

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Struktur Organisasi, Visi, dan Misi Perusahaan.....	4
1.2. Latar Belakang Penelitian	6
1.3. Perumusan Masalah	17
1.4. Tujuan Penelitian	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1.5.1 Manfaat Akademis (Teoritis)	19
1.5.2 Manfaat Praktis bagi Perusahaan	19
1.5.2 Manfaat Praktis bagi Pemerintah (<i>Regulator</i>)	19
1.6. Batasan Penelitian	20
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
2.1. Tinjauan Pustaka	22
2.1.1. Transportasi Umum.....	22
2.1.2. <i>Light Rail Transit</i>	23
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	25
2.1.5. Lingkungan	27
2.1.6. Karakteristik Kendaraan	28
2.1.7. Keselamatan dalam Transportasi umum	28
2.1.8. Harga	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	46
2.4. Hipotesis Penelitian.....	48
2.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	52
2.5.1. Variabel Penelitian	52
2.5.2. Lokasi dan Objek Penelitian	52
2.5.3. Waktu dan Periode Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Variabel Operasional.....	55

3.3.	Tahapan Penelitian	60
3.4.	Populasi dan Teknik <i>Sampling</i>	63
3.5.	Pengumpulan Data	65
3.6.	Penyebaran Kuesioner Awal (<i>Pilot Study</i>)	66
3.7.	Teknik Analisis Data	67
3.7.1.	Analisis Deskriptif	67
3.7.2.	SEM-PLS (<i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i>)	67
3.7.3.	Uji <i>Outer Model</i> (Uji Validitas dan Reliabilitas)	69
3.7.4.	Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
3.7.5.	Evaluasi Kecocokan dan Keباikan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	72
3.8.	Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		76
4.1.	Karakteristik Responden	76
4.1.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.1.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	77
4.1.3.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	78
4.1.4.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
4.1.5.	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	80
4.1.6.	Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	80
4.1.7.	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan	82
4.2.	Hasil Penelitian dan Analisis Deskriptif	82
4.2.1.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Lingkungan	83
4.2.2.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Karakteristik Kendaraan	85
4.2.3.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Keselamatan.....	88
4.2.4.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Harga/Biaya	89
4.2.5.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kepuasan	91
4.2.6.	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Loyalitas	92
4.3.	Analisis Structural Equation Modelling dan Partial Least Square.....	93
4.4.	Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	94
4.5.	Pengukuran Validitas Konvergen	95
4.6.	Pengukuran Validitas Diskriminan.....	97
4.7.	Pengukuran Uji Reliabilitas	100
4.8.	Pengukuran Struktur <i>Inner Model</i>	101
4.9.	Pengujian Hipotesis.....	106
4.10.	Hipotesis Variabel yang Dimediasi (<i>Specific Indirect Effects</i>)	109

4.11.	Analisis Hasil Penelitian	110
4.11.1.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan (LI)	110
4.11.2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Kendaraan (KK)	111
4.11.3.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keselamatan (KAM)	111
4.11.4.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga/Biaya (HG)	112
4.11.5.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan (PUA)	112
4.11.6.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas (LOY)	113
4.11.7.	Pengaruh Faktor Lingkungan dengan Kepuasan	114
4.11.8.	Pengaruh Faktor Karakteristik Kendaraan dengan Kepuasan.....	115
4.11.9.	Pengaruh Faktor Keselamatan dengan Kepuasan	116
4.11.10.	Pengaruh Faktor Harga dengan Kepuasan.....	116
4.11.11.	Pengaruh Faktor Lingkungan dengan Loyalitas	117
4.11.12.	Pengaruh Faktor Karakteristik Kendaraan dengan Loyalitas	118
4.11.13.	Pengaruh Faktor Keselamatan dengan Loyalitas.....	119
4.11.14.	Pengaruh Faktor Harga dengan Loyalitas.....	119
4.11.15.	Pengaruh Kepuasan dengan Loyalitas	120
4.11.16.	Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	121
4.11.17.	Pengaruh Karakteristik Kendaraan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan.....	122
4.11.18.	Pengaruh Keselamatan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	122
4.11.19.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		123
5.1.	Kesimpulan	123
5.2.	Saran	125
5.2.1.	Saran untuk Perusahaan LRT Jakarta.....	125
5.2.2.	Saran untuk Pemerintah atau Regulator.....	126
5.2.3.	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	126
DAFTAR PUSTAKA.....		128
LAMPIRAN.....		137
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....		137
Lampiran 2. Uji Validitas 420 Responden		140
Lampiran 3. Discriminant Validity.....		141
Lampiran 4. Fornell-Larcker Criterion.....		141
Lampiran 5. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)		142
Lampiran 6. Construct Reliability		142
Lampiran 7. Uji Hipotesis		143

Lampiran 8. f-Square dan R-Square.....	143
Lampiran 9. Predictive Relevance (Q-Square)	144
Lampiran 10. Specific Indirect Effects	144
Lampiran 11. Tabulasi	146