

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada sebelumnya yaitu BAB IV maka akan diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = 0,874 + 0,184 X_1 - 0,001 X_2 + 0,182 X_3 + 0,106 X_4 + 0,190 X_5 + 0,080 X_6$ .

Berdasarkan analisis regresi linier berganda di atas terlihat bahwa variabel jaminan pihak angkutan umum berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan sebesar 11,98% dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,190 dan nilai  $t_{hitung}$  0,234.

Kemudian variabel kehandalan pegawai, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan sebesar 10,90% dengan nilai koefisien sebesar 0,182 dengan nilai Beta 0,212. Variabel fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan sebesar 10,13% dengan nilai koefisien sebesar 0,184 dengan nilai Beta 0,197. Variabel daya tanggap pihak angkutan umum berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan sebesar 7,04% dengan nilai koefisien sebesar 0,106 dengan nilai Beta 0,137. Variabel empati pihak angkutan umum berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan sebesar 3,96% dengan nilai koefisien sebesar 0,080 dengan nilai Beta 0,077.

Sedangkan Variabel perlengkapan tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum KUPJ km. 7,2 Medan. Ini terlihat pada nilai koefisien regresi yang negatif yaitu -0,001 dan nilai  $t_{hitung} = -0,015$  yang lebih besar dari  $t_{\alpha/2} = 2,000$ .

Pada pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F simultan (bersama – sama) dapat dijelaskan bahwa variabel Fasilitas fisik (X1), perlengkapan (X2), kehandalan pegawai (X3), daya tanggap pihak angkutan umum (X4), jaminan pihak angkutan umum (X5) dan empati pihak angkutan umum (X6) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama – sama) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hal ini ditunjukkan dari nilai F hitung sebesar 12,184 dengan nilai signifikan (*P Value*) sebesar  $0,000 < F_{tabel} (\alpha = 0,05) = 2,19$ .

Variabel *independent* (fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan pegawai, daya tanggap pihak angkutan umum, jaminan pihak angkutan umum, empati pihak angkutan umum) dapat menjelaskan variabel *dependent* (kepuasan penumpang) sebesar 44%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, terlihat pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,404.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda di atas juga terlihat bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KUPJ km. 7,2 Medan adalah variabel jaminan pihak angkutan umum yaitu sebesar 11,98% dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,190 dan nilai *Betanya* 0,234.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran :

1. Pihak manajemen angkutan umum koperasi usaha pinggir jalan (KUPJ) Jl. SM. Raja km.7,2 Medan.
  - Pihak angkutan umum koperasi usaha pinggir jalan (KUPJ) Jl. Sisingamaraja km.7,2 Medan perlu meningkatkan aspek jaminan dari pihak angkutan umum KUPJ, jaminan keamanan dan keselamatan, tepat waktu sampai tujuan dan supir yang berpengalaman. Dari aspek kehandalan pegawai meliputi ketepatan waktu keberangkatan yang

dijadwalkan oleh pegawai, waktu menunggu yang tidak lama, adanya koordinasi dan penginformasian perubahan jadwal keberangkatan. Dari fasilitas fisik angkutan umum meliputi badan angkutan umum bagus dan tidak berkarat, tempat duduk (kursi) yang bersih, rapi, bagasi barang yang besar, area keluar masuk penumpang yang luas. Dari aspek lain seperti adanya pengurangan ongkos untuk kelompok tertentu seperti anak – anak dan pelajar, adanya respon yang cepat jika terjadi masalah dalam perjalanan dan respon terhadap keluhan – keluhan lainnya demi terciptanya kenyamanan dan harapan serta kepuasan penumpang angkutan umum KUPJ Jl, Sisingamaraja km.7,2 Medan.

2. Peneliti yang akan datang.

- Diharapkan peneliti yang akan datang menggunakan sampel penelitian yang lebih banyak sehingga hasil dari analisis yang diperoleh pada penelitian ini lebih akurat.
- Melakukan penelitian yang sama dengan menambah variabel – variabel yang berbeda yang berhubungan dengan penelitian ini agar lebih diketahui variabel lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY