

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PENUMPANG ANGKUTAN UMUM BATANG PANE BARU DENGAN  
MENGUNAKAN METODE REGRESI LINIER BERGANDA**

Solihadi Nasution  
NIM: 4122230013

**ABSTRAK**

Metode regresi linier berganda adalah metode yang digunakan untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari suatu variabel dalam hubungannya dengan variabel yang lain. Tujuan Penelitian ini adalah: (1) menganalisis seberapa besar pengaruh positif kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum Batang Pane Baru terhadap kepuasan penumpang. (2) mengetahui variabel yang paling berpengaruh dari variabel fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai. Metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah penumpang angkutan umum Batang Pane Baru. Sumber data diambil dengan menggunakan *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dan dibantu dengan software SPSS. Prosedur dalam penelitian ini yaitu melakukan analisis deskriptif, kemudian melakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya melakukan uji asumsi klasik. Setelah itu dilakukan uji koefisien regresi berganda dengan menggunakan uji t dan F, mencari nilai koefisien determinasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang Batang Pane Baru adalah variabel fasilitas fisik sebesar 22,7 persen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,670 dan nilai Betanya 0,718, variabel perlengkapan sebesar 8,6 persen dengan nilai koefisien regresi sebesar -2,65 dan nilai Betanya -2,73, jaminan pihak angkutan umum sebesar 14 persen dengan nilai koefisien regresi 0,029 dan nilai betanya 0,034, keefektifan waktu sebesar 1,1 persen, empati pihak angkutan umum sebesar 0,5 persen dengan nilai koefisien regresinya 0,14 dan nilai betanya 0,015, dan daya tanggap sebesar 6,4 persen dengan nilai koefisien regresinya sebesar -0,143 dan nilai beta sebesar -0,23. Variabel yang paling mempengaruhi adalah variabel fasilitas fisik sebesar 22,7 persen.

**Kata kunci:** *Regresi linier berganda, simple random sampling, Batang Pane Baru, SPSS.*



*Dipersembahkan untuk:*

**Kedua Orang Tua Saya**

**Yuliasdi Nasution dan Neliyesti**

**Atas doa dan kasih sayang Beliau berdua**

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY