

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Terminal Tambak Osowilangun	8
2.1.1 Pengertian dan Profil Terminal Osowilangun.....	8
2.1.2 Fungsi Terminal	8
2.1.3 Fasilitas Terminal Osowilangun	9
2.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Kepuasan Pengguna.....	12
2.5 Loyalitas Pengguna.....	13
2.6 <i>Perceived Value</i>	14

2.7 Statistika Deskriptif	15
2.8 Uji Validitas.....	15
2.9 Uji Reliabilitas	16
2.10 Konsep Dasar <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	17
2.10.1 Model Umum SEM.....	19
2.11 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	21
2.11.1 Spesifikasi Model.....	22
2.11.2 Estimasi Parameter SEM-PLS	24
2.11.3 Evaluasi Model PLS	29
2.12 Diagram Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	32
2.13 Metode <i>Bootstrapping</i> pada <i>Partial Least Square</i>	35
2.14 Pengujian Hipotesis	36
2.15 Software SmartPLS 3.0	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Sumber Data	38
3.2 Metode Pengambilan Sampel	38
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.4 Langkah Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Langkah Awal Menganalisis Data.....	46
4.1.1 Uji Validitas	46
4.1.2 Uji Reliabilitas	51
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Pengguna Terminal Osowilangun Surabaya Berdasarkan Pilihan Jawaban Responden.....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Demografi Responden	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Perilaku Pengguna Terminal Osowilangun	59
4.3 Pemodelan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Osowilangun Surabaya Berdasarkan Metode SEM-PLS.....	66
4.3.1 Konstruksi Diagram Jalur	66
4.3.2 Konversi Diagram Jalur Menjadi Model Struktural dan Model Pengukuran	68

4.3.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	70
4.3.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
4.3.5 Pengujian Hipotesis Statistik pada Model Struktural	78
4.3.6 Persamaan Model Akhir	80
4.4 Analisis dan Interpretasi Model Pengukuran dan Struktural Mengenai Kepuasan dan Loyalitas Pengguna	82
4.4.1 Interpretasi Persamaan Struktural (<i>Inner Model</i>)	83
4.4.2 Interpretasi Persamaan Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	83
4.4.3 Evaluasi Model Secara Keseluruhan (<i>Goodness of Fit</i>)	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	16
3.1	Variabel Demografi	37
3.2	Karakteristik Perilaku Pengguna	38
3.3	Variabel Manifest	39
4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.2	Uji Validitas Variabel <i>Perceived Value</i>	48
4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	49
4.4	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna	50
4.5	Uji Reliabilitas	51
4.6	Karakteristik Responden Asal Responden	52
4.7	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	53
4.8	Karakteristik Responden Usia	54
4.9	Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	55
4.10	Karakteristik Responden Tingkat Pendapatan	56
4.11	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	57
4.12	Karakteristik Responden Tujuan Perjalanan	59
4.13	Karakteristik Responden Frekuensi Perjalanan di Terminal Osowilangun dalam satu bulan	60
4.14	Karakteristik Responden Teman ke Terminal Osowilangun	61
4.15	Karakteristik Responden Alat Transportasi Menuju/Meninggalkan Terminal Osowilangun	62
4.16	Karakteristik Responden Fasilitas yang Dirasakan Terbaik	63
4.17	Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan	65
4.18	Nilai <i>Outer Loading</i>	71
4.19	Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Re-estimasi	72

4.20	Hasil Uji Validitas Laten Endogen dan Eksogen Menggunakan <i>Average Variance Extracted</i>	73
4.21	Nilai <i>Cross Loading</i>	74
4.22	Parameter Reliabilitas	75
4.23	Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	76
4.24	Hasil <i>Output R-Square</i>	77
4.25	Hasil <i>Output Q-Square</i>	78
4.26	Hasil <i>Output Path Coefficient</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.2	Model SEM dengan PLS	20
2.3	Diagram Jalur Penelitian	31
2.4	Hubungan Reflektif	32
2.5	Hubungan Formatif	33
4.1	Asal Responden	53
4.2	Jenis Kelamin	54
4.3	Usia Responden	55
4.4	Jenis Pekerjaan	56
4.5	Tingkat Pendapatan	57
4.6	Pendidikan Terakhir	58
4.7	Tujuan Perjalanan	59
4.8	Frekuensi Perjalanan dalam Satu Bulan	60
4.9	Teman ke Terminal Osowilangun	61
4.10	Alat Transportasi Menuju/ Meninggalkan Terminal Osowilangun	63
4.11	Fasilitas yang Dirasakan Terbaik di Terminal Osowilangun	64
4.12	Tingkat Kepuasan Pengguna	65
4.13	Diagram Jalur Penelitian	67
4.14	Bentuk Akhir Model Diagram Jalur	80

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Data Penelitian
3.	<i>Output Uji Validitas</i>
4.	<i>Output Uji Reliabilitas</i>
5.	<i>Output Outer Loading</i> (Sebelum Re-estimasi)
6.	<i>Output Outer Loading</i> (Setelah Re-estimasi)
7.	<i>Output Construct Reliability dan Validity</i>
8.	Nilai <i>Cross Loading</i>
9.	<i>Output R-Square, Path Coefficient</i> Sebelum <i>Bootstrapping</i> , <i>Path Coefficient</i> Sesudah <i>Bootstrapping</i> , <i>Output Q-Square</i>
10.	<i>Output Stop Iteration</i>
11.	<i>Output Outer Weight</i>