

## ABSTRAK

### **Vara Mareta Yanela (16052144/2016): Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh bagaimana kualitas yang telah diberikan oleh Trans Padang sebagai sarana Transportasi publik di Kota Padang, sebagai sarana transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah. Adapun yang menjadi ukuran dalam menentukan apakah kualitas yang diberikan oleh pihak Trans Padang sudah baik atau belum yaitu antara lain: *a) Tangibles, b) Realibility, c) Responsiveness, d) assurance, e) Emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data yang didapatkan. Informan dalam penelitian ini adalah 15 orang masyarakat yang menggunakan Trans Padang, dan 3 orang pihak UPT Trans Padang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dari kelima aspek pihak Trans Padang belum memenuhi kelima aspek diantaranya yang belum ter-penuhi yaitu aspek *responsiveness, assurance, emphaty*. Sehingga bisa dikatakan bahwa pihak Trans Padang belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi Trans Padang. Dari penelitian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pihak Trans Padang harus lebih berusaha untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang dengan kualitas yang baik sebagai pengguna jasa transportasi publik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi, Masyarakat**