

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN METODE *FUZZY*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG**

SKRIPSI

*“Sebagai Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang”*



GENTA ANADA PICHE

NIM: 18059084/2018

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.

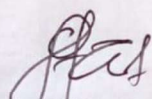
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN METODE *FUZZY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANS PADANG

Nama : Genta Anada Piche
TM/NIM : 2018/18059084
Keahlian : Operasi
Departemen : Manajemen S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, November 2023

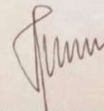
Disetujui oleh:

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen S-1



Dr. Svahriza L., SE, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001

Pembimbing



Firman, SE, M.Sc
NIP: 19800206 200312 1 004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN METODE *FUZZY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TRANS
PADANG

Nama : Genta Anada Piche
TM/NIM : 2018/18059084
Keahlian : Operasi
Departemen : Manajemen S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen S-1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

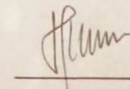
Padang, November 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

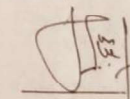
Firman, SE, M.Sc

(Ketua)



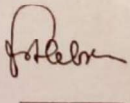
Muthia Roza Linda, SE, MM

(Anggota)



Gesit Thabrani, SE, MT

(Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Genta Anada Piche
NIM / Tahun Masuk : 18059084/2018
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Operasi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Parupuk Raya blok d no 3.
No. HP : 081371645125

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi menggunakan metode Servqual dan metode Fuzzy terhadap Kepuasan Penumpang Trans Padang. Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) saya adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain nya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalama karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan kepada orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan kedalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila di tanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua prodi.

Demikian lah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar sarjana yang di peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain nya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2024

Genta Anada Piche

ABSTRAK

**Genta Anada Piche
2018/1805984**

Analisis kualitas pelayanan transportasi menggunakan metode servqual dan metode fuzzy terhadap kepuasan penumpang trans padang

Dosen Pembimbing

: Firman. S,E, M,Sc

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan transportasi menggunakan metode servqual dan metode fuzzy terhadap kepuasan penumpang Trans Padang, jenis penelitian ini adalah kuantitatif, metode pengumpulan data adalah melalui kuesioner yang di sebar melalui google form yang ditujukan pada responden yang pernah menjadi penumpang trans padang dan metode analisis data nya adalah metode servqual dan metode fuzzy .

Hasil penelitian ini adalah pada metode servqual masih terdapat kualitas pelayanan yang harus di benahi, Berdasarkan metode fuzzy . hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu sebesar -0,46 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang dirasakan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan penumpang, metode Servqual, Metode Fuzzy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis kualitas pelayanan transportasi menggunakan metode servqual dan metode fuzzy terhadap kepuasan penumpang trans padang** “yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Shalawat berserta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW semoga syafaat-Nya senantiasa kita dapatkan di akhirat kelak. Aamiin ya Rabbal Aalamiin.

Penulis menyadari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Muthia Roza Linda, SE, M.M selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Prof Perengki Susanto, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
4. Dr. Syahrizal SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan nasehat.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Dr. Syailendra, S.Kar., M.Hum dan Dra. Hendri Yeni, M.Pd yang telah memberikan doa dan motivasi kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Teristimewa untuk saudara saya yaitu Gama Magistra Piche, SE. dan Gandi Magenta Piche mensupport dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teristimewa Febilla Emirna Putri. SE yang selalu mensupport dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teristimewa untuk teman teman saya yang telah mensupport saya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Keluarga Besar KKN Air Tawar Barat yang telah memberikan pengalaman serta menjadi keluarga baru dalam kehidupan saya.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang banyak membantu penulis. Penulis menyadari skripsi ini masih membutuhkan perbaikan dan pengembangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang senang hati penulis terima demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin Yaa Rabbal' Aalamiin.

Padang, Januari 2024

Genta Anada Piche

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PENYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Penumpang.....	12
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Metode SERVQUAL	15
4. Metode Fuzzy.....	21
6. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Objek Penelitian.....	27
C. Populasi.....	27

D. Sampel.....	27
E. Sumber Data Penelitian.....	28
1. Data Primer	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Wawancara.....	29
2. Observasi.....	29
3. Kuesioner	30
G. Definisi Operasional	30
H. Pengolahan Data	31
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner.....	32
2. Analisis SERVQUAL	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B. Deskriptif Responden Penelitian.....	37
1. Jenis Kelamin.....	37
2. Umur Responden	38
3. Pendidikan terakhir responden.....	39
4. Pengeluaran terakhir responden.....	39
5. Metode Pembayaran responden	40
6. Intensitas Responden	40
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	44
D. Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
2. Kualitas Pelayanan.....	45
3. Kepuasan Penumpang	55
2. Metode Fuzzy.....	61
E. Pembahasan.....	85
1. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual	85

2. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Topsis.....	86
BAB V.....	89
PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 jumlah pengguna transportasi di kota padang 2019-2021	3
Tabel 2. Skala Penelitian.....	30
Tabel 3. Definisi Operasional	31
Tabel 4 Jenis Kelamin.....	38
Tabel 5 Umur Responden.....	38
Tabel 6 Pendidikan terakhir responden.....	39
Tabel 7 Pengeluaran terakhir responden	39
Tabel 8 Metode pembayaran responden	40
Tabel 9 Intensitas Responden.....	41
Tabel 10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 11 Uji Validitas Kepuasan Penumpang	43
Tabel 12 Uji Reliabilitas	45
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Ekspektasi.....	45
Tabel 14 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan trans padang berdasarkan realita..	50
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Penumpang (Ekspektasi)	55
Tabel 16 Distribui Frekuensi Kepuasan Penumpang (Realita).....	56
Tabel 17. Metode Servqual	58
Tabel 18 Rekapitulasi Data Ekspektasi Kualitas Pelayanan Trans Padang	61
Tabel 19 Nilai Defuzzyfikasi Ekspektasi Penumpang Trans Padang	67
Tabel 20 Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan Berdasarkan Realita	70
Tabel 21 Defuzzyfikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Realita	76
Tabel 22 Nilai Kualitas Pelayanan Per kriteria	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Kerja	36
Gambar 2 Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sutar Izin Penelitian	94
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi	109
Lampiran 4 : Hasil Olahan Data.....	122
Lampiran 5 : Tabulasi Data.....	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan usaha bagi penyedia jasa pelayanan semakin ketat, sehingga perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitor penyedia jasa dibidang yang sama. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal agar dapat mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Frieyadi & Alramur D, 2017). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai

dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang.

Menurut Sugiyanto Tingkat pertumbuhan kendaraan yang tinggi apabila tidak diikuti dengan pengendalian penggunaan yang ketat, terutama untuk jenis kendaraan pribadi, akan berdampak pada ketidakmampuan prasarana jalan menampung arus kendaraan. Apabila prasarana jalan tidak mampu menampung arus kendaraan, pada akhirnya akan menimbulkan masalah kemacetan. Saat ini kemacetan merupakan permasalahan serius di hampir seluruh pusat kota-kota provinsi seperti kota Medan, Padang, Palembang, dan masih banyak lagi di kota- kota provinsi diluar Sumatera, berikut ini jumlah pengguna transportasi di kota padang 2019-2021

Tabel 1 jumlah pengguna transportasi di kota padang 2019-2021

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan		
	2019	2020	2021
Sedan	7554	6833	10311
Jeep	7795	7370	9154
Minibus/ST Wagon	81287	75316	86809
Microbus	675	588	694
Bus	-	-	-
Pick Up	12987	11667	15084
Light Truck	7257	6597	958
Truck	5849	5231	6970
Sepeda Motor Roda Dua	283098	242238	346432
Sepeda Motor Roda Tiga	475	364	1087
Jumlah	407141	356359	477499

Sumber: <https://padangkota.bps.go.id>

Berdasarkan tabel di atas terjadi peningkatan jumlah pengguna kendaraan 2021 di bandingkan tahun 2020, jumlah penggunaan tahun 2020 berjumlah 356.359 unit kendaraan dan meningkat draatis pada tahun 2021 berjumlah 477.499 unit kendaraan, dengan meningkat nya jumlah penggunaan kendaraan mengakibatkan meningkat nya jumlah kemacetan dan mengakibatkan sarana jalan menjadi rusak, maka dari itu dibutuhkan transportasi publik untuk mrngurai kemacetan dan agar jalan tidak rusak.

Kebijakan pengembangan sistem angkutan umum massal di kota Padang dilandasi oleh beberapa latar belakang. Pertama, kota Padang saat ini didominasi oleh angkutan berkapasitas kecil/angkutan kota (angkot) yang menimbulkan kepadatan lalu lintas. Latar belakang lain yang mendorong pengembangan angkutan massal di kota Padang, yakni pengusaha angkot yang belum profesional dan awak kendaraan yang berperan ganda untuk mengoperasikan kendaraan dan mengumpulkan pendapatan. Dengan demikian, kebijakan pengembangan sistem angkutan massal perlu didorong karena terbukti lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan (Institut Studi Transportasi, 2015). Salah satu transportasi publik di padang adalah trans padang

Trans Padang adalah layanan angkutan massal bus raya terpadu di Kota Padang yang beroperasi sejak Januari 2014. Bus beroperasi setiap hari mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 19.00 WIB. Saat ini, Trans Padang melayani tiga koridor yakni Pasar Raya Padang menuju Lubuk Buaya (Koridor I) dan Indarung (Koridor V) serta Teluk Bayur menuju Terminal Anak Air (Koridor IV). Koridor VI (Pasar Raya–Kampus Unand) rencananya akan beroperasi pada Oktober 2022. Trans Padang memiliki 35 unit armada. Rinciannya, 15 unit untuk Koridor I, 10 unit untuk Koridor IV, dan 10 unit untuk Koridor V.

Dari enam koridor yang telah dirancang untuk Trans Padang, baru tiga di antaranya yang beroperasi, yaitu Koridor I dari Lubuk Buaya hingga Pasar Raya Padang sepanjang 19 km, Koridor IV dari Teluk Bayur hingga Anak Air sepanjang 23 km, serta Koridor V dari Indarung hingga Pasar Raya Padang sepanjang 17 kilometer. Khusus Koridor V, haltenya hanya berupa pancang.

Tabel 2 Koridor Trans Padang

Koridor	Rute	Wilayah	Jumlah Halte
I	Lubuk Buaya- Pasar Raya	Batas kota – Jalan Adinegoro – Terminal Anak Air – Jalan Adinegoro – Jalan Prof. Dr. Hamka – Jalan Khatib Sulaiman – Jalan Rasuna Said – Jalan Jenderal Sudirman – Jalan Bagindo Aziz Chan – RTH Imam Bonjol (PP)	71
II	Bungus- Pasar Raya	Belum Operasi	
III	Aia Pacah- Pasar Raya		
IV	Teluk Bayua - Anak aia	Teluk Bayur (Bukit Putus) – Jalan Padang Bypass – Jalan Anak Air – Terminal Anak Air (PP)	42
V	Indaruang- Pasar Raya	Semen Padang – Jalan Raya Indarung – Jalan Aru – Jalan Dr. Soetomo – Jalan Sawahan – Jalan Agus Salim – Jalan	60

		Bagindo Aziz Chan – RTH Imam Bonjol – Jalan Proklamasi – Jalan Dr. Wahidin – Jalan Sisingamangaraja – Jalan Dr. Soetomo – Jalan Aru – Jalan Raya Indarung – Semen Padang	
VI	Limau manih- Pasar raya	Rumah Sakit Universitas Andalas – Jalan Mohammad Hatta – Sawahan	

Sumber: www.transpadang.com

Pada peneliti melakukan wawancara terhadap penumpang ,ada beberapa keluhan yang di rasakan oleh penmpang, adapun fenomena yang ada diantaranya :1). Petugas yang kurang ramah, 2). Tidak ada gerbong khusus wanita, 3). Toilet yang kebersihannya kurang terjaga. 4). Masih banyak penumpang tidak mendapatkan tempat duduk yang seharusnya penumpang tidak berdiri ketika terjadi peningkatan jumlah penumpang yang tinggi dan hal ini menyebabkan terganggunya kenyamanan dari penumpang yang memiliki tiket karena ruang kereta api menjadi sesak, 5). Kurang pilihan atau alternatif jam pemberangkat, karena itu sering terjadi lonjakan penumpang karena jadwal pemberangkat yang dirasa masih minim. Dengan ada nya beberapa keluhan yang di rasakan oleh penumpang trans padang kali ini yang di teliti adalah terkait dengan kualitas pelayanan.

Menurut (Heizer et al., 2017) menyatakan bahwa kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi semua kebutuhan kebutuhan,

dalam hal ini suatu produk barang ataupun jasa bisa dikatakan berkualitas jika produk mampu memenuhi kebutuhan konsumennya. Jika suatu produk tidak mampu memenuhi kebutuhan konsumen maka produk bisa dikatakan tidak berkualitas.

Menurut penelitian (Sholikhah & Iriananda, 2017) Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *metode Fuzzy-Servqual* yang digunakan untuk menentukan variabel kebutuhan penumpang yang tidak terpenuhi dengan menghitung gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penumpang sebagai *voice of costumer*. Kriteria yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah dimensi *Tangibles*. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap negatif adalah -0,912, artinya harapan penumpang masih belum tercapai. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Penumpang (IKP) sebesar 83,76%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijadikan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpangnya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan

merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Menurut Parasuraman mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangibles (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

Kondisi usaha membawa perusahaan khususnya sektor jasa pada suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Pada saat ini banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya mungkin beragam

Penelitian ini hanya akan fokus kepada sisi eksternal perusahaan yakni dalam sudut pandang penumpang yang menggunakan jasa transportasi dari Trans padang. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan yang sudah beroperasi di sana. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul

“ Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Fuzzy Terhadap Kepuasan Penumpang Trans padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat kita identifikasi berbagai masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui bobot setiap kriteria-kriteria kualitas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Trans padang.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Trans Padang koridor apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar penelitian lebih terfokus dan terarah, maka peneliti membatasi pada meningkatkan kualitas layanan dengan mengintegrasikan SERVQUAL dengan Fuzzy Trans Padang .

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang menjadi topik dalam penelitian ini. Masalah tersebut antara lain :

1. Mengetahui hasil analisis peningkatan layanan menggunakan metode Servqual dan metode *Fuzzy* dalam menentukan skala prioritas analisis

kualitas pelayanan Trans Padang ?

2. Mengetahui hasil kelayakan layanan menggunakan metode Servqual dan metode *Fuzzy* dalam menentukan peningkatan mutu kualitas pelayanan Trans Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui

1. Hasil analisis peningkatan layanan menggunakan metode Servqual dan metode *Fuzzy* dalam menentukan skala prioritas analisis kualitas pelayanan Trans Padang
3. Hasil kelayakan layanan menggunakan Metode SERVQUAL dan Metode *Fuzzy* dalam menentukan peningkatan mutu kualitas pelayanan Trans Padang

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya adalah

- a. Bagi Peneliti

Untuk menambah konsep atau teori yang mendalam mengenai ilmu pengetahuan tentang kualitas layanan. Serat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Bagi kampus khususnya mahasiswa semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian yang relevan.