

## **Abstrak**

**Maidi Satria : Analisis Faktor Dalam Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Kota Di Kota Padang**

Alat transportasi merupakan kebutuhan yang vital bagi seluruh kalangan masyarakat. Seiring berkembangnya peradaban dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di Kota Padang adalah : keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di kota Padang 2) faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh mahasiswa yang aktif kuliah dan tahun masuk 2011 sampai 2014 di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang yang ke kampus menggunakan jasa angkutan kota menuju kampus Air Tawar dan sampelnya berjumlah 100 orang dan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Instrumen kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa angkutan kota di kota Padang ada delapan faktor. Faktor 1 dipengaruhi oleh penampilan sopir yang bersih dan rapi, modifikasi kendaraan yang digunakan menarik dan kendaraan yang dioperasikan pada kondisi terbaik. Faktor 2 dipengaruhi oleh sopir mematuhi aturan lalu lintas, sopir memperhatikan keselamatan dan kesehatan penumpang. Faktor 3 kepuasan mahasiswa sebagai angkutan kota dipengaruhi oleh sopir tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan penumpang. Faktor 4 dipengaruhi oleh sopir mampu memberikan pelayanan terbaik dan sopir ramah melayani penumpang. Faktor 5 dipengaruhi oleh sopir memperhatikan keluhan penumpang dan kendaraan dioperasikan selalu dalam keadaan bersih. Faktor 6 dipengaruhi oleh sopir memiliki kemampuan mengendarai kendaraan dan sopir menguasai akses jalan. Faktor 7 dipengaruhi oleh sopir menguasai laju kendaraan dengan baik. Faktor 8 diwakili oleh sopir melayani pada kondisi terbaik.