51	13:59	14:09	14:17	14:24	14:32	14:38

19	13:28	13:36	13:52	14:01	14:10	14:18	14:25	14:33	14:39
20	13:29	13:41	13:53	14:02	14:10	14:19	14:25	14:33	14:40
21	13:34	13:45	13:56	14:05	14:12	14:20	14:26	14:35	14:42
22	13:35	13:47	13:58	14:07	14:13	14:21	14:27	14:37	14:43
23	13:36	13:48	13:59	14:08	14:13	14:22	14:28	14:38	14:44
24	13:36	13:49	14:00	14:09	14:15	14:22	14:29	14:39	14:45
25	13:37	13:51	14:02	14:09	14:16	14:23	14:30	14:40	14:46
26	13:39	13:51	14:03	14:10	14:17	14:24	14:31	14:41	14:47
27	13:39	13:52	14:05	14:12	14:18	14:26	14:32	14:42	14:50
28	13:40	13:53	14:08	14:15	14:19	14:26	14:33	14:42	14:51
29	13:41	13:54	14:09	14:15	14:20	14:27	14:34	14:43	14:52
30	13:43	13:55	14:10	14:16	14:21	14:28	14:35	14:45	14:54
31	13:44	13:57	14:11	14:17	14:22	14:28	14:36	14:45	14:55
32	13:45	13:58	14:12	14:17	14:23	14:30	14:36	14:46	14:56
33	13:45	14:00	14:13	14:18	14:24	14:31	14:37	14:46	14:57
34	13:47	14:04	14:16	14:21	14:28	14:33	14:39	14:48	14:58
35	13:49	14:04	14:18	14:23	14:30	14:35	14:42	14:52	14:59
36	13:54	14:05	14:23	14:26	14:32	14:37	14:44	14:54	15:00
37	13:56	14:05	14:24	14:28	14:34	14:38	14:45	14:55	15:01

Lampiran 7 Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (U – S) Putaran 1

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	06:20	06:27	06:33	06:36	06:40	06:45	06:47	06:50	06:54
2	06:23	06:27	06:33	06:38	06:41	06:46	06:47	06:53	06:55
3	06:23	06:28	06:35	06:40	06:42	06:47	06:49	06:53	06:56
4	06:24	06:29	06:35	06:40	06:43	06:47	06:49	06:54	06:56
5	06:24	06:30	06:36	06:40	06:44	06:48	06:50	06:54	06:58
6	06:25	06:30	06:37	06:41	06:45	06:48	06:51	06:55	06:58
7	06:25	06:31	06:39	06:43	06:46	06:50	06:52	06:56	06:59
8	06:26	06:32	06:40	06:44	06:47	06:50	06:53	06:57	07:01
9	06:27	06:33	06:41	06:45	06:47	06:51	06:53	06:57	07:02
10	06:28	06:35	06:41	06:46	06:48	06:51	06:54	06:59	07:03
11	06:29	06:36	06:42	06:47	06:49	06:52	06:56	06:59	07:04
12	06:30	06:37	06:43	06:47	06:50	06:53	06:56	07:00	07:04
13	06:30	06:38	06:44	06:48	06:51	06:53	06:57	07:00	07:05
14	06:31	06:38	06:44	06:48	06:51	06:54	06:57	07:01	07:05
15	06:31	06:39	06:45	06:50	06:54	06:56	06:59	07:02	07:06
16	06:58	07:05	07:14	07:18	07:27	07:31	07:35	07:38	07:41
17	06:58	07:06	07:14	07:19	07:28	07:31	07:36	07:39	07:41
18	07:00	07:07	07:15	07:20	07:29	07:32	07:36	07:39	07:42

19	07:01	07:08	07:18	07:21	07:30	07:33	07:38	07:40	07:42
20	07:02	07:10	07:18	7:22	07:31	07:34	07:38	07:41	07:43
21	07:02	07:10	07:19	07:23	07:32	07:35	07:39	07:42	07:43
22	07:03	07:12	07:20	07:24	07:34	07:36	07:40	07:43	07:45
23	07:04	07:13	07:22	07:25	07:35	07:38	07:41	07:43	07:46
24	07:04	07:14	07:23	07:26	07:36	07:39	07:41	07:44	07:46
25	07:06	07:15	07:23	07:27	07:37	07:40	07:42	07:44	07:47
26	07:08	07:15	07:24	07:28	07:38	07:40	07:43	07:45	07:47
27	07:09	07:16	07:24	07:28	07:39	07:41	07:43	07:45	07:48
28	07:09	07:19	07:26	07:30	07:40	07:42	07:44	07:47	07:50
29	07:10	07:21	07:27	07:32	07:41	07:43	07:45	07:47	07:51
30	07:11	07:22	07:27	07:33	07:42	07:44	07:45	07:48	07:51
31	07:12	07:23	07:28	07:33	07:43	07:45	07:46	07:49	07:52
32	07:12	07:24	07:28	07:34	07:44	07:47	07:48	07:50	07:53
33	07:12	07:24	07:29	07:35	07:44	07:48	07:49	07:50	07:53
34	07:13	07:25	07:30	07:36	07:45	07:49	07:50	07:51	07:54

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (S – U) Putaran 1

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	07:16	07:30	07:34	07:36	07:46	07:50	07:53	07:55	07:57
2	07:17	07:31	07:34	07:39	07:47	07:50	07:55	07:57	07:59
3	07:19	07:31	07:35	07:39	07:47	07:51	07:56	07:58	08:00
4	07:20	07:32	07:35	07:41	07:48	07:51	07:57	08:00	08:02
5	07:20	07:32	07:36	07:41	07:49	07:52	07:58	08:01	08:02
6	07:20	07:33	07:37	07:42	07:51	07:53	07:59	08:01	08:03
7	07:21	07:34	07:37	07:43	07:52	07:54	08:00	08:02	08:03
8	07:22	07:35	07:38	07:44	07:53	07:55	08:01	08:03	08:04
9	07:23	07:35	07:39	07:45	07:54	07:57	08:03	08:05	08:06
10	07:25	07:37	07:40	07:46	07:55	07:59	08:04	08:06	08:07
11	07:26	07:37	07:41	07:47	07:56	08:00	08:04	08:07	08:09
12	07:26	07:38	07:42	07:48	07:57	08:00	08:05	08:08	08:10
13	07:27	07:40	07:43	07:49	07:59	08:01	08:06	08:09	08:11
14	07:28	07:41	07:46	07:49	08:01	08:03	08:07	08:11	08:14
15	07:28	07:44	07:47	07:51	08:02	08:04	08:08	08:12	08:16
16	07:30	07:45	07:49	07:53	08:04	08:07	08:09	08:13	08:17
17	07:32	07:46	07:49	07:54	08:05	08:08	08:11	08:14	08:18
18	07:34	07:48	07:52	07:56	08:06	08:09	08:12	08:15	08:19

19	07:35	07:50	07:53	07:57	08:08	08:11	08:13	08:16	08:20
20	07:35	07:51	07:54	07:58	08:09	08:12	08:14	08:17	08:21
21	07:39	07:53	07:56	08:00	08:11	08:14	08:16	08:19	08:22
22	07:41	07:54	07:56	08:02	08:14	08:16	08:18	08:20	08:24
23	07:42	07:55	07:57	08:03	08:15	08:17	08:20	08:22	08:25
24	07:42	07:56	07:58	08:04	08:15	08:18	08:21	08:23	08:26
25	07:44	07:56	07:59	08:05	08:16	08:19	08:22	08:24	08:28
26	07:45	07:57	08:00	08:06	08:17	08:20	08:23	08:26	08:29
27	07:45	07:59	08:01	08:07	08:17	08:22	08:25	08:27	08:31
28	07:46	08:00	08:02	08:08	08:18	08:23	08:26	08:28	08:32
29	07:48	08:01	08:04	08:09	08:19	08:23	08:26	08:29	08:33
30	07:50	08:02	08:05	08:11	08:21	08:24	08:27	08:30	08:36
31	07:51	08:03	08:06	08:11	08:21	08:25	08:28	08:31	08:37
32	07:52	08:05	08:07	08:12	08:22	08:26	08:29	08:31	08:38
33	07:52	08:07	08:08	08:13	08:23	08:26	08:29	08:32	08:39
34	07:53	08:10	08:12	08:14	08:25	08:28	08:30	08:33	08:41
35	07:56	08:11	08:13	08:16	08:28	08:30	08:33	08:35	08:43
36	07:58	08:12	08:14	08:18	08:31	08:33	08:34	08:37	08:45
37	07:59	08:12	08:15	08:19	08:32	08:34	08:35	08:38	08:46

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (U – S) Putaran 2

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	07:59	08:13	08:17	08:26	08:32	08:35	08:39	08:45	08:53
2	08:00	08:14	08:20	08:28	08:33	08:37	08:40	08:48	08:54
3	08:01	08:15	08:22	08:30	08:35	08:39	08:41	08:50	08:55
4	08:02	08:15	08:22	08:30	08:36	08:40	08:42	08:51	08:57
5	08:05	08:17	08:24	08:32	08:36	08:42	08:43	08:53	08:58
6	08:06	08:18	08:25	08:33	08:37	08:43	08:45	08:54	08:59
7	08:08	08:19	08:27	08:34	08:39	08:45	08:48	08:56	09:00
8	08:09	08:20	08:28	08:35	08:40	08:46	08:49	08:57	09:01
9	08:10	08:20	08:28	08:36	08:41	08:47	08:50	08:58	09:02
10	08:10	08:21	08:30	08:37	08:41	08:47	08:52	08:59	09:03
11	08:11	08:22	08:31	08:38	08:42	08:50	08:53	09:00	09:04
12	08:13	08:23	08:32	08:39	08:43	08:51	08:54	09:01	09:05
13	08:13	08:24	08:33	08:39	08:44	08:52	08:56	09:02	09:06
14	08:14	08:25	08:34	08:40	08:45	08:53	08:56	09:02	09:06
15	08:16	08:27	08:35	08:41	08:47	08:55	08:59	09:04	09:09
16	08:18	08:28	08:37	08:43	08:49	08:57	09:01	09:06	09:11
17	08:19	08:29	08:38	08:44	08:50	08:58	09:02	09:07	09:13
18	08:20	08:31	08:39	08:45	08:51	08:59	09:04	09:09	09:13

19	08:21	08:32	08:41	08:46	08:52	09:01	09:05	09:10	09:15
20	08:22	08:33	8:42	8:47	08:53	09:02	09:05	09:12	09:16
21	08:24	08:34	08:44	08:48	08:55	09:03	09:07	09:13	09:17
22	08:25	08:36	08:45	08:50	08:56	09:05	09:10	09:14	09:18
23	08:26	08:37	08:46	08:51	08:58	09:06	09:11	09:16	09:21
24	08:27	08:38	08:47	08:52	08:59	09:06	09:12	09:17	09:22
25	08:28	08:39	08:48	08:53	09:00	09:07	09:13	09:18	09:23
26	08:29	08:40	08:49	08:54	09:01	09:08	09:14	09:19	09:23
27	08:29	08:41	08:50	08:55	09:01	09:09	09:15	09:20	09:24
28	08:30	08:42	08:51	08:57	09:03	09:11	09:17	09:22	09:25
29	08:32	08:43	08:52	08:58	09:03	09:12	09:18	09:23	09:26
30	08:32	08:43	08:54	08:59	09:04	09:13	09:18	09:24	09:27
31	08:33	08:44	08:54	09:00	09:05	09:14	09:19	09:25	09:28
32	08:35	08:45	08:55	09:01	09:05	09:15	09:20	09:26	09:29
33	08:35	08:46	08:55	09:01	09:06	09:15	09:20	09:27	09:29
34	08:36	08:46	08:56	09:02	09:07	09:16	09:21	09:28	09:30

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (S – U) Putaran 2

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	08:40	08:47	09:00	09:03	09:08	09:18	09:24	09:30	09:31
2	08:42	08:48	09:01	09:04	09:10	09:19	09:25	09:31	09:35
3	08:43	08:49	09:01	09:05	09:10	09:20	09:26	09:32	09:36
4	08:43	08:51	09:02	09:06	09:12	09:20	09:26	09:32	09:37
5	08:44	08:52	09:02	09:07	09:12	09:21	09:27	09:33	09:38
6	08:44	08:53	09:03	09:08	09:13	09:22	09:28	09:33	09:39
7	08:49	08:58	09:04	09:12	09:23	09:25	09:32	09:35	09:45
8	08:52	09:03	09:08	09:14	09:28	09:37	09:42	09:45	09:52
9	08:53	09:04	09:09	09:15	09:29	09:39	09:45	09:49	09:54
10	08:54	09:05	09:10	09:16	09:30	09:40	09:46	09:51	09:55
11	08:55	09:06	09:12	09:18	09:31	09:41	09:47	09:52	09:56
12	08:55	09:07	09:13	09:19	09:32	09:42	09:48	09:53	09:57
13	08:56	09:08	09:15	09:20	09:33	09:43	09:49	09:54	09:58
14	08:57	09:09	09:17	09:21	09:35	09:45	09:51	09:56	10:00
15	08:59	09:11	09:19	09:24	09:36	09:46	09:53	09:58	10:01
16	09:00	09:11	09:20	09:24	09:38	09:48	09:54	09:58	10:02
17	09:02	09:12	09:22	09:25	09:39	09:49	09:55	09:59	10:03
18	09:04	09:13	09:23	09:27	09:41	09:50	09:56	10:01	10:04

19	09:05	09:14	09:24	09:28	09:42	09:51	09:58	10:02	10:05
20	9:05	09:15	9:25	9:28	09:43	09:51	09:59	10:03	10:05
21	09:07	09:16	09:27	09:30	09:45	09:53	10:02	10:06	10:07
22	09:08	09:17	09:30	09:33	09:47	09:55	10:03	10:08	10:10
23	09:09	09:18	09:31	09:34	09:48	09:56	10:04	10:09	10:12
24	09:10	09:19	09:32	09:34	09:48	09:57	10:05	10:10	10:13
25	09:10	09:20	09:33	09:35	09:49	09:58	10:06	10:11	10:15
26	09:12	09:21	09:34	09:36	09:50	09:59	10:08	10:12	10:17
27	09:13	09:22	09:35	09:37	09:51	10:01	10:10	10:14	10:19
28	09:14	09:23	09:36	09:38	09:52	10:02	10:12	10:15	10:20
29	09:15	09:24	09:37	09:39	09:53	10:03	10:13	10:16	10:20
30	09:15	09:25	09:38	09:40	09:55	10:04	10:14	10:18	10:21
31	09:17	09:26	09:40	09:41	09:55	10:06	10:15	10:20	10:22
32	09:18	09:27	09:40	09:42	09:57	10:07	10:16	10:21	10:24
33	09:19	09:28	09:41	09:45	09:58	10:09	10:16	10:22	10:24
34	09:21	09:30	09:43	09:46	09:59	10:12	10:18	10:23	10:26
35	09:22	09:32	09:47	09:49	10:02	10:15	10:20	10:25	10:28
36	09:24	09:34	09:50	09:51	10:05	10:17	10:23	10:28	10:31
37	09:26	09:35	09:51	09:52	10:06	10:19	10:25	10:30	10:32

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (U – S) Putaran 3

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	09:32	09:37	09:52	10:00	10:07	10:19	10:25	10:30	10:32
2	09:34	09:39	09:53	10:01	10:09	10:21	10:27	10:33	10:36
3	09:35	09:41	09:54	10:02	10:10	10:23	10:29	10:35	10:38
4	09:35	09:42	09:54	10:02	10:10	10:23	10:29	10:36	10:39
5	09:37	09:44	09:55	10:03	10:12	10:24	10:31	10:37	10:40
6	09:38	09:45	09:56	10:04	10:13	10:26	10:32	10:38	10:41
7	09:40	09:46	09:57	10:05	10:15	10:27	10:33	10:40	10:43
8	09:41	09:46	09:58	10:05	10:15	10:27	10:34	10:41	10:45
9	09:41	09:47	09:58	10:06	10:16	10:28	10:34	10:41	10:46
10	09:44	09:49	10:00	10:08	10:18	10:30	10:36	10:42	10:49
11	09:45	09:51	10:01	10:09	10:19	10:31	10:38	10:43	10:51
12	09:46	09:52	10:02	10:10	10:20	10:31	10:39	10:44	10:52
13	09:47	09:53	10:03	10:11	10:21	10:32	10:40	10:46	10:52
14	09:48	09:54	10:05	10:11	10:21	10:32	10:40	10:47	10:53
15	09:50	09:56	10:07	10:13	10:23	10:34	10:42	10:50	10:55
16	09:52	09:59	10:10	10:15	10:25	10:36	10:44	10:52	10:57
17	09:53	10:00	10:11	10:16	10:26	10:37	10:44	10:52	10:58
18	09:55	10:01	10:13	10:17	10:27	10:38	10:45	10:53	11:00

19	09:56	10:02	10:14	10:19	10:27	10:39	10:46	10:53	11:01
20	09:57	10:03	10:15	10:21	10:28	10:40	10:47	10:54	11:01
21	09:58	10:04	10:17	10:22	10:29	10:41	10:48	10:55	11:02
22	10:01	10:06	10:18	10:25	10:31	10:42	10:50	10:57	11:04
23	10:02	10:08	10:19	10:26	10:32	10:43	10:50	10:58	11:05
24	10:03	10:09	10:20	10:27	10:33	10:44	10:51	10:58	11:06
25	10:04	10:10	10:20	10:28	10:34	10:45	10:51	10:59	11:06
26	10:05	10:11	10:21	10:28	10:36	10:46	10:52	11:00	11:07
27	10:06	10:12	10:22	10:29	10:37	10:46	10:52	11:01	11:08
28	10:08	10:13	10:24	10:31	10:40	10:48	10:54	11:03	11:10
29	10:09	10:15	10:25	10:32	10:41	10:49	10:55	11:04	11:11
30	10:10	10:16	10:26	10:33	10:42	10:50	10:56	11:05	11:11
31	10:11	10:17	10:28	10:34	10:43	10:51	10:57	11:05	11:12
32	10:12	10:18	10:29	10:34	10:44	10:52	10:58	11:06	11:12
33	10:12	10:19	10:30	10:35	10:44	10:53	10:59	11:07	11:13
34	10:13	10:20	10:30	10:36	10:45	10:54	11:00	11:09	11:14

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (S – U) Putaran 3

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	10:16	10:23	10:32	10:37	10:47	10:56	11:02	11:11	11:16
2	10:17	10:25	10:32	10:38	10:48	10:56	11:02	11:12	11:18
3	10:18	10:26	10:33	10:38	10:48	10:57	11:03	11:12	11:19
4	10:19	10:27	10:34	10:39	10:50	10:58	11:03	11:13	11:20
5	10:20	10:28	10:34	10:40	10:51	10:58	11:04	11:13	11:21
6	10:22	10:29	10:35	10:41	10:52	10:59	11:04	11:14	11:22
7	10:27	10:35	10:37	10:44	10:56	11:03	11:08	11:17	11:26
8	10:35	10:42	10:44	10:51	11:05	11:13	11:20	11:27	11:32
9	10:37	10:44	10:46	10:52	11:06	11:15	11:22	11:29	11:33
10	10:38	10:45	10:48	10:53	11:07	11:17	11:23	11:30	11:34
11	10:39	10:45	10:50	10:55	11:08	11:18	11:24	11:31	11:35
12	10:40	10:46	10:51	10:56	11:09	11:18	11:25	11:32	11:36
13	10:41	10:47	10:51	10:57	11:10	11:19	11:26	11:34	11:37
14	10:42	10:48	10:52	10:59	11:12	11:21	11:27	11:35	11:40
15	10:44	10:50	10:55	11:01	11:14	11:23	11:28	11:36	11:41
16	10:45	10:51	10:56	11:02	11:15	11:24	11:30	11:37	11:42
17	10:46	10:52	10:57	11:03	11:15	11:25	11:31	11:38	11:43
18	10:47	10:53	10:59	11:04	11:17	11:26	11:32	11:39	11:44

19	10:48	10:55	11:00	11:05	11:18	11:27	11:33	11:40	11:45
20	10:49	10:56	11:01	11:07	11:19	11:27	11:33	11:41	11:45
21	10:51	10:58	11:04	11:09	11:21	11:30	11:35	11:43	11:48
22	10:53	11:00	11:06	11:12	11:23	11:32	11:38	11:45	11:49
23	10:54	11:01	11:07	11:13	11:23	11:33	11:39	11:46	11:51
24	10:55	11:02	11:08	11:14	11:24	11:34	11:40	11:46	11:52
25	10:56	11:02	11:09	11:15	11:25	11:34	11:41	11:47	11:53
26	10:58	11:03	11:11	11:16	11:26	11:35	11:42	11:48	11:54
27	10:59	11:04	11:13	11:19	11:27	11:37	11:44	11:49	11:55
28	11:00	11:05	11:14	11:20	11:27	11:37	11:44	11:50	11:56
29	11:01	11:06	11:14	11:20	11:28	11:38	11:45	11:51	11:58
30	11:02	11:08	11:15	11:22	11:31	11:40	11:46	11:53	12:00
31	11:03	11:09	11:17	11:23	11:32	11:41	11:47	11:54	12:01
32	11:04	11:10	11:18	11:24	11:34	11:42	11:48	11:55	12:02
33	11:05	11:11	11:18	11:25	11:34	11:42	11:48	11:56	12:02
34	11:07	11:13	11:19	11:27	11:36	11:44	11:49	11:58	12:03
35	11:10	11:15	11:21	11:29	11:39	11:46	11:52	12:00	12:05
36	11:12	11:17	11:24	11:32	11:41	11:49	11:54	12:03	12:07
37	11:13	11:18	11:25	11:33	11:42	11:50	11:55	12:05	12:08

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (U – S) Putaran 4

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	11:14	11:20	11:27	11:34	11:43	11:50	11:55	12:05	12:08
2	11:16	11:23	11:29	11:35	11:45	11:51	11:57	12:06	12:12
3	11:17	11:24	11:30	11:36	11:46	11:52	11:58	12:07	12:13
4	11:18	11:25	11:30	11:36	11:46	11:52	11:59	12:07	12:13
5	11:20	11:28	11:32	11:37	11:47	11:53	12:00	12:08	12:14
6	11:21	11:29	11:34	11:39	11:49	11:55	12:00	12:09	12:14
7	11:23	11:30	11:36	11:42	11:51	11:57	12:01	12:10	12:15
8	11:24	11:31	11:37	11:43	11:52	11:58	12:01	12:11	12:16
9	11:25	11:32	11:37	11:44	11:52	11:59	12:02	12:12	12:16
10	11:27	11:34	11:40	11:46	11:53	12:02	12:04	12:13	12:19
11	11:28	11:35	11:41	11:47	11:54	12:03	12:05	12:13	12:20
12	11:29	11:36	11:42	11:48	11:56	12:04	12:07	12:14	12:20
13	11:30	11:37	11:44	11:49	11:57	12:04	12:08	12:14	12:21
14	11:31	11:38	11:45	11:50	11:58	12:05	12:09	12:15	12:22
15	11:33	11:39	11:47	11:52	12:00	12:06	12:11	12:16	12:23
16	11:36	11:41	11:49	11:54	12:02	12:08	12:14	12:18	12:24
17	11:37	11:43	11:50	11:56	12:03	12:10	12:15	12:19	12:25
18	11:38	11:44	11:51	11:57	12:05	12:11	12:16	12:20	12:26

19	11:39	11:45	11:52	11:58	12:06	12:12	12:16	12:21	12:28
20	11:40	11:46	11:54	11:59	12:07	12:13	12:17	12:22	12:29
21	11:42	11:47	11:55	12:02	12:09	12:15	12:18	12:23	12:29
22	11:44	11:50	11:57	12:04	12:11	12:17	12:22	12:24	12:31
23	11:45	11:51	11:58	12:05	12:12	12:18	12:23	12:25	12:31
24	11:46	11:52	11:59	12:06	12:14	12:19	12:24	12:27	12:32
25	11:47	11:53	12:00	12:07	12:15	12:21	12:25	12:29	12:33
26	11:48	11:54	12:01	12:08	12:17	12:22	12:26	12:30	12:33
27	11:50	11:57	12:03	12:09	12:18	12:23	12:27	12:32	12:34
28	11:52	11:58	12:05	12:12	12:20	12:25	12:29	12:34	12:37
29	11:53	11:59	12:06	12:14	12:21	12:27	12:31	12:35	12:38
30	11:53	12:00	12:07	12:15	12:22	12:28	12:32	12:36	12:39
31	11:54	12:01	12:08	12:16	12:24	12:30	12:33	12:38	12:40
32	11:55	12:02	12:09	12:17	12:25	12:31	12:34	12:39	12:41
33	11:56	12:03	12:10	12:17	12:25	12:32	12:35	12:40	12:43
34	11:57	12:05	12:11	12:18	12:26	12:33	12:37	12:41	12:44

Waktu Perjalanan Bus Trans Padang Koridor 1 per Segmen Hari Senin, 16 Maret 2026 (S – U) Putaran 4

No.	20	5	18	21	22	23	24	25	01
1	12:00	12:06	12:13	12:19	12:27	12:35	12:39	12:44	12:47
2	12:02	12:07	12:13	12:19	12:29	12:35	12:41	12:45	12:48
3	12:03	12:08	12:14	12:20	12:30	12:37	12:42	12:47	12:50
4	12:04	12:09	12:15	12:22	12:30	12:38	12:43	12:48	12:51
5	12:05	12:12	12:16	12:23	12:31	12:39	12:44	12:49	12:52
6	12:06	12:13	12:18	12:24	12:32	12:39	12:45	12:51	12:53
7	12:10	12:19	12:22	12:27	12:36	12:45	12:50	12:55	12:58
8	12:20	12:30	12:33	12:40	12:46	12:52	12:59	13:06	13:08
9	12:22	12:31	12:35	12:41	12:48	12:54	13:00	13:08	13:10
10	12:23	12:32	12:36	12:42	12:50	12:55	13:02	13:09	13:12
11	12:24	12:33	12:37	12:43	12:51	12:55	13:03	13:11	13:13
12	12:25	12:35	12:38	12:44	12:53	12:56	13:03	13:12	13:15
13	12:26	12:36	12:39	12:45	12:54	12:57	13:04	13:13	13:16
14	12:28	12:37	12:41	12:47	12:56	13:00	13:06	13:14	13:18
15	12:30	12:40	12:44	12:49	12:58	13:02	13:08	13:15	13:21
16	12:31	12:41	12:45	12:51	12:59	13:04	13:09	13:15	13:22
17	12:32	12:42	12:47	12:52	13:01	13:05	13:10	13:16	13:23
18	12:33	12:44	12:48	12:53	13:01	13:06	13:11	13:18	13:24

19	12:34	12:45	12:49	12:55	13:02	13:08	13:12	13:19	13:25
20	12:35	12:46	12:51	12:56	13:03	13:09	13:13	13:20	13:27
21	12:37	12:48	12:53	12:58	13:06	13:12	13:16	13:22	13:29
22	12:39	12:49	12:56	13:00	13:08	13:14	13:19	13:23	13:31
23	12:40	12:51	12:57	13:02	13:09	13:15	13:20	13:24	13:32
24	12:41	12:52	12:58	13:03	13:09	13:16	13:21	13:26	13:33
25	12:42	12:53	12:59	13:04	13:10	13:17	13:23	13:28	13:34
26	12:44	12:54	13:01	13:05	13:11	13:18	13:24	13:30	13:36
27	12:46	12:55	13:03	13:08	13:13	13:21	13:26	13:32	13:38
28	12:47	12:56	13:04	13:09	13:14	13:22	13:27	13:33	13:38
29	12:48	12:57	13:05	13:10	13:14	13:22	13:27	13:35	13:40
30	12:51	13:00	13:07	13:12	13:17	13:24	13:29	13:36	13:42
31	12:52	13:01	13:09	13:14	13:18	13:25	13:31	13:38	13:42
32	12:53	13:02	13:10	13:15	13:19	13:26	13:32	13:39	13:44
33	12:54	13:03	13:11	13:15	13:21	13:26	13:32	13:40	13:44
34	12:56	13:04	13:13	13:18	13:23	13:28	13:34	13:42	13:47
35	12:59	13:07	13:17	13:21	13:26	13:31	13:36	13:45	13:50
36	13:01	13:09	13:19	13:24	13:28	13:34	13:39	13:47	13:53
37	13:02	13:11	13:20	13:25	13:30	13:35	13:42	13:50	13:55

Lampiran 8 Data Responden Hasil Penyebaran Kuesioner Penumpang Bus Trans Padang Koridor 1

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Maksud Perjalan	Pendapatan per Bulan	Kondisi Fisik
1	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	S1	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
2	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
3	Laki - laki	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
4	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
5	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
6	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
7	Laki - laki	Umur 30 - 39 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
8	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
9	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal

10	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	S3	Wiraswasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
11	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
12	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	S2	PNS	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
13	Laki - laki	Umur 40 - 49 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
14	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Swasta	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Normal
15	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
16	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
17	Laki - laki	Umur 30 - 39 Tahun	s2	Wiraswasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
18	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
19	Laki - laki	Umur 40 - 49 Tahun	SMA / SMK	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
20	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
21	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal

22	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
23	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
24	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
25	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Guru / Dosen	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
26	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
27	Perempuan	Umur 30 - 39 Tahun	SMA / SMK	penjaga kantin rs	Rumah Sakit	< Rp. 2.000.000	Normal
28	Laki - laki	Umur 13 - 19 Tahun	SMP	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
29	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Rumah Sakit	< Rp. 2.000.000	Normal
30	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
31	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Normal

32	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
33	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Wiraswasta	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Penyandang Disabilitas
34	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
35	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
36	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
37	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
38	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
39	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Buruh / Tani	Pasar	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
40	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Guru / Dosen	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
41	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal

42	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
43	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	PNS	Liburan / Rekreasi	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
44	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
45	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	swasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
46	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Karyawan swasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
47	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Rumah Sakit	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
48	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
49	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
50	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
51	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal

52	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
53	Perempuan	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	PNS	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
54	Laki - laki	Umur Lebih dari 60 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
55	Laki - laki	Umur 40 - 49 Tahun	Sarjana	Konsultan	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
56	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
57	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Normal
58	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
59	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
60	Perempuan	Umur 30 - 39 Tahun	Sarjana	pegawai swasta	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
61	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
62	Laki - laki	Umur 40 - 49 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal

63	Laki - laki	Umur Lebih dari 60 Tahun	S2 tek.sipil	Freeline..work.	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
64	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Karyawan swasta	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
65	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Buruh / Tani	Liburan / Rekreasi	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
66	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Diploma 3	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
67	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
68	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Wiraswasta	Pasar	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
69	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	< Rp. 2.000.000	Normal
70	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
71	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
72	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal

73	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	pegawai swasta	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
74	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Konsultan konstruksi	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
75	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Pasar	> Rp. 4.000.000	Normal
76	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Pasar	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
77	Perempuan	Umur 30 - 39 Tahun	Sarjana	ASN	Belanja	> Rp. 4.000.000	Normal
78	Laki - laki	Umur 40 - 49 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
79	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Rumah Sakit	< Rp. 2.000.000	Normal
80	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Seasta	Liburan / Rekreasi	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
81	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Karyawan swasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal
82	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	SPPG	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Normal
83	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Konselor	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Normal
84	Laki - laki	Umur 30 - 39 Tahun	Sarjana	Konsultan	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Normal
85	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Konsultan	Rumah Sakit	> Rp. 4.000.000	Normal

86	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
87	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
88	Laki - laki	Umur 50 - 59 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
89	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
90	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
91	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
92	Laki - laki	Umur 13 - 19 Tahun	SMP	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
93	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
94	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
95	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Internship	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal

96	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	< Rp. 2.000.000	Normal
97	Laki - laki	Umur 30 - 39 Tahun	SD	Buruh / Tani	Rumah Sakit	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
98	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMP	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
99	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
100	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
101	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Liburan / Rekreasi	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
102	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
103	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
104	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	SMA / SMK	Wiraswasta	Rumah Sakit	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Normal
105	Perempuan	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal

106	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Pasar	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
107	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
108	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
109	Laki - laki	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
110	Laki - laki	Umur 13 - 19 Tahun	SMP	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	< Rp. 2.000.000	Normal
111	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
112	Perempuan	Umur 13 - 19 Tahun	SMA / SMK	Pelajar / Mahasiswa	Sekolah	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Normal
113	Laki - laki	Umur 20 - 29 Tahun	Sarjana	Wiraswasta	Liburan / Rekreasi	> Rp. 4.000.000	Normal

Lampiran 9 Skor Total Jawaban Tingkat Kinerja Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	35	59	17	1	1
2	35	52	22	4	0
3	42	52	18	1	0
4	38	55	18	2	0
5	48	55	10	0	0
6	34	65	13	1	0
7	54	50	9	0	0
8	39	56	16	1	1
9	31	57	24	0	1
10	47	52	12	2	0
11	59	49	5	0	0
12	41	65	6	0	1
13	41	49	21	0	2
14	51	50	11	0	1
15	40	58	14	0	1
16	41	56	15	1	0
17	51	57	5	0	0
18	40	58	14	1	0
19	47	57	9	0	0
20	46	58	9	0	0

Lampiran 10 Skor Total Jawaban Tingkat Kepentingan Pelayanan Bus Trans Padang Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	42	58	12	0	1
2	42	58	11	2	0
3	53	49	11	0	0
4	50	50	12	1	0
5	54	48	10	0	1
6	49	50	13	1	0
7	58	48	7	0	0
8	54	50	9	0	0
9	49	53	8	1	2
10	56	45	12	0	0
11	56	52	5	0	0
12	59	49	5	0	0
13	55	46	12	0	0
14	58	48	7	0	0
15	52	51	8	1	1
16	50	53	9	1	0
17	58	49	6	0	0
18	59	45	9	0	0
19	58	49	6	0	0
20	60	46	7	0	0

ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG KORIDOR I

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya, Geraldin Firyan Shandy (NIM 24914019), mahasiswa Magister Teknik Sipil Universitas Islam Indonesia, sedang melakukan penelitian berjudul "Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Trans Padang Koridor I" sebagai bagian dari tugas tesis. Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi pengguna angkutan umum.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner secara jujur sesuai kondisi sebenarnya. Seluruh jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jenis Kelamin:	Usia:	Pendidikan terakhir:	Pekerjaan:
☐ Pria	☐ 13-19 tahun	☐ SD	☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Wanita	☐ 20-29 tahun	☐ SMP	☐ Guru/Dosen
	☐ 30-39 tahun	☐ SMA	☐ Wiraswasta
	☐ 40-49 tahun	☐ Perguruan Tinggi	☐ Buruh/Tani
	☐ 50-59 tahun	☐ Lainnya	☐ Lainnya
	☐ (...)>60 tahun		

Maksud Perjalanan	Pendapatan	Kondisi Fisik
☐ Sekolah	☐ < Rp. 2.000.000,00	☐ Normal
☐ Rumah Sakit	☐ Rp. 2.000.000,00 - Rp. 3.000.000,00	☐ Penyandang Disabilitas
☐ Liburan/Rekreasi	☐ Rp. 3.000.000,00 - Rp. 4.000.000,00	
☐ Lainnya	☐ >Rp. 4.000.000,00	

Asal :

Tujuan :

Berikut merupakan tabel skor untuk menilai kinerja dan kepentingan variabel-variabel dalam pelayanan angkutan umum di Kota Padang.

Tingkat Kinerja (<i>performance</i>)	Skala	Tingkat Kepentingan (<i>importance</i>)
Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting
Tidak baik	2	Tidak penting
Cukup	3	Cukup
Baik	4	Penting
Sangat baik	5	Sangat penting

Menurut Saudara – saudara sekalian berapa nilai yang sesuai untuk tingkat kinerja masing masing faktor pelayanan angkutan umum di Kota Padang. Silakan beri nilai pada kolom tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada masing-masing kolom di bawah berikut

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Kepentingan
1	Lampu penerangan di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.		
2	Kaca Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi lapisan atau pelindung untuk mengurangi paparan sinar matahari secara langsung.		
3	Fasilitas pendingin udara (AC) pada Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.		
4	Bus Trans Padang Koridor I mengangkut penumpang sesuai dengan kapasitas yang diizinkan.		
5	Tersedia prioritas tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil pada Bus Trans Padang Koridor I.		
6	Sirkulasi udara di dalam Bus Trans Padang Koridor I berfungsi dengan baik.		
7	Terdapat himbauan larangan merokok di dalam Bus Trans Padang Koridor I.		
8	Bus Trans Padang Koridor I dilengkapi fasilitas tanggap darurat seperti alat pemadam api ringan (APAR) dan kotak P3K.		

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Kepentingan
9	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.		
10	Nomor bus dan nama Koridor I tertera dengan jelas pada bagian depan dan belakang bus.		
11	Tarif Bus Trans Padang Koridor I sesuai dengan pelayanan yang diberikan.		
12	Tersedia stiker atau informasi tanggap darurat (nomor pengaduan) di dalam Bus Trans Padang Koridor I.		
13	Informasi pelayanan seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, tarif, dan rute Koridor I tersedia dengan jelas di halte maupun di dalam bus.		
14	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang telah ditentukan.		
15	Pengemudi mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas selama mengoperasikan Bus Trans Padang Koridor I.		
16	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan.		
17	Bus Trans Padang Koridor I melayani penumpang sesuai dengan rute resmi yang telah ditetapkan.		
18	Sikap dan perilaku pengemudi serta petugas halte Trans Padang Koridor I ramah, sopan, dan membantu penumpang.		
19	Pengemudi memiliki pengetahuan yang baik tentang rute pelayanan Koridor I dan tata cara berlalu lintas.		
20	Pengemudi Bus Trans Padang Koridor I memiliki keterampilan mengemudi yang baik dan sesuai dengan jenis kendaraan bus.		

Lampiran 11 Gambar Bus Trans Padang Koridor 1

