

**PENGARUH KEAMANAN DAN KESELAMATAN TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG PADA PT. PUTRA PARANGINAN
TRANSPORT PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

Sumita Ulfah
Nim. 22090012

**PROGRAM STUDI MENAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH KEAMANAN DAN KESELAMATAN TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG PADA PT. PUTRA PARANGINAN
TRANSPORT PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

Sumita Ulfah
Nim. 22090012

Pembimbing I

Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap M.M
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II

Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009

**PROGRAM STUDI MENAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGIJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada PT. Putra Parungpinas Transport Panyabungan" a.n Sumita Irfak, NIM. 22090012 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimatangkan di Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Sepren (STAIN) Mandailing Natal. Pada tanggal 21 Agustus 2025.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Nebi Sugiharta, M.M NIP 198702082019031001	Ketua Seksi Pengaji I		8/9/2026
2	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP 199007162019031001	Sekretaris Seksi Pengaji II		8/9/2026
3	Dr. Ade Khadijah Z. Harahap, M.M NIP 198402032019082001	Pengaji III		14/9/2026
4	Muti Fikriah, M.M NIP 198903292020121009			16/9/2026



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Sumita Ulfah, dengan judul "**Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan**" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat diperlukan sepenuhnya.

Panyabungan, Agustus
2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ade Khadijatul Z Harahap M.M
NIP. 198402032019082001



Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Hal : Lembar Persetujuan dan Pengesahan

Lampiran : -

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan arahan, melakukan koreksi, serta mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi yang disusun oleh:

Nama : Sumita Ulfah

NIM : 22090012

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul : Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas
Penumpang Pada PT. Putra Paranginan Transport
Panyabungan

Maka kami selaku dosen pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian lembar persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mandailing Natal, Agustus 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ade Khadijatul Z Harahap M.M
NIP. 198402032019082001



Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumita Ulfah
NIM : 22090012
Tempat/Tgl Lahir : Purba Baru, 18 Agustus 2003
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Purba Baru

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Keamanan Dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan"** adalah benar karya saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Sumita Ulfah
22090012

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Atas Nama Sumita Ulfah

Lampiran :

Kepada Yth.

Bapak Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
di Tempat

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Sumita Ulfah, NIM. 22090012 yang berjudul **"Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA). Untuk itu dalam waktu yang dekat kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap M.M
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II



Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009

ABSTRAK

Sumita Ulfah, 22090012 "Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan" Loyalitas penumpang merupakan faktor terpenting dalam keberlangsungan hidup sebuah perusahaan jasa transportasi. Loyalitas penumpang yang diharapkan adalah kesediaan penumpang untuk terus menggunakan jasa secara berkelanjutan serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Pencapaian loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya keamanan dan keselamatan selama proses pelayanan transportasi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis seberapa besar pengaruh Keamanan dan Keselamatan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik purposive sampling, di mana jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin dari populasi 3.000 penumpang dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel 97 responden, dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda karena variabel penelitian terdiri atas Keamanan sebagai variabel independen (X1), Keselamatan sebagai variabel independen (X2), dan Loyalitas Penumpang sebagai variabel dependen (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keamanan dan Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Penumpang, baik secara parsial (signifikansi X1 sebesar $0,019 < 0,1$ dan X2 sebesar $0,000 < 0,1$) maupun secara simultan (signifikansi $0,000 < 0,1$). Koefisien determinasi sebesar 0,541 berarti 54,1% perubahan variabel Loyalitas Penumpang dijelaskan oleh Keamanan dan Keselamatan, sedangkan sisanya 45,9% dijelaskan variabel lain di luar penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Keamanan dan Keselamatan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Penumpang, sehingga perusahaan disarankan meningkatkan sistem keamanan dan standar keselamatan guna mempertahankan loyalitas penumpang.

Kata kunci: *Keamanan, Keselamatan, Loyalitas Penumpang, PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan*

ABSTRACT

Sumita Ulfah, 22090012 "The Influence of Security and Safety on Passenger Loyalty at PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan"

Passenger loyalty is the most important factor for a transportation company's sustainability. Expected passenger loyalty is the willingness of passengers to keep using the service and recommend it to others. Achieving passenger loyalty at PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan is influenced by many factors, including security and safety during the service process. This study aims to analyze the influence of Security and Safety, both partially and simultaneously, on Passenger Loyalty at PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. This quantitative study used purposive sampling, with sample size determined via the Slovin formula from a population of 3,000 passengers with a 10% margin of error, resulting in 97 respondents, analyzed using multiple linear regression, with Security (X1), Safety (X2) as independent variables and Passenger Loyalty (Y) as the dependent variable.

Results show that Security and Safety positively and significantly affect Passenger Loyalty, both partially (significance of $X1 = 0.019 < 0.05$ and $X2 = 0.000 < 0.05$) and simultaneously (significance = $0.000 < 0.$). The coefficient of determination of 0.541 means 54.1% of the change in Passenger Loyalty is explained by Security and Safety, while the remaining 45.9% is explained by other variables outside this study. Based on these results, it can be concluded that Security and Safety significantly affect Passenger Loyalty, so the company is advised to improve its security system and safety standards to maintain passenger loyalty.

Keywords: *Security, Safety, Passenger Loyalty, PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan*

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis bersyukur atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Kedua, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan (kebodohan) ke zaman yang terang benderang (penuh dengan ilmu pengetahuan).

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul **Pengaruh Keamanan Dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Pt. Putra Paranginan Transport Panyabungan** hal ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada:

1. Persembahkan istimewa dan rasa terima kasih yang tak akan pernah cukup saya tuturkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda (Anwar Musaddad dan Ibunda Miskah Lubis). Terima kasih atas cinta kasih sayang yang tak terbatas, pengorbanan yang tak terhitung oleh langka, serta penuh keringat yang menopang langkah saya hingga bisa sampai di titik ini. Terima kasih karena selalumelangitkan doa-doa terbai di setiap sujud, menjadi tempat pulang kami berteduh, dan selalu percaya kepada kemampuan saya bahkan saat saya meragukan diri sendiri. Keberhasilan kecil ini sepenuhnya adalah milik ayah dan ibu, buah dari kesabaran dan ikhlas dalam mendidik kami sebagai putra dan putri kalian.
2. Bapak Dr. H. Mara Samin Lubis, M. Ed selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
3. Ibu Dr. Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, sekaigus Pembimbing I yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap skripsi yang penulis ajukan serta senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maaf jika sering

merepotkan,dan semoga kebaikan serta kesabaran Ibu di balas oleh Tuhan yang maha Esa.

4. Bapak Jannus Tambunan, M.Hi selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
5. Bapak Mufti Fahrizal, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kep penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maaf jika sering merepotkan,dan semoga kebaikan serta kesabaran Bapak di balas oleh Tuhan yang maha Esa.
6. Seluruh Bapak\Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
7. Kepada Bapak Arwin, S.H.I., M.A selaku Penasehat Akademik saya, terimakasih atas saran dan masukan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh informan dalam penelitian ini yang telah memberikan data dan informasi terkait judul penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh keluarga terutama kepada kedua abang saya (Iqbal arif,S.T & Sani selalu rusuh setiap bertemu bagaikan Tom and Jerry (Riadoh & Aulia Rifki). Terima kasih atas segala Doa yang tidak pernah putus,dukungan moral,keceriaandi dalam rumah,serta bantuan-bantuan kecil yang sangat berarti selama saya menumpuh perkuliahan hingga ahirya mampu menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran kalian adalah sistem pendukung (*support my sistem*) terbaik dalam hidup saya.
saya yang selalu mendukung dan mensuport saya serta bantuan meterialnya.
10. Sahabat seperjuangan dan seperjalanan yang selalu menemani saya saat bimbingan sampai selesai yaitu teman terbaik saya (Fadila Alisya dan Nur Faizah) dan teman-teman lainnya yang telah mendukung, memotivasi, menghibur, dan membantu saya dalam melakukan penelitian ini. Serta sahabat seperjuangan Program Manajemen Bisnis Syariah tahun akademik 2022,

khususnya MBS-A yang senantiasa memberikan arahan, masukan, kritik dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada Wahyu Ichram Nasution, S.H, sosok istimewa yang telah rela mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, yang selalu ada ketika ada tawa dan tangisan dalam menjalankan proses mendapatkan gelar sarjana, bahkan materi demi kelancaran skripsi ini. Tanpa dukungan dan pengorbanan yang diberikan dengan penuh ketulusan, penulisan mungkin tidak akan sampai ke titik ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan dengan keberkahan yang berlipat ganda.
12. Dan terakhir apresiasi terbesar dan paling tulus saya persembahkan untuk diri saya sendiri (Sumita Ulfah) yang akan segera menyandang gelar sarjana. Terima kasih telah bertahan melewati malam-malam yang panjang, mengalahkan keraguan dalam dada, dan tetap percaya pada mimpi ini ketika semuanya terasa begitu berat. Terima kasih telah merawat tubuh dan jiwa ini hingga tetap tegak sampai di titik ahir perjuangan, kamu berharga, kamu mampu, dan terima kasih telah berjuang dengan sejujur jiwamu untuk menyelesaikan apa yang telah kita mulai yang membuat orang tuamu menjadi bangga mereka hanya bisa duduk di pendidikan sampai smp/sma akan tetapi bisa memberikan pendidikan hingga sampai duduk di bangku sarjana sudah 3 bukti anak yang sudah sarjana dan kamu yang ke 4 ya sisa 2 adik lagi yang akan duduk di bangku perkuliahan, terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan kami semua isi dunia yang belum tentu kami dapat kan diluar sana .

Panyabungan, 21 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Sumita Ulfah
22090012

MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Perjuangan ini mengajarkanku bahwa hasil tidak pernah mengkhianati proses, dan air mata yang jatuh dalam usaha akan berubah menjadi senyuman kebahagiaan di hari wisuda.”

Sesudah kesulitan pasti ada
kemudahan **(Q.S Al-Insyiroh : 5)**

Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar
(Q.S Ar-Ruum : 60)

Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan” **(Imam Syafi’i)**

Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu , maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga ”**(HR Muslim)**

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.
Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar.

Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan
(Boy Candra)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

LEMBARAN NOTA DINAS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

MOTTO iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN 1

- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Identifikasi Masalah 7
- C. Pembatasan Masalah 8
- D. Perumusan Masalah 8
- E. Tujuan Penelitian 8
- F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian 9
- G. Defenisi Operasional 10

BAB II KAJIAN TEORI 11

- A. Landasan Teori 11
 - 1. Keamanan 11
 - 2. Keselamatan 16
 - 3. Loyalitas Penumpang 24
- B. Penelitian Terdahulu 32
- C. Kerangka Berpikir 36
- D. Hipotesis Penelitian 38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39

- A. Jenis Penelitian 39
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian 39
- C. Populasi dan Sampel 40
- D. Teknik Pengumpulan Data 42

E. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Statistik Deskriptif	45
2. Uji Instrumen Penelitian	45
3. Uji Asumsi Klasik	49
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
5. Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Temuan Umum.....	54
2. Temuan Khusus.....	56
B. Uji Analisis Data	59
1. Uji Instrumen Penelitian	59
2. Uji Asumsi Klasik	63
3. Uji Regresi Linear Berganda	68
4. Uji Hipotesis	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Jumlah Penumpang	41
Table 3.3 Skala Likert	43
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	44
Table 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X1)	46
Table 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keselamatan (X2).....	47
Table 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Penumpang (Y).....	47
Table 3.8 Hasil Uji Realibilitas Penelitian X1	48
Table 3.9 Hasil Uji Realibilitas Penelitian X2	48
Table 3.10 Hasil Uji Realibilitas Penelitian Y	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1 dan X2 terhadap Y	68
Tabel 4.6 Hasil Uji T (Parsial) X1 dan X2 Terhadap Y	69
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Simultan) X1 dan X2 terhadap Y	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) X1 dan X2 terhadap Y	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.4 Grafik Uji Validitas Keamanan (X1).....	60
Gambar 4.5 Grafik Uji Validitas Keselamatan (X2)	60
Gambar 4.6 Grafik Uji Validitas Loyalitas Penumpang (Y)	61
Gambar 4.7 Grafik Uji Reabilitas Keamanan (X1)	62
Gambar 4.8 Grafik Uji Reabilitas Keselamatan (X2)	62
Gambar 4.9 Grafik Uji Reabilitas Loyalitas Penumpang (Y)	63
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas P-Plot	65
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner
- Lampiran 6 Tabulasi Data X1
- Lampiran 7 Tabulasi Data X2
- Lampiran 8 Tabulasi Data Y
- Lampiran 9 Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas X1
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas X2
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Y
- Lampiran 13 Hasil Uji Reabilitas X1
- Lampiran 14 Hasil Uji Reabilitas X2
- Lampiran 15 Hasil Uji Reabilitas Y
- Lampiran 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test
- Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas P-Plot
- Lampiran 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 19 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 21 Distribusi Nilai T Tabel
- Lampiran 22 Hasil Uji T (Parsial)
- Lampiran 23 Distribusi Nilai F Tabel
- Lampiran 24 Hasil Uji F (Simultan)
- Lampiran 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²
- Lampiran 26 Hasil Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 27 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era mobilitas yang kian tinggi, sektor jasa transportasi darat memegang peran penting dalam menghubungkan berbagai wilayah sekaligus mendukung denyut nadi perekonomian masyarakat. Tingginya permintaan pasar memicu persaingan ketat antar perusahaan penyedia jasa bus maupun travel, sehingga perusahaan kini tidak lagi sekadar menawarkan fungsi angkut semata, melainkan wajib menjamin kualitas pelayanan yang mampu memberikan rasa aman sekaligus kenyamanan ekstra bagi setiap penumpang selama perjalanan.

Di tengah ketatnya persaingan tersebut, aspek keamanan dan keselamatan muncul sebagai parameter utama bagi penumpang dalam menentukan pilihan akomodasi perjalanan. Secara konsep, keamanan menekankan pada proteksi diri dari potensi gangguan kriminalitas maupun intimidasi psikologis yang dapat merusak ketenangan perjalanan (Kemenhub RI, 2021), sedangkan keselamatan berfokus pada upaya perlindungan fisik penumpang dari segala risiko kecelakaan di jalan raya. Merujuk pada pemikiran Tjiptono (2020), kedua elemen ini merupakan bagian integral dari kualitas layanan yang secara langsung membentuk persepsi serta kepercayaan jangka panjang penumpang, dan sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2021) bahwa jaminan perlindungan mutlak diperlukan untuk membangun ikatan emosional yang positif dengan pelanggan.

Meskipun studi terdahulu seperti Rahmawati (2021) dan Rahmawati & Hidayat (2022) telah membuktikan adanya pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap perilaku penumpang, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan kepuasan sebagai variabel perantara (*intervening*), sehingga pengaruh langsung kedua aspek tersebut terhadap loyalitas penumpang belum terekspos secara mendalam. Kesenjangan inilah (*research gap*) yang mendasari penelitian ini untuk secara khusus menguji pengaruh langsung (*direct effect*) keamanan (X1) dan keselamatan (X2) terhadap loyalitas

penumpang (Y) tanpa melalui variabel perantara, serta dianalisis dari perspektif Manajemen Bisnis Syariah. Keterkaitan ketiga variabel tersebut memiliki akar teoretis yang kuat. Keamanan didasarkan pada ekspektasi penumpang akan lingkungan perjalanan yang bebas dari ancaman kriminalitas maupun ketidaknyamanan psikologis (Wibowo, 2020), sementara keselamatan diposisikan sebagai kebutuhan paling mendasar yang mencakup kelayakan armada, kompetensi pengemudi, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (Suma'mur, 2020). Loyalitas penumpang, sebagai variabel terikat, diartikan sebagai wujud komitmen untuk terus menggunakan jasa secara konsisten, yang tumbuh dari akumulasi pengalaman positif terhadap keamanan dan keselamatan yang dirasakan penumpang (Lupiyoadi, 2021; Tjiptono, 2020).

Selain memiliki kedudukan strategis dalam teori manajemen pemasaran modern, perintah untuk memberikan rasa aman dan mengutamakan keselamatan jiwa dalam perjalanan juga memiliki pijakan normatif yang kuat dalam syariat Islam. Prinsip perlindungan jiwa (*Hifzh an-Nafs*) merupakan salah satu maqashid syariah yang wajib diimplementasikan, sebagaimana Allah Swt. menundukkan kendaraan bagi manusia agar dapat melakukan perjalanan dengan mudah:

لَسْتَوْا عَلَى ظُهُورِهِ ثُمَّ تَذْكُرُوا نِعْمَةَ رَبِّكُمْ إِذَا اسْتَوَيْتُمْ عَلَيْهِ وَتَقُولُوا سُبْحَانَ
الَّذِي سَخَّرَ لَنَا هَذَا وَمَا كُنَّا لَهُ مُقْرِنِينَ ﴿١٣﴾ وَإِنَّا إِلَىٰ رَبِّنَا لَمُنْقَلِبُونَ ﴿١٤﴾

Artinya: “Supaya kamu dapat duduk di atas punggungnya, kemudian kamu mengingat nikmat Tuhanmu apabila kamu telah duduk di atasnya, dan kamu mengucapkan: Maha Suci Tuhan yang telah menundukkan semua ini bagi kami, padahal kami sebelumnya tidak mampu menguasainya. Dan sesungguhnya kepada Tuhan kami-lah kami akan kembali.” (QS. Az-Zukhruf: 13-14)

Ayat tersebut menegaskan bahwa penggunaan transportasi merupakan nikmat dari Allah yang harus dijaga dengan memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan. Prinsip ini diperkuat oleh sabda Rasulullah saw. berikut:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: “Tidak boleh menimbulkan bahaya dan tidak boleh saling membahayakan.” (HR. Ibnu Mājah)(Majah, 2009)

Hadis tersebut menegaskan bahwa dalam setiap aktivitas, termasuk pelayanan transportasi, tidak boleh ada unsur yang menimbulkan bahaya bagi diri sendiri maupun orang lain. Oleh karena itu, keselamatan dan keamanan dalam pelayanan transportasi tidak hanya menjadi tuntutan profesional perusahaan, tetapi juga merupakan bagian dari nilai-nilai Islam yang harus diwujudkan dalam praktik pelayanan jasa.

Urgensi kajian ini semakin nyata apabila dikaitkan dengan realitas di lapangan. Kementerian Perhubungan RI (2021, 2022) mencatat bahwa preferensi penumpang dalam memilih moda transportasi kini bergeser, di mana masyarakat semakin selektif dengan menempatkan standar keamanan dan keselamatan di atas pertimbangan harga tiket. Konteks ini sangat relevan bila ditarik pada situasi riil di Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara, yang topografinya didominasi jalur perbukitan curam dengan intensitas curah hujan tinggi sehingga rawan terhadap tanah longsor dan kecelakaan lalu lintas. Kondisi geografis ini menuntut penyedia jasa transportasi lokal untuk menyediakan armada yang prima serta jaminan keamanan yang ketat.

Berdasarkan tantangan geografis tersebut, penelitian ini difokuskan pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan, salah satu penyedia jasa angkutan darat antar-kota yang beroperasi pada rute lintas Sumatra dengan profil risiko cukup tinggi. Tata kelola keamanan internal serta kelayakan armada perusahaan ini memiliki peranan krusial bagi keberlangsungan bisnis, namun hingga saat ini belum pernah ada kajian ilmiah yang mengukur sejauh mana kebijakan operasional perusahaan memengaruhi loyalitas penumpangnya. Kekosongan studi inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan pengkajian mendalam pada perusahaan tersebut.

Urgensi investigasi ilmiah pada objek ini diperkuat oleh temuan awal berupa ketidakstabilan indikator performa bisnis yang terekam dalam dokumentasi internal perusahaan. Berdasarkan data otentik perusahaan, volume penumpang PT. Putra Paranginan Transport mengalami fluktuasi yang cukup mengkhawatirkan, tercatat sebanyak 4.200 penumpang pada tahun 2024 namun merosot tajam menjadi 3.000 penumpang pada tahun 2025. Gambaran

perkembangan kinerja operasional perusahaan selama tiga tahun terakhir disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang PT. Putra Paranginan Transport Tahun 2023–2025

No	Bulan	TAHUN		
		2023	2024	2025
1	Januari	327	352	247
2	Februari	314	371	238
3	Maret	298	343	261
4	April	321	358	252
5	Mei	336	347	269
6	Juni	287	329	231
7	Juli	309	365	244
8	Agustus	318	354	256
9	September	302	341	243
10	Oktober	311	356	258
11	November	345	372	263
12	Desember	332	312	238
Total		3.800	4.200	3.000
Total Keseluruhan Penumpang				11.000 orang

Sumber Data: PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan 2023-2025

Ketidakstabilan volume penumpang serta tren penurunan tingkat kepuasan penumpang pada tabel di atas mengindikasikan adanya persoalan serius pada aspek pemenuhan standar pelayanan yang dirasakan langsung oleh penumpang. Persoalan tersebut diperparah oleh kenyataan bahwa PT. Putra Paranginan Transport belum memiliki sistem pendokumentasian keluhan penumpang secara resmi dan terstruktur, sehingga berbagai persoalan

pelayanan yang kerap dikeluhkan penumpang, seperti minimnya pengawasan terhadap penumpang dan barang bawaan, lemahnya pemeriksaan tiket saat penumpang naik ke dalam bus, kondisi armada yang kurang layak jalan, maupun alat keselamatan yang tidak berfungsi dengan baik, tidak pernah tercatat dan terdokumentasi secara ilmiah oleh manajemen perusahaan. Akibatnya, belum tersedia data ilmiah tepercaya yang mampu memetakan sejauh mana keamanan dan keselamatan yang diselenggarakan perusahaan telah memenuhi ekspektasi penumpang, serta bagaimana pengaruh konkretnya terhadap loyalitas penumpang. Kondisi ini membuat keputusan penumpang untuk tetap bertahan atau berpindah ke agen perjalanan lain menjadi sangat fluktuatif, sehingga riset ini secara objektif berfokus untuk mengukur kualitas keamanan dan keselamatan yang diselenggarakan perusahaan serta dampaknya terhadap loyalitas penumpang.

Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam aspek keamanan pelayanan PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Beberapa penumpang menyampaikan bahwa pengawasan terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan masih kurang optimal. Penumpang berinisial KA dari rute Medan-Panyabungan mengungkapkan bahwa ia pernah kehilangan satu tas miliknya, sebagaimana diungkapkan berikut:

“tas saya hilang satu, padahal sudah saya masukkan sendiri ke bagasi waktu bus masih di loket. Saat itu saya pergi makan dulu, dan ternyata setelah barang dimasukkan ke bagasi tidak ada petugas loket yang benar-benar menjaganya, jadi saya tidak tahu kapan tepatnya tas itu hilang” (KA, 2026)

Selain itu, penumpang berinisial AR dari rute Panyabungan-Medan juga menyatakan bahwa:

“saya pernah lihat ada orang naik ke bus tanpa diperiksa tiketnya sama sekali oleh kru, jadi siapa saja bisa masuk dan itu bikin saya was-was” (AR, 2026)

Sementara itu, penumpang berinisial AA asal Purba Baru menyebutkan bahwa:

“tidak ada nomor kursi yang dicocokkan dengan identitas penumpang

saat naik, jadi kalau terjadi apa-apa selama perjalanan agak susah melacak siapa saja yang ada di dalam bus” (AA, 2026)

Berdasarkan observasi awal tersebut, terdapat beberapa permasalahan dalam aspek keamanan. Beberapa penumpang mengeluhkan minimnya pengawasan terhadap barang bawaan dan lemahnya pemeriksaan saat penumpang naik ke dalam bus. Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek pengawasan dan perlindungan penumpang selama perjalanan. Permasalahan tersebut mungkin mempengaruhi loyalitas penumpang.

Permasalahan tidak hanya terjadi pada aspek keamanan, tetapi juga pada aspek keselamatan yang dirasakan penumpang selama perjalanan. Salah satu penumpang PT. Putra Paranginan Transport rute Panyabungan-Medan berinisial WS menyampaikan bahwa terdapat kekhawatiran terkait kondisi kendaraan dan perilaku pengemudi selama perjalanan. WS mengungkapkan bahwa:

“ban belakang bus sempat berbunyi aneh saat direm mendadak, dan kondisinya terlihat sudah agak gundul, tapi tetap dipakai jalan” (WS, 2026)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh IA, penumpang rute Panyabungan-Lubuk Pakam, yang mengungkapkan bahwa:

“sabuk pengaman di kursi saya macet dan tidak bisa dikunci, sementara palu pemecah kaca di dekat jendela sudah tidak ada, itu bahaya sekali kalau terjadi keadaan darurat” (IA, 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keselamatan tidak hanya dilihat dari kelayakan armada, tetapi juga dari kedisiplinan pengemudi dan kelengkapan alat keselamatan yang tersedia bagi penumpang. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keselamatan yang baik memiliki hubungan positif dengan loyalitas penumpang karena berkaitan dengan rasa aman yang dirasakan selama perjalanan (Lupiyoadi, 2021; Tjiptono, 2020).

Berdasarkan permasalahan tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara harapan penumpang dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, baik dari sisi keamanan maupun keselamatan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek operasional perusahaan yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi ekspektasi penumpang secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan

penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan sistem keamanan dan standar keselamatan pelayanan.

Melalui pendekatan kuantitatif yang terukur, penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris yang valid mengenai pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan, sehingga hasilnya dapat dijadikan basis pengambilan keputusan bagi manajemen dalam memperbaiki sistem keamanan, meningkatkan standar keselamatan armada, serta memperketat pengawasan pengemudi. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh langsung keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas tanpa variabel perantara, berbeda dengan mayoritas penelitian terdahulu yang menempatkan kepuasan sebagai variabel intervening, serta dianalisis menggunakan perspektif Manajemen Bisnis Syariah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul: **“Pengaruh Keamanan dan Keselamatan terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengawasan terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan belum berjalan secara optimal.
2. Pemeriksaan tiket dan identitas penumpang saat naik ke dalam bus masih lemah dan belum dilakukan secara konsisten.
3. Kondisi kelayakan armada dan kelengkapan alat keselamatan belum sepenuhnya terjaga secara konsisten.
4. Masih terdapat keluhan penumpang terkait aspek keamanan dan keselamatan yang belum terdokumentasi secara resmi oleh perusahaan.

5. Tingkat loyalitas penumpang PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan belum maksimal, ditandai dengan fluktuasi jumlah penumpang dan penurunan tingkat kepuasan.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis membatasi penelitian pada: Pengaruh Keamanan dan Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara keamanan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara keselamatan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keselamatan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan dan keselamatan secara simultan terhadap loyalitas penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.

F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa dan Manajemen Bisnis Syariah, yang berkaitan dengan pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai pentingnya aspek keamanan dan keselamatan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada sektor jasa transportasi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan objek maupun variabel yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan, bahan pembelajaran, serta bahan perbandingan bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan, dan loyalitas penumpang, khususnya pada sektor jasa transportasi.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran jasa dan Manajemen Bisnis Syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, serta kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya dalam menganalisis pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang.

3) Bagi PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan

pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan sistem keamanan dan keselamatan penumpang. Dengan adanya peningkatan pada aspek tersebut, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan loyalitas penumpang, memperkuat kepercayaan penumpang serta meningkatkan daya saing perusahaan di bidang jasa transportasi.

G. Defenisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang diukur melalui indikator tertentu sehingga dapat diamati dan dianalisis secara objektif (Sugiyono, 2021). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keamanan (X1)

Keamanan adalah kondisi perlindungan yang diberikan kepada penumpang dari berbagai potensi gangguan, ancaman, dan risiko selama menggunakan jasa transportasi, baik sebelum keberangkatan, selama perjalanan, maupun setelah tiba di tujuan (Ode et al., 2024).

2. Keselamatan (X2)

Keselamatan adalah upaya dan kondisi yang berkaitan dengan perlindungan penumpang dari risiko kecelakaan selama proses pelayanan transportasi, yang mencakup kesiapan armada, kelayakan operasional, serta kepatuhan terhadap standar keselamatan yang berlaku (Wulansari et al., 2025).

3. Loyalitas Penumpang (Y)

Loyalitas penumpang adalah sikap dan perilaku penumpang yang menunjukkan komitmen untuk terus menggunakan jasa secara berkelanjutan serta kesediaan untuk merekomendasikannya kepada pihak lain (Simanullang, 2022).