

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PENGUNAAN ANGKUTAN UMUM (STUDI PADA
PERKUMPULAN MAHASISWA NIAS UMRAH DI
TANJUNGPINANG)**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**MARNI HALAWA
NIM : 2204020008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

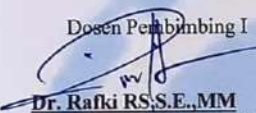
Nama : Marni Halawa
 Nim : 2204020008
 Jurusan : Manajemen Bisnis
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Angkutan Umum (Studi Pada Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRH Di Tanjungpinang)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

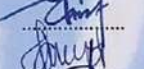
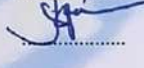
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Rafki RS, S.E., MM
 NIP. 197609252021211003


Fradya Randa, S.E., M.E
 NIP. 198909262022031005

Panitia Penguji		Tanda Tangan	Tanggal
Nama	Jabatan		
1. <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		28/6/2026
2. <u>Ezky Tiyasningsih, S.E., M.Si</u> NIP. 199202052022032010	Penguji II		27/7/2026
3. <u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji III		23/7/2026
4. <u>Dr. Rafki RS, S.E., MM</u> NIP. 197609252021211003	Penguji IV		27/7/2026
5. <u>Fradya Randa, S.E., M.E</u> NIP. 198909262022031005	Penguji V		27/7/2026

Tanggal lulus: 20 Juli 2026

Mengetahui


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
 NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
 NIP. 199012132018032001

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Marni Halawa
NIM : 2204020008
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Angkutan Umum (Studi pada Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Tanjung Pinang)

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 06, Mei 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Rafki RS, S.E., MM

NIP.197609252021211003


Fradya Randa, S.E., M.E

NIP.198909262022031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si

NIP.199202052022032010

PERNYATAAN ORINILITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marni Halawa

Nim : 2204020008

Jurusan : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Angkutan Umum (Studi pada
Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 15 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,


MARNI HALAWA

Nim.2204020008

MOTTO

"Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gementar karena mereka, sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau."

(Ulangan 31:6)

"Kamu boleh mengejar dunia, tetapi bawalah selalu nama Tuhan Yesus di setiap doa dan proses perjuanganmu."

(Pesan Orangtua)

"Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!

(roma 12:12)

"Aku merantau bukan untuk menyerah pada keadaan. Di setiap keringat dan air mata yang jatuh karena cobaan, ada doa orang tua yang harus kuwujudkan menjadi kebahagiaan."

(penulis)

"Sebab aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

(Yeremia 29:11)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, penyertaan, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Angkutan Umum (Studi pada Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Tanjungpinang)."**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu. Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Rafki RS, S.E., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Fradya Randa, S.E., M.E., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim UMRAH.
7. Seluruh anggota Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH yang telah membantu proses penelitian.

8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Tolosekhi Halawa dan Ibu Merida Halawa, serta abang, kakak, adik-adik, dan seluruh keluarga besar, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi, serta bantuan moral maupun material yang senantiasa diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan semangat dalam setiap proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada jenjang sarjana.
9. Kepada keluarga setia penulis diperantauan, dan juga kakak abang tingkat penulis yang selalu membantu bertukar pikiran, memberikan ide solusi yang terbaik buat kehidupan penulis.
10. Teman-teman seperjuangan di kuliah serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Tanjungpinang, 09 juli 2026



Penulis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISIONALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjau Pustaka	14
2.1.1 Grand Theory.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Kenyamanan	20
2.1.4 Keamanan	22
2.1.5 Kepuasan.....	25
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Penggunaan Angkot.....	32
2.4.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Penggunaan Angkot.....	33
2.4.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Penggunaan Angkot	34
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, dan Keamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Penggunaan Angkot....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.3.1 Variabel Dependen	39
3.3.2 Variabel Independen	39
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	41
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.5.1 Sumber Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Uji Kualitas Data	46
3.6.3 Uji Reliabilitas	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.3.1 Uji Normalitas	47
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	47
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	48
3.6.5 Uji Hipotesis	49
3.6.6 Uji Parsial (Uji T)	49
3.6.7 Uji Simultan (Uji F)	50
3.6.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Data	52
4.1.1 Gambaran Umum Layanan Angkot Umum (Studi Pada Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH di Tanjungpinang)	52
4.1.2 Distribusi Responden	53
4.1.3 Demografi Umum Responden	54
4.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden	56
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif	69
4.2.2 Uji Kualitas Data	71
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	75
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	75
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	77

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	78
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.2.5 Uji Hipotesis	85
4.2.5.1 Hasil Uji Persial (Uji T).....	85
4.2.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
4.2.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Pengguna Angkutan.....	91
4.3.2 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Pengguna Angkutan	95
4.3.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Nias Pengguna Angkot.....	97
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, dan Keamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkumpulan Mahasiswa Nias UMRAH Penggunaan Angkutan Umum	2
Tabel 1.2 Pra-Survei Kepuasan Mahasiswa Penggunaan Angkutan Umum	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Skala Likert pada penelitian	44
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	54
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kenyamanan	59
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan	62
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	65
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Statistik Dekriptif	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	73
Tabel 4.15 Hasil Uji One-Sampel Komogorov-Smirnov	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji T)	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Pemikiran	31
Gambar 4.4 Hasil Uji Grafik Histogram	74
Gambar 4.5 Hasil Uji Grafik P-Plot	75
Gambar 4.6 Uji Grafik Scatterplot	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	108
Lampiran 2 Dokumentasi Kuesioner	112
Lampiran 3 Dokumentasi Jawaban Responden	114
Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Pengujian Statistik	124
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	131
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	132

