

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian pada sebelumnya yaitu BAB IV maka akan diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 1,076 + 0,670X_1 - 0,265X_2 + 0,029X_3 - 0,143X_4 + 0,391X_5 + 0,14X_6$$

.Berdasarkan analisis regresi linier berganda di atas terlihat bahwa:

- a. Variabel fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 95 persen terhadap kepuasan penumpang angkutan umum batang pane baru sebesar 22,7 persen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,670 dan nilai betanya 0,718.
- b. Variabel perlengkapan berpengaruh negatif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 95 persen terhadap kepuasan angkutan umum batang pane baru sebesar 8,6 persen dengan nilai koefisien regresi sebesar -2,65 dan nilai betanya -2,73.
- c. Variabel keefektifan waktu berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 95 persen terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan umum batang pane baru sebesar 1,1 persen dengan nilai koefisien regresi 0,029 dan nilai betanya 0,034.
- d. Variabel daya tanggap pihak angkutan umum berpengaruh negatif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 95 persen terhadap kepuasan penumpang angkutan umum batang pane baru sebesar 6,4 persen dengan nilai koefisien regresinya -0,143 dan nilai betanya -2,03.
- e. Variabel Jaminan pihak angkutan umum berpengaruh positif dan signifikan dengan taraf signifikansi sebesar 95 persen terhadap kepuasan penumpang angkutan umum batang pane baru sebesar 14 persen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,391 dan nilai Betanya 0,443.
- f. Variabel Empati pihak angkutan umum berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 95 persen terhadap

kepuasan penumpang sebesar 0,5 persen dengan nilai koefisien regresinya 0,14 dan nilai betanya 0,015.

2. Variabel yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang adalah variabel fasilitas fisik sebesar 22,7 persen

5.2. Saran

1. Pihak angkutan umum Batang Pane Baru perlu meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan kepada pembaca :
 - a. Untuk menggunakan metode selain yang digunakan peneliti dan juga menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga hasil dari analisis yang diperoleh pada penelitian ini lebih akurat.
 - b. Melakukan penelitian yang sama dengan menambahkan variabel-variabel yang lebih banyak dan beragam. agar lebih diketahui variabel lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang.