Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pengguna Dalam Pembentukan Niat Penggunaan Kembali Pada
KRL Commuter Line Jogja-Solo
Septyan Pratama Nugraha, Dr. Ratminto, M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. LATAR BELAKANG 1
B. RUMUSAN MASALAH 5
C. TUJUAN PENELITIAN 5
D. MANFAAT PENELITIAN 6
1. MANFAAT TEORITIS 6
2. MANFAAT PRAKTIS 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
A. KAJIAN TEORI 8
1. KUALITAS LAYANAN 8
2. KEPERCAYAAN PENGGUNA 10
3. NIAT PENGGUNAAN KEMBALI 13
4. TRANSPORTASI PUBLIK 16
B. PENELITIAN TERDAHULU 16
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS 21
D. KERANGKA PEMIKIRAN 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **27**
A. DESAIN PENELITIAN 27
B. DEFINISI KONSEP 27
C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL 28
D. POPULASI DAN SAMPEL 30
1. POPULASI 30
2. SAMPEL 31
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 32
F. UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS INSTRUMEN 34
1. UJI VALIDITAS 34

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pengguna Dalam Pembentukan Niat Penggunaan Kembali Pada
KRL Commuter Line Jogja-Solo
Septyan Pratama Nugraha, Dr. Ratminto, M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2. UJI RELIABILITAS 35
G. TEKNIK ANALISIS DATA 35
1. ANALISIS DESKRIPTIF 35
2. UJI ASUMSI KLASIK 36
3. REGRESI LINEAR 37
4. UJI HIPOTESIS 40
5. UJI MEDIASI 41
6. KOEFISIEN DETERMINASI (R^2) 42

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PROFIL RESPONDEN 44
A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN 44
B. PROFIL RESPONDEN 45

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48
A. HASIL PENELITIAN 48
1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 48
2. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF 50
3. HASIL UJI ASUMSI KLASIK 54
4. HASIL UJI REGRESI LINEAR 56
5. HASIL UJI HIPOTESIS 58
6. HASIL UJI MEDIASI 61
7. KOEFISIEN DETERMINASI 63
B. PEMBAHASAN 64

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 76
A. KESIMPULAN 76
B. KETERBATASAN PENELITIAN 77
C. SARAN 79

DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 92