

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
Kata pengantar	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	7
1.3. Tujuan penelitian.....	8
1.4. Manfaat penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Aksesibilitas	9
2.2 Pelayanan pelanggan	12
2.3 pengertian kepuasan pelanggan.....	16
2.4 pengertian kesetiaan Pelanggan.....	17
2.5 Pengaruh Hubungan Antar Variabel	19
2.5.1 Pengaruh aksesibilitas terhadap kesetiaan pelanggan	19
2.5.2 Pengaruh pelayanan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan	21

2.5.3	Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan	22
2.5.4	Pengaruh Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	23
2.5.5	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan.....	24
2.6	Model Penelitian Empiris	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1.	Jenis Penelitian.....	27
3.2.	Populasi Dan Sampel	27
3.3.	Sumber Dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.1.	Sumber Data.....	29
3.3.2.	Metode pengumpulan data	30
3.4.	Definisi Operasional Variabel Dan Indikator	30
3.5.	Teknik Analisis	32
3.5.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	32
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.4	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	34
3.5.5	Uji t (Parsial)	36
3.5.6.	Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.5.7.	Uji Sobel Test.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Responden	39
4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.3. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.1.4. Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.1.5. Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan BRT	42
4.2. Deskripsi Variabel.....	43
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas.....	43
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Pelanggan ..	45
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ...	47
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesetiaan Pelanggan ...	48
4.3. Analisa Data	50
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.4. Uji Model	58
4.3.5. Uji Sobel.....	61
4.3.6. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70

5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran.....	72

DAFTAR ISI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang	5
Tabel 1. 2 Perbedaan Hasil Penelitian (Research Gap)	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Usia	40
Tabel 4. 3 Data Responden Menurut Pendidikan	41
Tabel 4. 4 Data Responden Menurut Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 5 Data Responden Menurut Frekuensi Menggunakan BRT	42
Tabel 4. 6 Jawaban Variabel Aksesibilitasn	44
Tabel 4. 7 Jawaban Variabel Pelayanan pelanggan	46
Tabel 4. 8 Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4. 9 <u>Jawaban Variabel Kesetiaan Pelanggan</u>	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 12 Hierarchial Regression Analysis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	26
Gambar 3. 1 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	36
Gambar 4. 1 Normal Probability Plot	52
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot Model 2	53
Gambar 4. 3 Hasil Scatter Plot Model 1	55
Gambar 4. 4 Hasil Scatter Plot Model 2	55