

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Batasan Masalah.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan .....	11
2.1.1.1 Aspek Fisik.....	14
2.1.1.2 Aksesibilitas .....	14
2.1.1.3 Keandalan.....	15
2.1.1.4 Daya Tanggap .....	15
2.1.1.5 Keamanan.....	15
2.1.1.6 Informasi.....	16

2.1.1.7 Keramahan lingkungan .....	16
2.1.2 Kepuasan Penumpang .....	17
2.1.3 Ketersediaan Pilihan Transportasi .....	19
2.1.4 Loyalitas Penumpang .....	20
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	22
2.4 Model Penelitian .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Metode Pengumpulan Sampel .....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Pengumpulan Informasi Demografi .....	31
3.5 Variabel dan Pengukuran Penelitian .....	32
3.5.1 Pengoperasian Variabel.....	32
3.5.2 Skala Pengukuran.....	37
3.6 Instrumen Penelitian .....	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.6.3 Uji Multikolinearitas .....	40
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	40
3.7.2 Analisis Regresi Berganda .....	40
3.7.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
3.7.4 Uji F .....	41
3.7.5 Uji T .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	43
--	----

4.1.1 Hasil Uji Validitas Isi.....	43
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
4.3 Deskripsi Responden .....	46
4.3.1 Jenis Kelamin.....	47
4.3.2 Pendapatan.....	47
4.3.3 Tanggungan .....	48
4.3.4 Status .....	48
4.3.5 Kepemilikan Kendaraan .....	49
4.3.6 Tujuan.....	49
4.3.7 Lokasi Kantor, Sekolah, atau Kampus.....	50
4.3.8 Lokasi Tempat Tinggal .....	50
4.4 Statistik Deskriptif.....	52
4.5 Hasil Koefisien Determinasi .....	57
4.6 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	58
4.7 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	59
4.7.1 Pengujian Hipotesis Pertama.....	60
4.7.2 Pengujian Hipotesis Kedua.....	60
4.7.3 Pengujian Hipotesis Ketiga .....	61
4.7.4 Pengujian Hipotesis Keempat.....	62
4.7.5 Pengujian Hipotesis Kelima .....	62
4.7.6 Pengujian Hipotesis Keenam.....	63
4.7.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh .....	64
4.7.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan .....	64
4.7.9 Pengujian Hipotesis Kesembilan .....	65
4.8 Hasil Model Penelitian .....	66
4.9 Diskusi dan Pembahasan .....	67



4.10 Importance - Performance Analysis .....	71
--	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	76
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	77

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**