

DAFTAR REFERENSI

- Adriani, N. N., & Warmika, I. G. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(4), 1956. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i04.p03>
- Barnes, J. G. (2013). *Secerets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- bbc.com. (2021). *PPKM darurat Jawa-Bali diterapkan 3-20 Juli, apa bedanya dengan PPKM mikro dan PSBB*. <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-57675990>
- Cendriono, N., & Eka Ardiana, T. E. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(2), 188. <https://doi.org/10.29040/jap.v18i2.120>
- Covid19.go.id. (2021). *Simak Aturan Lengkap PPKM Darurat!* [https://covid19.go.id/storage/app/media/Materi Edukasi/2021/Juli/kpcpen-infografis-aturan-lengkap-cakupan-daerah-ppkm-darurat-jawa-bali-3-20-juli-2021.pdf](https://covid19.go.id/storage/app/media/Materi%20Edukasi/2021/Juli/kpcpen-infografis-aturan-lengkap-cakupan-daerah-ppkm-darurat-jawa-bali-3-20-juli-2021.pdf)
- Dwipayana, B., & Sulistyawati, E. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaru kepercayaan Terhadap Niat Beli Uang Pada Go-Food Di FEB UNUD. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(10), 5197–5229. <https://doi.org/doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i10.p1>
- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). *Public Transport Quality , Safety , and Perceived Accessibility*.
- Ghozali & Latan. (2014). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanto, D., & Sektiyaningsih, I. S. (2021). *KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BUS CARTER WISATA PT . HIBA UTAMA JAKARTA ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION IN BUS CARTER TOURISM PT . MAIN HIBA JAKARTA. 07(01)*.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Maya (ed.)). Yogyakarta: Andi.

- Iwan Hermawan. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN MIXED METHODE*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Jakarta, P. T. (2021). *Rata-rata Jumlah Pelanggan Perhari Bulan September 2021*. <https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika>
- Janosik, S. M. (2017). Pengertian Transportasi. *NASPA Journal*, 42(4), 1.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Komaling, I. S., & Suryani, A. (2017). *DENGAN NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI (Studi Pada Konsumen Taxi Blue Bird) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia ABSTRAK Kemajuan teknologi , membawa perubahan terhadap usaha jasa . Kebanyakan perusahaan yang mengalami keb. 6(12), 6793–6817.*
- Kompas.com. (2021). *Jumlah Penumpang Bus Transjakarta Turun Drastis Sejak Pandemi*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/08/02/20194291/jumlah-penumpang-bus-transjakarta-turun-drastis-sejak-pandemi-dulu-1-juta>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15e ed.). New Jersey: Pearson.
- Laisak, A. H., Rosli, A., & Sa'adi, N. (2021). The Effect of Service Quality on Customers ' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak , Malaysia The Effect of Service Quality on Customers ' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Re. *International Journal of Marketing Studies*, 13(2). <https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Lestari, I., & Hamid, R. S. (2020). Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 27–35. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.482>
- Mahdi, Rinuastuti, H., & Saufi, A. (2021). Influence of Trust on Customer Engagement and Continuance intention Ferry Transportation Modes Lembar – Padangbai. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(12), 475–482. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i12.3156>
- Miranda, R., & Nurdasila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Jasa Transportasi P.O Simpati Star Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 11(1), 61–82.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nathadewi, K. S., & Sukawati, T. G. R. (2019). Peran Kepuasan Dalam Memediasi

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Lion Air. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6658–6679. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p14>
- Nuraeni. (2021). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB*. 8(1).
- Rodliah, M. (2016). *ESTIMASI SCORE FACTOR DENGAN PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) PADA MEASUREMENT MODEL ESTIMATED SCORE FACTOR WITH PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) ON MEASUREMENT MODEL*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sari, N. I. (2020). *Pengaruh Citra merek dan Persepsi Harga Terhadap Niat beli Ulang dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Angkringan Yogja Malioboro di Malang)*. 1–49.
- Setiawan, A., Kom, M., Burch, J., & Grudnitski, G. (2015). *1. Pendahuluan • IX(Tahap II)*, 1–21.
- Statistik.jakarta.go.id. (2020). *JUMLAH PENUMPANG TRANSJAKARTA TAHUN 2018-2020*. <https://statistik.jakarta.go.id/jumlah-penumpang-transjakarta-tahun-2018-2020/>
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (S. Y. Suryandari (ed.)). Bandung: Alfabeta.
- Susanti, D. (2017). *Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api*. 6.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (A. Diana (ed.)). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Survey Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Bus Transjakarta Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pada Masa Pandemi Covid 19

Responden Yth,

Perkenalkan saya Abdul Rahman mahasiswa S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas skripsi saya yang bertujuan untuk mengukur pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali bus transjakarta dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator dimasa pemberlakuan PPKM.

Agar penelitian ini dapat terlaksana dan memberikan manfaat, saya mengharapkan partisipasi Saudara/i untuk berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang saya buat. Informasi dan data yang telah anda berikan terjamin kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kuesioner ini berisikan beberapa pertanyaan dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

- 1 = sangat tidak setuju (STS)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 3 = setuju (S)
- 4 = sangat setuju (SS)

Saya ucapkan terimakasih banyak atas kesediaan Saudara/i untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

Abdul Rahman

A. Identitas Responden

Nama :

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia
 - 17 – 20 Tahun
 - 20 – 25 Tahun
 - 26 - 30 Tahun
 - > 30 tahun
3. Profesi / Pekerjaan
 - Pelajar / Mahasiswa
 - Pegawai / Karyawan
 - Wiraswasta
 - Lainnya :
4. Pernahkah anda menggunakan transportasi umum Bus Transjakarta?
 - Pernah
 - Belum Pernah
5. Frekuensi menggunakan Bus Transjakarta dalam seminggu :
 - 1 – 2 kali
 - 3 – 5 kali
 - 5 - 6 kali
 - > 6 kali
6. Alasan menggunakan bus Transjakarta?
 - Kenyamanan
 - Hemat Waktu
 - Biaya yang murah
 - Tempat tinggal/tujuan dekat dengan halte
 - Lainnya

B. Pertanyaan Penelitian

No	Pernyataan Variabel Kepercayaan (X1)	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan pihak transjakarta sudah baik dan memuaskan				
2	Bus transjakarta menjadi moda transportasi umum terbaik yang ada di Jakarta				
3	Saya merasa puas ketika menggunakan bus transjakarta				
4	Pihak bus transjakarta selalu konsisten dalam memberikan pelayanan				
5	Pihak transjakarta berkomitmen memberikan yang terbaik kepada setiap pengguna				

No	Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X2)	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Bus Transjakarta sudah beroperasi sesuai jadwal				
2	Saya dapat menghemat waktu dengan menggunakan bus transjakarta dibandingkan menggunakan moda transportasi lain				
3	Jumlah keberangkatan untuk tujuan tertentu sudah variatif				
4	Proses transit dari satu bus ke bus yang lainnya mudah				
5	Saya memilih menggunakan bus transjakarta sebagai mode transportasi karena lokasinya dekat dengan tempat tinggal saya.				
6	Petugas dengan sigap menginformasikan masalah teknis kepada penumpang kereta				
7	Petugas secara konsisten menginformasikan halte pemberhentian				
8	Saya merasa nyaman berada di halte atau dalam bus karena pengguna dan petugas mengikuti protokol kesehatan yang di terapkan				

9	Sarana dan prasarana yang disediakan di halte dan di bus sudah modern (menggunakan sensor)				
10	Transjakarta menjaga kebersihan dan menerapkan protokol kesehatan di halte dan di bus				
11	Saya mendapatkan tempat duduk ketika bepergian dengan bus transjakarta				
12	Tarif bus transjakarta yang terjangkau				
13	Tarif bus transjakarta sudah sesuai dengan pelayanan yang saya dapatkan				

No	Pernyataan Variabel Niat Menggunakan Kembali (Y)	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Saya berniat untuk tetap menggunakan jasa transportasi bus transjakarta untuk perjalanan dimasa mendatang				
2	Saya akan menceritakan hal-hal positif tentang bus transjakarta kepada teman dan kerabat				
3	Saya berniat menggunakan kembali jasa bus transjakarta karena nilai dan manfaat yang saya dapatkan				
4	Saya selalu mencari informasi terkait perkembangan positif yang dilakukan pihak transjakarta				

No	Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan fungsi layanan bus transjakarta				
2	Pelayanan yang diberikan petugas bus transjakarta sesuai dengan harapan saya				
3	Seluruh fasilitas penunjang yang ada di halte dan di bus transjakarta berfungsi dengan baik				
4	Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena pelayanannya memuaskan				

5	Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena apa yang saya peroleh sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan				
6	Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena fasilitasnya lengkap				
7	Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena pelayanan yang memuaskan				
8	Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena fasilitas penunjang yang memadai				
9	Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena nilai atau manfaat yang didapatkan sesuai				

Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian Dengan SPSS

Uji coba ini dilakukan dengan menggunakan 30% dari total jumlah sampel yang telah ditentukan. Berikut ini adalah hasil berapa uji yang telah dilakukan:

1. Uji Validitas

Pernyataan valid atau tidak instrument yang digunakan didasarkan pada acuan berikut ini:

- a. Berdasarkan nilai thitung dan nilai ttabel
 - 1) $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka soal dinyatakan valid
 - 2) $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka soal dinyatakan tidak valid
- b. Berdasarkan nilai Sig. Hasil SPSS
 - 1) Jika nilai $Sig \leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid
 - 2) Jika nilai $Sig > 0,05$ maka soal dinyatakan tidak valid

Item Pernyataan Kepercayaan	<i>Pearson Correlation R hitung</i>	R-tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Pelayanan yang diberikan pihak transjakarta sudah baik dan memuaskan	0.916	0.361	0.001	Valid
Bus transjakarta menjadi moda transportasi umum terbaik yang ada di Jakarta	0.866	0.361	0.001	Valid
Saya merasa puas ketika menggunakan bus transjakarta	0.909	0.361	0.001	Valid
Pihak bus transjakarta selalu konsisten dalam memberikan pelayanan	0.935	0.361	0.001	Valid
Pihak transjakarta berkomitmen memberikan yang terbaik kepada setiap pengguna	0.916	0.361	0.001	Valid

Item Pernyataan Kualitas Layanan	<i>Pearson Correlation R hitung</i>	R tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Bus Transjakarta sudah beroperasi sesuai jadwal	0.729	0.361	0.001	Valid
Saya dapat menghemat waktu dengan menggunakan bus transjakarta dibandingkan menggunakan moda transportasi lain	0.692	0.361	0.001	Valid
Jumlah keberangkatan untuk tujuan tertentu sudah variatif	0.778	0.361	0.001	Valid
Proses transit dari satu bus ke bus yang lainnya mudah dan tidak berdesak-desakan	0.685	0.361	0.001	Valid
Saya memilih menggunakan bus transjakarta sebagai	0.672	0.361	0.001	Valid

mode transportasi karena lokasinya dekat dengan tempat tinggal saya.				
Petugas dengan sigap menginformasikan masalah teknis kepada penumpang kereta	0.807	0.361	0.001	Valid
Petugas secara konsisten menginformasikan halte pemberhentian	0.786	0.361	0.001	Valid
Saya merasa nyaman berada di halte atau dalam bus karena pengguna dan petugas mengikuti protokol kesehatan yang di terapkan	0.815	0.361	0.001	Valid
Sarana dan prasarana yang disediakan dihalte dan di bus sudah modern (menggunakan sensor)	0.732	0.361	0.001	Valid
Transjakarta menjaga kebersihan dan menerapkan protokol kesehatan di halte dan di bus	0.811	0.361	0.001	Valid
Saya mendapatkan tempat duduk ketika bepergian dengan bus transjakarta	0.679	0.361	0.001	Valid
Tarif bus transjakarta yang terjangkau	0.782	0.361	0.001	Valid
Tarif bus transjakarta sudah sesuai dengan pelayanan yang saya dapatkan	0.770	0.361	0.001	Valid

Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan	<i>Pearson Correlation R hitung</i>	R tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Secara keseluruhan saya merasa puas dengan fungsi layanan bus transjakara	0.845	0.361	0.001	Valid

Pelayanan yang diberikan petugas bus transjakarta sesuai dengan harapan saya	0.809	0.361	0.001	Valid
Seluruh fasilitas penunjang yang ada di halte dan di bus transjakarta berfungsi dengan baik	0.778	0.361	0.001	Valid
Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena pelayanannya memuaskan	0.851	0.361	0.001	Valid
Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena apa yang saya peroleh sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan	0.703	0.361	0.001	Valid
Saya berminat menggunakan kembali bus transjakarta karena fasilitasnya lengkap	0.848	0.361	0.001	Valid
Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena pelayanan yang memuaskan	0.837	0.361	0.001	Valid
Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena fasilitas penunjang yang memadai	0.839	0.361	0.001	Valid
Saya bersedia menyarankan kepada teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus transjakarta karena nilai atau manfaat yang didapatkan sesuai	0.932	0.361	0.001	Valid

Item Pernyataan Niat Menggunakan Kembali	<i>Pearson Correlation R hitung</i>	R tabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Saya berniat untuk tetap menggunakan jasa transportasi bus transjakarta untuk perjalanan dimasa mendatang	0.876	0.361	0.001	Valid
Saya akan menceritakan hal-hal positif tentang bus transjakarta kepada teman dan kerabat	0.898	0.361	0.001	Valid
Saya berniat menggunakan kembali jasa bus transjakarta karena nilai dan manfaat yang saya dapatkan	0.915	0.361	0.001	Valid
Saya selalu mencari informasi terkait perkembangan positif yang dilakukan pihak transjakarta	0.753	0.361	0.001	Valid

2. Uji Reliabilitas

Ketetapan hasil pengukuran sehingga suatu instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang memadai bila instrumen tersebut digunakan untuk mengukur aspek beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama. Kuesioner dikatakan reliabel dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0.6 , maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Kepercayaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,944	,947	5

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,931	,934	13

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,941	,942	9

Uji Reliabilitas Niat Menggunakan Kembali

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,875	,884	4

Hasil Jawaban Uji Coba Kuesioner

Responden	Kepercayaan						Kalitas Layanan													Kepuasan Pelanggan									Niat Menggunakan Kembali						
	K1	K2	K3	K4	K5	Total	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	Total	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	Total	NMK1	NMK2	NMK3	NMK4	Total
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3	3	3	4	13
2	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	3	2	3	10
3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	13
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	4	4	4	1	13
5	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	35	2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	2	2	2	2	8
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16
7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	3	1	4	2	2	2	2	29	2	3	1	4	4	2	1	3	1	21	4	4	3	3	14
8	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	11
10	3	3	3	3	3	15	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16
14	3	2	3	4	3	15	4	1	3	1	2	3	3	4	3	4	2	4	3	37	3	4	4	3	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	2	3	10
16	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	2	36	4	3	2	3	2	3	2	3	3	25	3	2	2	2	9
17	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	39	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	2	2	2	1	7
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	3	3	3	4	3	2	3	3	28	4	4	4	3	15
19	3	4	3	3	3	16	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
20	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	37	2	2	3	2	2	3	3	2	2	21	3	3	3	2	11
21	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4
23	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	11
24	4	3	3	3	3	16	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	43	4	4	3	4	2	4	4	3	4	32	3	4	4	4	15
25	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	12
26	3	1	3	3	4	14	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	3	4	3	14
27	3	2	3	3	3	14	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	12
28	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	34	3	2	3	2	2	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
29	3	3	4	3	3	16	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	40	4	4	3	3	3	3	2	3	4	29	4	3	3	4	14
30	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	46	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3	4	3	3	13

Lampiran 3. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Kepercayaan (X1)

Responden	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total X1
1	3	3	2	2	3	13
2	3	4	3	3	4	17
3	3	4	3	3	3	16
4	3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	3	3	17
6	3	3	3	3	3	15
7	4	3	3	3	3	16
8	3	4	3	3	4	17
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	4	20
11	3	4	4	3	3	17
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	2	14
17	3	3	4	4	3	17
18	3	3	3	3	3	15
19	3	2	3	3	3	14
20	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	2	2	2	12
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	4	16
25	4	3	4	4	3	18
26	3	3	3	3	3	15
27	4	3	4	3	3	17
28	3	4	3	3	3	16
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	3	3	15
32	4	4	3	4	4	19
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	4	3	2	15
36	3	3	3	4	4	17
37	3	3	3	3	4	16
38	3	2	3	2	2	12
39	3	3	3	3	3	15
40	4	2	3	3	4	16

41	3	2	3	3	3	14
42	3	3	3	4	3	16
43	3	3	4	2	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	4	4	4	3	18
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	4	4	4	18
49	3	3	3	3	3	15
50	3	4	3	3	3	16
51	3	4	3	4	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	3	19
55	3	3	4	3	3	16
56	4	3	3	4	4	18
57	3	3	4	3	4	17
58	3	4	3	4	4	18
59	3	3	4	3	4	17
60	3	3	3	3	3	15
61	4	3	3	3	2	15
62	4	4	4	3	4	19
63	3	4	3	3	4	17
64	3	3	4	3	3	16
65	4	4	3	3	3	17
66	3	3	3	3	3	15
67	2	3	2	2	2	11
68	4	3	3	3	3	16
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	4	4	4	4	4	20
73	3	2	3	3	3	14
74	4	4	4	4	4	20
75	3	4	4	3	3	17
76	3	2	2	2	2	11
77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	4	16
80	4	3	4	4	4	19
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15

64	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	44
65	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	45
66	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	43
67	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	36
68	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	39
69	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	41
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
73	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	33
74	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
76	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	37
77	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
78	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	40
79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	39
80	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
82	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37
83	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
84	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	39
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
87	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	39
88	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	42
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
91	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	40
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	40
95	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	44
96	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41
97	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
98	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	39
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
Jumlah														41 93

Lampiran 5. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Variabel Niat Menggunakan Kembali (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	2	2	2	2	8
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	2	14
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	4	3	3	4	14
12	3	3	3	2	11
13	3	3	3	3	12
14	4	3	4	3	14
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	3	4	4	3	14
18	3	3	3	2	11
19	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	3	12
23	3	3	3	3	12
24	3	2	3	2	10
25	4	4	4	4	16
26	3	3	3	2	11
27	4	4	4	4	16
28	3	3	3	3	12
29	3	4	4	4	15
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	3	3	3	3	12
34	4	4	4	4	16
35	3	3	4	3	13
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	3	15
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	2	11

40	4	4	4	4	16
41	3	2	3	3	11
42	4	4	4	3	15
43	3	4	4	2	13
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	2	11
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	1	3	2	3	9
53	3	3	3	3	12
54	3	3	4	4	14
55	4	3	4	2	13
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	16
60	3	3	3	2	11
61	4	4	1	1	10
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	3	4	4	4	15
65	3	3	4	3	13
66	4	4	3	3	14
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	2	11
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	4	4	4	2	14
73	2	3	3	3	11
74	3	4	3	3	13
75	3	3	3	3	12
76	3	3	3	3	12
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	4	4	4	4	16
81	3	3	3	3	12
82	3	3	3	2	11

Lampiran 7. Deskripsi Data Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Profesi / Pekerjaan	Pernahkah anda menggunakan transportasi bus Transjakarta	Berapa kali anda menggunakan jasa transportasi bus Transjakarta dalam seminggu	Alasan menggunakan bus Transjakarta
Petty Rahmawati	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Apriani Muriah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Dessi Rahmasari	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Dewi fajri lyanov	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Reva Pratama	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Ayurobayani	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Eka Puji Oktaviani	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	3 - 4 kali	Kenyamanan
Ahmad Abdullah Firdaus	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
ALDA	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	JALAN JALAN
May	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Kenyamanan
Fandi	Laki-laki	> 30 tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
NAR	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Trihas	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan

						dekat dengan halte
Santa	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
rosintadewi10@gmail.com	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Dwita Agustini	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Iqra ramadhan	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Mochamad Sofyan	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Nur fitriyanti	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Cici Diah Cahyanti	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Mutiara	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Hafsah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Job seeker	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Novi Tri Wulandari	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Adeline	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
LUWLU G HERMANIASIH	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Herlina	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Jihan	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	3 - 4 kali	Kenyamanan

Tiwi	Perempuan	21 - 25 Tahun	Belum bekerja	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Muhamad Hasyim Ashari	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Solikhin	Laki-laki	26 - 30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Stefani Hermansyah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Mia riantini	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	3 - 4 kali	Biaya yang murah
Nurul Afifah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Oliver sykes	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
vester	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Biaya yang murah
restu arifirmansyah	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	3 - 4 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
AL	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Meity	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Biaya yang murah
Nadhifa	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Tiara Adelia Safira	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
fira	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	3 - 4 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte

Irene	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Biaya yang murah
Ddyooo	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Anne Mispiani	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Widia ningsih	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Sarah Sintia Siahaan	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Febby Fitrianty	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	3 - 4 kali	Biaya yang murah
martina janet	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Afni	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Anggit Febianca Efrina	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Afrilia ananda	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Safira Amalia Putri	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Muhammad Aidi Ihsan	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
ryanrputro	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Wiraswasta	Pernah	1 - 2 kali	Hemat waktu
Rahmat	Laki-laki	26 - 30 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Biaya yang murah

Alitha	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
fanny nf	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Fatwa ramadhan	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Gojek	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Nurul Adinda	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	3 - 4 kali	Biaya yang murah
Gadis	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Gita	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Ridha Khaerani	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Dhimas	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Intan Purnama	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	3 - 4 kali	Hemat waktu
Angger Edi Sutiawan	Laki-laki	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	3 - 4 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Sarwoedi	Laki-laki	> 30 tahun	Wiraswasta	Pernah	3 - 4 kali	Biaya yang murah
Cristabelle	Perempuan	21 - 25 Tahun	Wiraswasta	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Ainun Komariah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
masyi	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah

Dina	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Tania Alvionita	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Kenyamanan
FIFI LUTHFI AH	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
SALMA SYAFIRA	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Nurjanah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	> 6 kali	Kenyamanan
Widiya	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Firdha	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	5 - 6 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Zakiah Marsilah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Cipa	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	5 - 6 kali	Biaya yang murah
Nisa	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Alfina	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Siti Fathiyah	Perempuan	17 - 20 Tahun	Spg marketing	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Miftha Amelia Khuljanah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Kenyamanan
Intan	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Rizky Fitri Astuti	Perempuan	21 - 25 Tahun	Guru	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Fadhil	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Sarah	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Pergi ke suatu tempat

						bareng sm temen
Indah putei	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Mohamm ad Ali	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasisw a	Pernah	3 - 4 kali	Biaya yang murah
Moch Sholeh Arif Shiddiq	Laki-laki	17 - 20 Tahun	Pelajar / Mahasisw a	Pernah	1 - 2 kali	Hemat waktu
Dessy Novalita	Perempua n	26 - 30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Pernah	1 - 2 kali	Kenyama nan
Fp	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Sari Iriyanti	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
Yolanda Alviana	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pelajar / Mahasisw a	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
MUHAM MAD IQBAL	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	3 - 4 kali	Kenyama nan
Nabila	Perempua n	17 - 20 Tahun	Wiraswas ta	Pernah	3 - 4 kali	Kenyama nan
Vicky	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat dengan halte
lia	Perempua n	17 - 20 Tahun	wirausaha	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah
Yanti	Perempua n	> 30 tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	> 6 kali	Biaya yang murah
Firda	Perempua n	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	> 6 kali	Tempat tinggal / tujuan dekat

						dengan halte
Kurnia Agung Putra	Laki-laki	21 - 25 Tahun	Pegawai / Karyawan	Pernah	1 - 2 kali	Biaya yang murah

Lampiran 8. Hasil Perhitungan *Outer Loading*

Outer Loading

Matriks					
	Variabel Laten 1	Variabel Laten 2	Variabel Laten 3	Variabel Laten 4	
X1_1	0.717				
X1_2	0.688				
X1_3	0.754				
X1_4	0.857				
X1_5	0.788				
X2_1		0.552			
X2_10		0.736			
X2_11		0.532			
X2_12		0.449			
X2_13		0.640			
X2_2		0.633			
X2_3		0.615			

Outer Loading

Matriks				
	Variabel Laten 1	Variabel Laten 2	Variabel Laten 3	Variabel Laten 4
X2_3		0.615		
X2_4		0.693		
X2_5		0.526		
X2_6		0.784		
X2_7		0.754		
X2_8		0.787		
X2_9		0.715		
Y1				0.842
Y2				0.882
Y3				0.836
Y4				0.707
Z1			0.716	

Outer Loading

Matriks				
	Variabel Laten 1	Variabel Laten 2	Variabel Laten 3	Variabel Laten 4
Y2				0.882
Y3				0.836
Y4				0.707
Z1			0.716	
Z2			0.688	
Z3			0.657	
Z4			0.815	
Z5			0.783	
Z6			0.836	
Z7			0.843	
Z8			0.801	
Z9			0.814	

Lampiran 9. Hasil Perhitungan Ulang Pertama *Outer Loading*

Outer Loading

Matriks				
	Variabel Laten 1	Variabel Laten 2	Variabel Laten 3	Variabel Laten 4
X1_1	0.747			
X1_3	0.761			
X1_4	0.860			
X1_5	0.784			
X2_10		0.832		
X2_6		0.847		
X2_7		0.753		
X2_8		0.862		
X2_9		0.741		
Y1				0.849
Y2				0.885
Y3				0.833

Outer Loading

Matriks				
	Variabel Laten 1	Variabel Laten 2	Variabel Laten 3	Variabel Laten 4
Y1				0.849
Y2				0.885
Y3				0.833
Y4				0.698
Z1			0.725	
Z4			0.824	
Z5			0.778	
Z6			0.829	
Z7			0.849	
Z8			0.839	
Z9			0.836	

Lampiran 10. Hasil Perhitungan Ulang Kedua *Outer Loading*

Outer Loading

Matriks				
	X1 (Kepercayaan)	X2 (Kualitas Layanan)	Y (Niat Menggunakan Kembali)	Z (Kepuasan Pelanggan)
X1_1	0.746			
X1_3	0.763			
X1_4	0.859			
X1_5	0.784			
X2_10		0.831		
X2_6		0.846		
X2_7		0.754		
X2_8		0.864		
X2_9		0.741		
Y1			0.883	
Y2			0.902	
Y3			0.832	

Outer Loading

Matriks				
	X1 (Kepercayaan)	X2 (Kualitas Layanan)	Y (Niat Menggunakan Kembali)	Z (Kepuasan Pelanggan)
X2_9		0.741		
Y1			0.883	
Y2			0.902	
Y3			0.832	
Z1				0.724
Z4				0.824
Z5				0.778
Z6				0.829
Z7				0.848
Z8				0.839
Z9				0.837

Lampiran 11. Hasil Perhitungan *Discriminant Validity*

Validitas Diskriminan

	X1 (Kepercayaan)	X2 (Kualitas Layanan)	Y (Niat Menggunakan Kembali)	Z (Kepuasan Pelanggan)
X1 (Kepercayaan)	0.789			
X2 (Kualitas Layanan)	0.700	0.809		
Y (Niat Menggunakan Kembali)	0.581	0.658	0.873	
Z (Kepuasan Pelanggan)	0.716	0.643	0.765	0.812

Lampiran 12. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
X1 (Kepercayaan)	0.796	0.797	0.868	0.623
X2 (Kualitas Layanan)	0.868	0.881	0.904	0.654
Y (Niat Menggunakan ...)	0.844	0.857	0.905	0.761
Z (Kepuasan Pelanggan)	0.914	0.916	0.931	0.660

Lampiran 13. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (*R-Square*)

R Square

	R Square	Adjusted R Square
Y (Niat Mengg...)	0.635	0.624
Z (Kepuasan Pe...)	0.552	0.542

Lampiran 14. Hasil Perhitungan Model Fit

Fit_Model

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.075	0.075
d_ULS	1.057	1.057
d_G	0.805	0.805
Chi-Square	384.361	384.361
NFI	0.734	0.734

Lampiran 15. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Efek Langsung

Koefisien Jalur




	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
X1 (Kepercayaa...	-0.089	-0.091	0.126	0.709	0.479
X1 (Kepercayaa...	0.521	0.520	0.122	4.278	0.000
X2 (Kualitas La...	0.320	0.327	0.108	2.969	0.003
X2 (Kualitas La...	0.278	0.286	0.119	2.341	0.020
Z (Kepuasan Pe...	0.623	0.624	0.117	5.314	0.000

Lampiran 16. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Tidak Langsung

Efek Tidak Langsung Spesifik

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
X2 (Kualitas La...	0.173	0.175	0.076	2.281	0.023
X1 (Kepercayaa...	0.325	0.326	0.105	3.086	0.002

Lampiran 17. Surat Izin Riset

 <p>1969 STEI</p>	<p>SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (INDONESIA COLLEGE OF ECONOMICS)</p>	<p>TERAKREDITASI A S-1 Akuntansi S-1 Manajemen D-3 Akuntansi D-3 Manajemen Perdagangan</p> <p>TERAKREDITASI B S-2 Akuntansi S-2 Manajemen INSTITUSI Perguruan Tinggi</p>
<p>Nomor : 614/BAA&AD/STEI/XII/2021 Lampiran : Proposal Penelitian Perihal : Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia</p>		
<p>Kepada Yth PT Transportasi Jakarta Jl. Mayjen Sutoyo No.1, RT.5/RW.5 Kb. Pala, Kec Makasar, Kota Jakarta Timur 1, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13650</p>		
<p>Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Karya Tulis Akhir (Skripsi) dan mempertahankan dihadapan suatu panitia penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.</p>		
<p>Sehubungan dengan hal tersebut, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) :</p>		
<p>Nama : Abdul Rahman NPK : 21170000179 No. Handphone : 081904115667 Program Studi : S1 Manajemen Judul KTA : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI BUS TRANSJAKARTA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR</p>		
<p>Bermaksud untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen dengan topik yang ingin dibahas seperti yang dimuat dalam proposal penelitian terlampir pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa kode etik Perguruan Tinggi menjamin kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.</p>		
<p>Sebagai bukti pelaksanaan riset, maka satu set laporan hasil penelitian (Skripsi) nantinya akan diserahkan kepada Manajemen Instansi oleh mahasiswa yang bersangkutan.</p>		
<p>Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.</p>		
<p>Jakarta, 14 Desember 2021 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Wakil Ketua I</p>		
 <p>Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA NIK. 010999089</p>		
		
<p>Kampus A : Jl. Kayu Jati Raya No. 11A, Rawamangun - Jakarta 13220, INDONESIA Telp. : (021) 475.0321; 475.8702 Fax. : (021) 472.2371 Website : www.stei.ac.id</p>		

Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pribadi**

Nama : Abdul Rahman
NPM : 21170000179
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Januari 1998
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Tipar Cakung RT.008/RW.05 No.103
Kel.Cakung Barat, Kec.Cakung. Jakarta Timur. 13910
Telepon : 081904115667
Email : aaabdulrhmn18@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN Cakung Barat 02 Pagi : Lulusan 2010
MTs. Umdatur Rasikhien : Lulusan Tahun 2013
SMAN 76 Jakarta : Lulusan Tahun 2016
STEI Indonesia Jakarta Timur : Tahun 2017 sampai sekarang