UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**SEM-PLS dan Importance Performance Analysis Pada Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
dan Niat Menggunakan Bus Listrik Transjogja**
NU'IM KHOIRUNNISA, Prof. Dr. Abdurakhman., S.Si., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL . . . . . **i**
HALAMAN PENGESAHAN . . . . . **iii**
HALAMAN PERNYATAAN . . . . . **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN . . . . . **iv**
HALAMAN MOTTO . . . . . **v**
PRAKATA . . . . . **vi**
DAFTAR ISI . . . . . **viii**
DAFTAR TABEL . . . . . **x**
DAFTAR GAMBAR . . . . . **xi**
DAFTAR LAMBANG . . . . . **xii**
INTISARI . . . . . **xiii**
ABSTRACT . . . . . **xiv**
I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Tinjauan Pustaka 7
1.6 Penelitian Terdahulu 8
1.7 Metode Penelitian 11
1.8 Sistematika Penulisan 12
II DASAR TEORI **14**
2.1 Transportasi Publik 15
2.2 Transportasi Bus Listrik TransJogja 16
2.3 Kualitas Layanan Transportasi Publik 17
2.4 Kepuasan Penumpang 19
2.5 Niat Menggunakan 20
2.6 Dasar Pengembangan Hipotesis 22
2.7 *Structural Equation Modeling* (SEM) 24
2.7.1 Variabel-Variabel dalam SEM 25
2.7.2 Model-Model dalam SEM 27
2.7.3 *Error-error* dalam SEM 28
2.8 *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* 29

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**SEM-PLS dan Importance Performance Analysis Pada Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
dan Niat Menggunakan Bus Listrik Transjogja**
NU'IM KHOIRUNNISA, Prof. Dr. Abdurakhman., S.Si., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.8.1 Konsep Dasar SEM-PLS 30
2.8.2 Notasi dalam SEM-PLS 33
2.8.3 Model Pengukuran dalam SEM-PLS 34
2.8.4 Model Struktural dalam SEM-PLS 36
2.8.5 Model Hubungan Bobot dalam SEM-PLS 36
2.8.6 Estimasi Parameter SEM-PLS 37
2.8.7 Pengujian Hipotesis 49
2.8.8 Evaluasi SEM-PLS 52
2.8.9 Evaluasi Model Fit pada SEM-PLS 57
2.9 *Importance Performance Analysis* (IPA) 59
III RENCANA PENELITIAN 63
3.1 Desain Penelitian 63
3.2 Jenis dan Sumber Data 64
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 64
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 65
3.5 Rancangan Penelitian 67
3.6 Tahapan Analisis 68
3.7 Kegiatan Penelitian 73
IV HASIL DAN PEMBAHASAN 75
4.1 Karakteristik Responden 75
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 77
4.3 Hasil Estimasi Model SEM-PLS 80
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran 85
4.3.2 Evaluasi Model Struktural 97
4.3.3 Menilai Signifikansi Model 103
4.3.4 Evaluasi Kesesuaian Model (*Model Fit*) 107
4.4 *Importance Performance Analysis* (IPA) 107
V KESIMPULAN 111
DAFTAR PUSTAKA 113