

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR RUMUS.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II STUDI LITERATUR	7
2.1 Aksesibilitas	7
2.2 Konektivitas.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Indikator Penerimaan.....	10
2.3.2 Indikator Kenyamanan.....	11
2.3.3 Indikator Peralatan.....	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.6 Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	14
2.6.1 Pendekatan <i>Partial Least Square</i> (PLS-SEM)	16
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Penelitian Pendahuluan	26
3.2 Perumusan Masalah.....	26
3.3 Tujuan Penelitian.....	27
3.4 Studi Literatur.....	27
3.5 Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Kerangka Teori	27
3.5.2 Operasionalisasi Variabel	28
3.5.3 Hipotesis	29
3.5.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.5.5 Pembuatan Kuesioner	31
3.6 Pengolahan Data	34

3.7 Analisis dan Pembahasan	34
3.8 Kesimpulan dan Saran	34
3.9 Skema Penelitian	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	36
4.1 Pengumpulan Data.....	36
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	36
4.2 Pengolahan Data	41
4.2.1 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	41
4.2.2 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	52
4.2.3 Uji Hipotesis	55
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Analisis Hipotesis	59
5.1.1 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang ...	60
5.1.2 Pengaruh Konektivitas terhadap Kepuasan Penumpang ...	61
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang	63
5.1.4 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Loyalitas Penumpang ...	64
5.1.5 Pengaruh Konektivitas terhadap Loyalitas Penumpang ...	65
5.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang	66
5.1.7 Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Penumpang	67
5.1.8 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Loyalitas Penumpang	68
melalui Kepuasan Penumpang.....	68
5.1.9 Pengaruh Konektivitas terhadap Loyalitas Penumpang	69
melalui Kepuasan Penumpang.....	69
5.1.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang	70
melalui Kepuasan Penumpang.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	72
6.1 Kesimpulan.....	72
6.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Sepuluh Kota Termacet di Asia	1
Gambar 2.1 <i>Inner dan Outer Model</i> dari SEM	15
Gambar 3.1 Kerangka Teori	26
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Skema Penelitian	33
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Moda Transportasi yang Sering Digunakan.....	38
Gambar 4.2 Model Penelitian Iterasi Pertama	40
Gambar 4.3 Model Penelitian Iterasi Kedua.....	42
Gambar 4.4 Grafik f-square	54
Gambar 4.5 Model Penelitian Berdasarkan Pengaruh Langsung	58
Gambar 4.6 Model Penelitian Berdasarkan Pengaruh Tidak Langsung.....	58

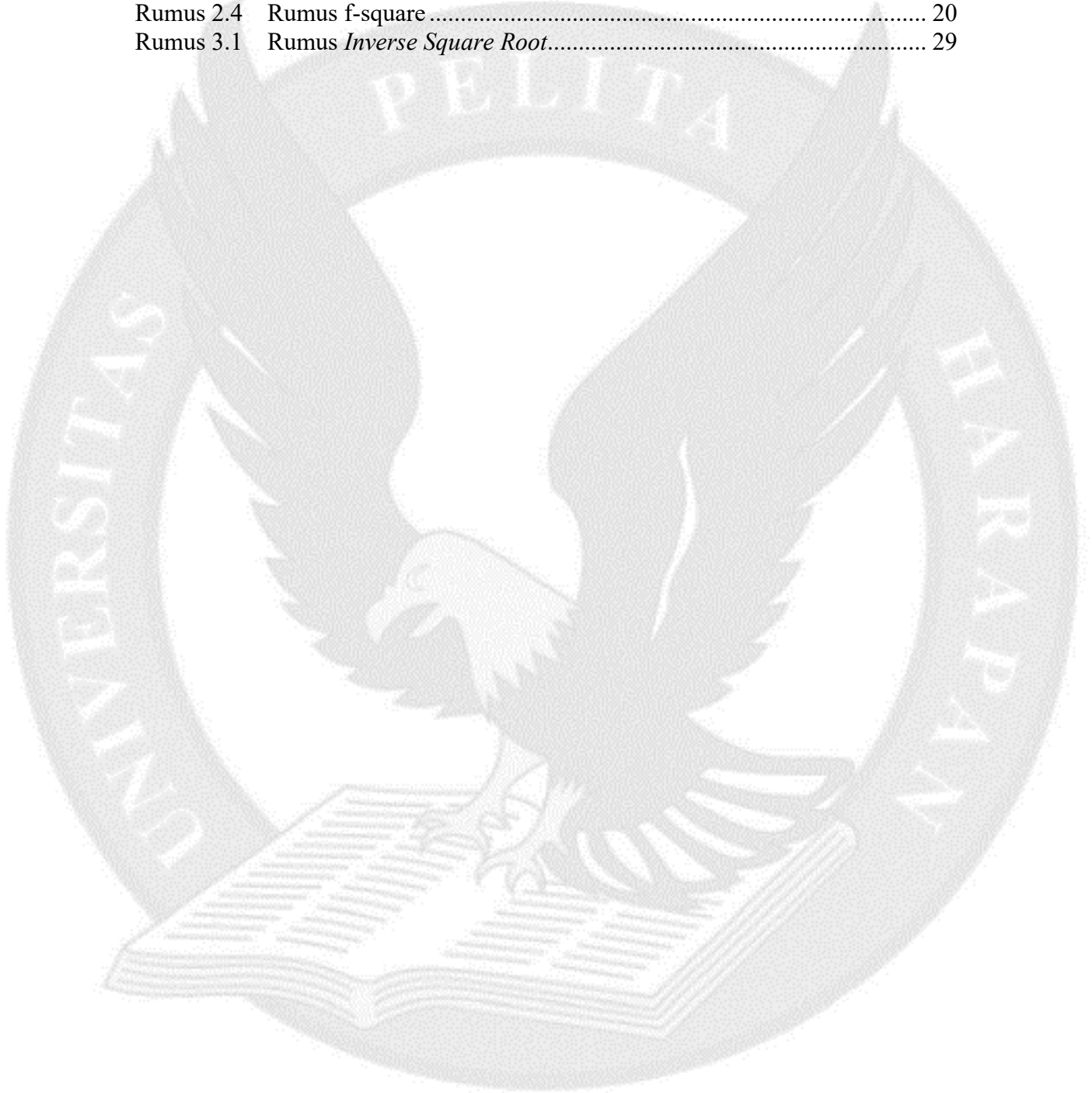


DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Indikator yang Digunakan per Variabel	30
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert	31
Tabel 3.3 Skor Jawaban Kuesioner untuk Indikator Y1.5 dan Y1.6.....	31
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Responden	34
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Kota Domisili.....	37
Tabel 4.6 Hasil <i>Convergent Validity</i> Iterasi Pertama	40
Tabel 4.7 Hasil <i>Convergent Validity</i> Iterasi Kedua.....	42
Tabel 4.8 Hasil <i>Internal Consistency</i> Iterasi Pertama	44
Tabel 4.9 Hasil <i>Internal Consistency</i> Iterasi Kedua.....	45
Tabel 4.10 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> Iterasi Pertama	46
Tabel 4.11 Hasil <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i> Iterasi	
Pertama.....	47
Tabel 4.12 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> Iterasi Kedua	48
Tabel 4.13 Hasil <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i> Iterasi	
Kedua	49
Tabel 4.14 Hasil Uji VIF	50
Tabel 4.15 Hasil Uji R Square.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji f-square	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Q Square	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi (<i>Path Coefficient</i>)	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi (<i>Specific Indirect Effect</i>).....	54
Tabel 5.1 Ringkasan <i>Path Coefficient (Bootstrapping)</i>	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1	Rumus <i>Composite Reliability</i>	16
Rumus 2.2	Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	17
Rumus 2.3	Rumus AVE.....	17
Rumus 2.4	Rumus f-square.....	20
Rumus 3.1	Rumus <i>Inverse Square Root</i>	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Pertanyaan Kuesioner Bahasa Indonesia	A-1
Pertanyaan Kuesioner Bahasa Inggris	A-7
Lampiran B	
Data yang Akan Diolah (209 Data)	B-1

