

ABSTRAK

Yola Wulandari Nim 7152210015 “Pengaruh *Tangible, Reliability, Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah”. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, Agustus 2019. Dengan Variabel *Tangible, Reliability, Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Penumpang.

Penelitian ini dilakukan di Jl Ringroad Gagak Hitam nomor 36 Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang pada PT PMTOH Jurusan Medan - Aceh Tengah. Populasi dalam penelitian ini yaitu 825 Responden dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Dengan mengambil populasi sebanyak 90 orang untuk dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Studi Pustaka, wawancara dan Kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas.

Dari hasil uji validitas diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ masing- masing pertanyaan dan uji reliabilitas kuesioner yang diperoleh dari rumus Alpha Cronbach masing- masing variabel yaitu X_1 sebesar 0,915, X_2 sebesar 0,748, X_3 sebesar 0,889, dan Y sebesar 0,876. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikan r_{hitung} yaitu 0,361.

Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan rumus $Y = a + b_1 + b_2 + b_3 + e$. Hasil analisis data pada masing- masing variabel diperoleh hasil persamaan Regresi Linear Berganda $(Y) = 5,212 + 1,219X_1 + 1,609X_2 + 1,910X_3 + e$. Diketahui variabel *Tangible, Reliability, Dan Empathy* secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F) diperoleh F_{hitung} sebesar 190,161 atau lebih besar dari F_{tabel} 3,10 dan memiliki signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Diperoleh nilai R^2 sebesar 0,869 yang berarti X_1, X_2, X_3 menjelaskan pengaruh terhadap Y sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel- variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Empathy* dan Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

Yola Wulandari Nim 7152210015 "The Effect of Tangible, Reliability, and Empathy on Passenger Satisfaction in Transportation Services at PT PMTOH Department of Medan - Aceh Tengah". Thesis of Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan, August 2019. With Tangible Variables, Reliability, and Empathy on Passenger Satisfaction.

This research was conducted at Jl Ringroad Black Crow number 36 Medan. This study aims to determine how much the level of passenger satisfaction at PT PMTOH Medan - Aceh Tengah Department. The population in this study were 825 respondents and the method used in this study was Random Sampling. By taking a population of 90 people to be sampled. Data collection techniques used in this study were observation, literature study, interviews and questionnaires that tested the validity and reliability.

From the validity test results obtained $r_{count} > r_{table}$ of each question and the reliability test of the questionnaire obtained from the Alpha Cronbach massing formula - each variable is X1 at 0.915, X2 at 0.748, X3 at 0.889, and Y at 0.876. This value is greater than the significant level of r_{count} which is 0.361.

Analysis of the data used is Multiple Linear Regression with the formula $Y = a + b_1 + b_2 + b_3 + e$. The results of data analysis on each variable obtained by the results of the Multiple Linear Regression equation $(Y) = 5.212 + 1,219X_1 + 1,609X_2 + 1,910X_3 + e$. Tangible, Reliability, and Empathy variables are known to jointly influence consumer satisfaction based on simultaneous testing (F Test) obtained by Fhitumg of 190.161 or greater than F_{table} 3.10 and has a significance of 0.000 or less than 0.05. Obtained R^2 value of 0.869 which means X1, X2, X3 explains the effect on Y of 13.1% influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Tangible, Reliability, Empathy and Passenger Satisfaction.

