UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya
Terpadu (LRT) Jabodebek**
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
INTISARI ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Pertanyaan Penelitian 13
1.4 Tujuan Penelitian 14
1.5 Manfaat Penelitian 14
1.6 Lingkup Penelitian 15
1.7 Sistematika Penulisan 16
1.7.1 Bab I PENDAHULUAN 16
1.7.2 Bab II LANDASAN TEORI 16
1.7.3 Bab III METODE PENELITIAN 16
1.7.4 Bab IV ANALISIS DATA 17
1.7.5 Bab V KESIMPULAN DAN SARAN 17
BAB II LANDASAN TEORI **18**
2.1 Tinjauan Pustaka 18
2.1.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 18
2.1.2 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 22
2.1.3 Niat Menggunakan Kembali (*Reuse Intention*) 24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 25
2.3 Pengembangan Hipotesis 27
2.4 Model Penelitian 30
BAB III METODE PENELITIAN **31**

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya Terpadu (LRT) Jabodebek
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.1 Profil Lintas Raya Terpadu Jabodebek 31
3.2 Desain Penelitian 32
3.3 Metode Pengumpulan Sampel 33
3.4 Metode Pengumpulan Data 36
3.5 Instrumen Penelitian 37
3.6 Pengoperasian Variabel 39
3.7 Statistik Deskriptif 40
3.8 Metode Analisis Structural Equation Modelling (SEM) 41
3.9 *Two Stage Approach* 43
3.10 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 44
3.10.1 Evaluasi Konstruk Reflektif 45
3.10.2 Evaluasi Konstruk Formatif 48
3.11 Uji Model Fit 50
3.12 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 51
3.12.1 Koefisien Determinasi (R^2) 51
3.12.2 PLS *Predict* (Q^2predict) 52
3.13 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*) 52
3.14 Uji Robustness 53
3.14.1 Uji *Non-linearity* 54
3.14.2 Uji *Endogeneity* 54
3.14.3 Uji *Unobserved Heterogeneity* 55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Pengujian Pilot Test 56
4.1.1 Uji Validitas Konvergen Pada Hasil Pilot Test 56
4.1.2 Uji Reliabilitas Pada Hasil Pilot Test 58
4.2 Deskripsi Data 59
4.2.1 Karakteristik Responden 59
4.3 Statistik Deskriptif 63
4.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 64
4.4.1 Evaluasi Konstruk Reflektif 64
4.4.2 Evaluasi Konstruk Formatif 68

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya
Terpadu (LRT) Jabodebek**
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.5 Uji Model Fit 71
4.6 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 71
4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2) 71
4.6.2 PLS*predict* (Q^2*predict*) 72
4.7 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*) 73
4.7.1 Kualitas Layanan sebagai Konstruk Multidimensi (H1) 73
4.7.2 Uji Hipotesis Antar Variabel (H2, H3, dan H4) 76
4.8 Uji *Robustness* 81
4.8.1 Uji *Non-Linearity* 81
4.8.2 Uji *Endogeneity* 82
4.8.3 Uji *Unobserved Heterogeneity* 83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87
5.1 Kesimpulan 87
5.2 Implikasi Manajerial 88
5.3 Keterbatasan Penelitian 89
5.4 Saran 90
DAFTAR PUSTAKA 92
LAMPIRAN 96

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya
Terpadu (LRT) Jabodebek**
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Peringkat Kota Termacet Tahun 2024 4

Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Berdasarkan Moda Transportasi Tahun 2024 .. 6

Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Pelanggan LRT Jabodebek Periode 2026 14 11

Tabel 3.1 Urutan Jumlah Volume Pelanggan LRT Jabodebek Periode 2026 ... 34

Tabel 3.2 *Skala Likert* 37

Tabel 3.3 Pertanyaan Terkait Demografi Responden 38

Tabel 3.4 Indikator dalam Variabel Penelitian 39

Tabel 3.5 Kategori Nilai *Cronbach's Alpha* 48

Tabel 4.1 Uji Validitas Konvergen pada Pilot Test 56

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas pada *Pilot Test* 58

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif 63

Tabel 4.4 Uji Validitas Konvergen 65

Tabel 4.5 Uji Validitas Diskriminan *Fornell Larcker* 66

Tabel 4.6 Uji Validitas Diskriminan *Cross Loading* 67

Tabel 4.7 Uji Validitas Diskriminan HTMT 67

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas 68

Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas 69

Tabel 4.10 Signifikansi *Outer Weight* 69

Tabel 4.11 Redundancy *Analysis* 70

Tabel 4.12 Uji *Model Fit* 71

Tabel 4.13 Koefesien Determinasi (R^2) 72

Tabel 4.14 PLS*predict* (Q^2*predict*) 73

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya
Terpadu (LRT) Jabodebek**
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Antar Variabel 76

Tabel 4.16 Hasil Uji *Non-Linearity* Antar Variabel..... 81

Tabel 4.17 Hasil Uji *Endogeneity* 82

Tabel 4.18 Hasil Uji *Unobserved Heterogeneity* 83

Tabel 4.19 Distribusi Segmentasi Responden..... 84

Tabel 4.20 Perbandingan Koefisien Jalur Antarsegmen FIMIX-PLS..... 84

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya
Terpadu (LRT) Jabodebek
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Jabodetabek, 2024 3

Gambar 1.2 Indeks Standar Pencemar Udara (ISPU) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2025 5

Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu oleh Wang, *et al*. (2020)..... 26

Gambar 2.2 Model Penelitian Terdahulu oleh Chou, *et al*. (2014) 27

Gambar 2.3. Model Penelitian Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap *reuse intention* 30

Gambar 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin 60

Gambar 4.2 Jumlah Responden Menurut Usia 60

Gambar 4.3 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan 61

Gambar 4.4 Jumlah Responden Menurut Pendapatan per bulan 61

Gambar 4.5 Jumlah Responden Menurut Intensitas Penggunaan 62

Gambar 4.6 Jumlah Responden Menurut Tujuan Penggunaan 63

Gambar 4.7 Hasil Model Penelitian 80

Gambar 4.8 Hasil *Redundancy Analysis* 81

Gambar 4.9 Hasil Model Penelitian Uji *Non-Linearity* 85

Gambar 4.10 Hasil Model Penelitian Uji *Endogeneity* 86

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Reuse Intention Transportasi Lintas Raya Terpadu (LRT) Jabodebek
DYLIS HARTANTO, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., M.P.U., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pemberian Izin Pelaksanaan Penelitian..... 96

Lampiran 2. QR Code untuk Responden 97

Lampiran 3. Tampilan Kuesioner..... 98

Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data menggunakan Smart PLS..... 99

Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan 104