

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pendukung	10

1.	Deskripsi Konseptual	10
2.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
2.2	Kerangka Teori Dan Pengembangan Hipotesis.....	39
1.	Kerangka Teoritik.....	39
2.	Perumusan Hipotesis	45
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	46
3.2	Pendekatan Penelitian.....	46
3.3	Populasi dan Sampel	47
3.4	Pengembangan Instrumen	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.6	Teknik Analisis Data	55
BAB IV	74
HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1	Deskripsi Data	74
1.	Profil Responden	74
2.	Profil Data	79
4.2	Hasil Analisis Data.....	85
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	85
2.	Uji Kelayakan Model	91
3.	Uji Hipotesis.....	93
4.3	Pembahasan	97
BAB V	107

PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Implikasi	108
5.3 Keterbatasan Penelitian	110
5.4 Rekomendasi Penelitian	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	160



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek Tahun 2020.....	3
Tabel 1. 2 Penurunan Jumlah Penumpang Transportasi Umum.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Survei Awal Loyalitas Pelanggan <i>KRL Commuter Line</i> Jabodetabek.....	5
Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	52
Tabel 3. 2 Skala Likert Ganjil.....	54
Tabel 3. 3 Nilai Factor Loading Significant EFA berdasarkan Jumlah Sampel ...	57
Tabel 3. 4 <i>Parsimonious fit indices</i>	60
Tabel 3. 5 Domisili Responden.....	61
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 3. 9 Usia Responden.....	63
Tabel 3. 11 Status Pekerjaan Responden	64
Tabel 3. 13 Pendidikan Terakhir Responden	65
Tabel 3. 15 Status Pernikahan Responden	66
Tabel 3. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 3. 19 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 3. 20 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Citra Perusahaan.....	69
Tabel 3. 21 Hasil Eigenvalues Variabel Citra Perusahaan.....	70
Tabel 3. 22 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Citra Perusahaan	70
Tabel 3. 23 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kepercayaan.....	71
Tabel 3. 24 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan	71
Tabel 3. 25 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan	72

Tabel 3. 26 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Loyalitas	72
Tabel 3. 27 Hasil Eigenvalues Variabel Loyalitas	73
Tabel 3. 28 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Loyalitas	73
Tabel 4. 1 Domisili Responden	74
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	76
Tabel 4. 4 Status Pekerjaan Responden	76
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden	77
Tabel 4. 6 Status Pernikahan Responden	78
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Citra Perusahaan	81
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan	81
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Kepercayaan.....	82
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan	83
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Loyalitas.....	84
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	84
Tabel 4. 15 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4. 16 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4. 17 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4. 18 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Citra Perusahaan.....	86
Tabel 4. 19 Tabel Hasil Eigenvalues Variabel Citra Perusahaan.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Citra Perusahaan	87
Tabel 4. 21 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Kepercayaan	88
Tabel 4. 22 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan	88
Tabel 4. 23 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan	89
Tabel 4. 24 Hasil MSA dan Bartlett's Test Variabel Loyalitas	89
Tabel 4. 25 Hasil Eigenvalues Variabel Loyalitas	90

Tabel 4. 26 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Loyalitas	90
Tabel 4. 27 Jumlah Indikator CFA.....	91
Tabel 4. 28 Hasil Pengujian GOF Model Awal	92
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian Goodness of Fit Model	93
Tabel 4. 30 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	94
Tabel 4. 31 <i>Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	44
Gambar 3. 1 Grafik Domisili Responden.....	62
Gambar 3. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 3. 3 Grafik Usia Responden	64
Gambar 3. 4 Grafik Status Pekerjaan Responden	65
Gambar 3. 5 Grafik Status Pekerjaan Responden	66
Gambar 3. 6 Grafik Status Pernikahan Responden.....	67
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	74
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	75
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden	76
Gambar 4. 4 Grafik Status Pekerjaan Responden	77
Gambar 4. 5 Grafik Pendidikan Terakhir Responden	78
Gambar 4. 6 Grafik Status Pernikahan Responden	79
Gambar 4. 7 Output Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	91
Gambar 4. 8 Output Confirmatory Factor Analysis Fit Model.....	92
Gambar 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Kuesioner Survei Awal	120
Lampiran 2 - Kartu Konsultasi.....	122
Lampiran 3 - Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	123
Lampiran 4 - Instrumen Penelitian.....	125
Lampiran 5 - Jawaban responden pilot study.....	130
Lampiran 6 - Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Study	131
Lampiran 7 - Jawaban Responden Final	138
Lampiran 8 - Uji Validitas dan Reliabilitas	147
Lampiran 9 - Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Model Awal.....	154
Lampiran 10 - Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis Fit Model</i>	156
Lampiran 11 - Hasil Uji Hipotesis	158

