

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keamanan dan Keselamatan terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan, dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan yang menjawab ketiga rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara parsial antara Keamanan (X1) terhadap Loyalitas Penumpang (Y) pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dua arah yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,395 lebih besar dari t tabel 1,661 ($df=94$, $\alpha/2=0,1$) dengan nilai signifikansi 0,019 ($< 0,1$), sehingga H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Dengan demikian, semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan penumpang, semakin tinggi pula loyalitas penumpang terhadap PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
2. Terdapat pengaruh secara parsial antara Keselamatan (X2) terhadap Loyalitas Penumpang (Y) pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dua arah yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,635 lebih besar dari t tabel 1,661 ($df=94$, $\alpha/2=0,1$) dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,1$), sehingga H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Nilai koefisien regresi Keselamatan ($b_2 = 0,662$) yang jauh lebih besar dibandingkan Keamanan ($b_1 = 0,150$) menunjukkan bahwa Keselamatan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara Keamanan (X1) dan Keselamatan (X2) terhadap Loyalitas Penumpang (Y) pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 57,554 lebih besar dari F tabel 3,093

dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,1$), sehingga H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 8,355 + 0,150X_1 + 0,662X_2$, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,541. Hal ini berarti Keamanan dan Keselamatan secara bersama-sama mampu menjelaskan 54,1% variasi Loyalitas Penumpang, sedangkan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain di luar model penelitian ini, seperti kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, atau harga/tarif.

Berdasarkan ketiga kesimpulan tersebut, dapat dinyatakan bahwa Keamanan dan Keselamatan, baik secara parsial maupun simultan, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Penumpang pada PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan, dengan Keselamatan sebagai variabel yang memberikan kontribusi pengaruh paling besar.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna dan memiliki beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat memberikan masukan pada penelitian selanjutnya yang lebih baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan

Dapat dijadikan acuan informasi dalam memberikan pemahaman tentang pentingnya keamanan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang, sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan aspek keselamatan armada dan rasa aman penumpang guna mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian serupa dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, atau harga. Serta penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan penelitian dengan populasi yang lebih diperluas dan menambah variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. (2026). *Pencocokan Nomor Kursi dengan Identitas Penumpang*. PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
- AR. (2026). *Pemeriksaan Tiket Penumpang Saat Naik Bus*. PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
- Ariyanto, D., & Lestari, W. (2023). Pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan jasa transportasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Transportasi*, 5(1), 45–58.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Cahyadi, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Eryandra, A. (2020). Meningkatkan loyalitas melalui kepuasan konsumen terhadap pengguna transportasi berbasis online. *Jurnal Spirits*, 11(1), 27–50.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan bus kota damri terhadap kepuasan pelanggan (studi pada penumpang bus kota damri bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidhuddin, D. (2021). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani.
- Handayani, R. (2022). Peran sumber daya manusia dalam sistem keamanan perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 112–124.
- IA. (2026). *Kelengkapan Alat Keselamatan (Sabuk Pengaman dan Palu Pemecah Kaca)*. PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
- KA. (2026). *Pengawasan Keamanan Barang Bawaan Penumpang*. PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
- Kemenag RI. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Kemenag RI.
- Kemhub RI. (2021). *Statistik dan Laporan Keselamatan Transportasi*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kemhub RI. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Keselamatan dan Keamanan Transportasi*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kurniawan. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Kurniawan, A., & Widodo. (2022). *Perilaku Penumpang dalam Industri Jasa*. Kencana.
- Kusuma, R., & Wibisono, A. (2023). Persepsi keselamatan penumpang dalam transportasi publik. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 12(2), 65–74.
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Majah, I. (2009). *Sunan Ibnu Majah*. Dar al-Kutub al-Ilmiyah.
- Nugroho, A. (2022). *Manajemen Keamanan dalam Industri Jasa*. Deepublish.
- Ode, L., Tafakur, A., & dkk. (2024). *Transportasi Publik*. CV. Tohar Media.
- Pangestu, & Hidayat. (2023). Kepuasan dan loyalitas pengguna transportasi publik. *Jurnal Ekonomi Transportasi*, 11(2), 60–72.
- Prasetya, H. (2023). Loyalitas pelanggan sebagai aset strategis perusahaan jasa.

- Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Terapan*, 9(2), 88–99.
- Prasetyo, B., & Rahmawati. (2023). *Manajemen Risiko dalam Industri Transportasi*. Graha Ilmu.
- Purnama, E., & Santoso, B. (2023). Analisis faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keamanan pelayanan transportasi publik. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 21(1), 15–29.
- Putra, O. S., Lukitaningsih, A., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh tarif, keamanan dan kenyamanan terhadap loyalitas konsumen. *Forum Ekonomi*, 24(1), 177–185.
- Rahmawati. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Industri Jasa*. Kencana.
- Rahmawati, & Hidayat. (2022). *Perilaku Penumpang dan Loyalitas Pelanggan*. Alfabeta.
- Ratnasari, D. (2022). *Perilaku Konsumen dan Loyalitas Pelanggan*. Ghalia Indonesia.
- RI, K. (2023). *Pedoman Sistem Manajemen Keselamatan Transportasi Darat*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Rinaldi, M., Prayudyanto, M. N., & Syaiful, S. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda. *Seminar Nasional Ketekniksipilan, Infrastruktur Dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK)*, 1(1), 309–315.
- Sari, A., & Setiawan, Y. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Bagi Pengguna Jasa Angkutan Travel. *Commerce Law*, 4(2), 289–298.
- Setiawan, F., & Purnomo, A. (2022). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi keselamatan operasional angkutan umum. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Transportasi*, 6(2), 101–113.
- Simanullang, S. (n.d.). *MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS LOYALITAS PENUMPANG: Studi Kasus: Transjakarta*. Zahira Media Publisher. Retrieved <https://books.google.co.id/books?id=b1KMEAAAQBAJ>
- Sinuraya, S. B. R., Anas, M. R., & Bangun, E. P. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Penumpang Angkutan Massal Berbasis Jalan Perkotaan Terhadap Loyalitas Penumpang (Studi Kasus: Trans Metro Deli). *Jurnal Syntax Admiration*, 4(8).
- Siregar, B. F., Anas, M. R., & Hasibuan, G. C. R. (2026). Pengaruh Kinerja Pelayanan Bus Trans Medan terhadap Loyalitas Pengguna. *Journal of Syntax Literate*, 11(6), 5044.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Suma'mur. (2020). *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*. CV Haji Masagung.
- Suryani, T. (2021). *Manajemen Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu.
- Sutanto, & Hidayat. (2023). Profesionalisme pengemudi dalam keselamatan

- transportasi. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 11(2), 80–91.
- Sutrisno. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Keselamatan Kerja*. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Andi.
- Wibisono, A. (2022). Budaya keselamatan dan sistem manajemen keselamatan dalam transportasi darat. *Jurnal Keselamatan Transportasi*, 4(1), 22–35.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Widyaningrum, J. A., & Ritonga, R. M. (2023). Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif di December Coffee Gading Serpong. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.59784/glosains.v4i2.420>
- WS. (2026). *Kondisi Kelayakan Armada dan Perilaku Pengemudi*. PT. Putra Paranginan Transport Panyabungan.
- Wulandari, S. (2022). Manfaat loyalitas pelanggan dalam meningkatkan daya saing perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 55–66.
- Wulansari, I., Tumpu, M., Ampanganallo, B. A., Londongsalu, J., Padang, I., Tukimin, Sahari, D. D. N. M., Matana, H., Takdir, R. A., & Radjawane, L. E. (2025). *Keselamatan Transportasi*. Arsy Media.



Daftar Riwayat Hidup



A. IDENTITAS

Nama Lengkap : Sumita Ulfah
Nim : 22090012
Tempat/Tanggal Lahir : Purba-Baru, 18 Agustus 2003
Alamat : Purba-Baru, Kec.Lembah Sorik Merapi Kabupaten
Mandailing Natal
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Email : sumitaulfah@gmail.com

B. ORANG TUA

Nama Ayah : Anwar Musaddad
Nama Ibu : Miskah Lubis
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
Alamat : Purba-Baru, Kec Lembah Sorik Merapi Kabupaten
Mandailing Natal

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD Negeri 159 Purba-Baru
SMP : MTs Musthafawiyah Purba-Baru
SMA : Mas Musthafawiyah Purba-Baru
Perguruan Tinggi : STAIN Mandailing Natal