

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai permasalahan pada pelayanan angkutan umum di Kota Tanjungpinang, seperti ketidaktepatan waktu keberangkatan, kurangnya kenyamanan kendaraan, serta aspek keamanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi tersebut diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa Perkumpulan Mahasiswa Nias Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) yang masih menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna angkutan umum. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 100 mahasiswa dengan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,067. Sementara itu, kenyamanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,000. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,921 menunjukkan bahwa 92,1% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan, sedangkan 7,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kenyamanan dan keamanan merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna angkutan umum, sedangkan kualitas pelayanan belum memberikan pengaruh yang signifikan

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan angkutan umum

ABSTRACT

This study was motivated by persistent issues regarding public transportation services in Tanjungpinang City, such as unreliable departure times, vehicle discomfort, and safety standards that do not fully meet user expectations. These conditions are believed to influence the satisfaction of students from the Nias Student Association at Raja Ali Haji Maritime University (UMRAH) who rely on public transportation as their primary mode of travel. The study aims to analyze the impact of service quality, comfort, and safety on the satisfaction of students using public transportation. A quantitative method with an associative approach was employed. The study population consisted of 100 students, and a saturated sampling technique was used, meaning the entire population served as the respondents. Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results indicate that, individually, service quality has a positive but insignificant effect on student satisfaction (significance value of 0.067). Meanwhile, comfort and safety have positive and significant effects on student satisfaction, with significance values of 0.000 for each. Simultaneously, the three variables significantly influence student satisfaction (significance value of 0.000). The Adjusted R-Square value of 0.921 indicates that 92.1% of the variation in student satisfaction is explained by service quality, comfort, and safety, while 7.9% is influenced by factors outside the scope of this study. Thus, comfort and safety are the dominant factors in enhancing the satisfaction of students using public transportation, whereas service quality does not yet exert a significant influence

Keywords: *service quality, comfort, and safety; student satisfaction; public transportation usage*