

**TESIS**

**PENGARUH *SERVICE, ACCESSIBILITY, SAFETY – SECURITY,* DAN *COMFORT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PENUMPANG TRANS JATENG**



**DEWI ANGGRAINI**

**22.D3.0028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2023**

**TESIS**

**PENGARUH *SERVICE, ACCESSIBILITY, SAFETY – SECURITY, DAN COMFORT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PENUMPANG TRANS JATENG**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi  
Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**



**DEWI ANGGRAINI**

**22.D3.0028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2023**

## ABSTRAK

Bagi perkotaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan. Kota yang baik antara lain ditandai dengan kondisi transportasinya. Dalam hal angkutan umum, pemerintah dinilai berhasil apabila dapat memberikan pelayanan angkutan umum yang memuaskan masyarakat dan dapat menjadikan angkutan umum sebagai prioritas utama masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel pelayanan, aksesibilitas, keselamatan-keamanan, dan kenyamanan terhadap kepuasan dan loyalitas. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis variabel kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas penumpang bus Trans Jateng Koridor Semarang-Bawen. Data dikumpulkan dari 100 penumpang bus Trans Jateng di Koridor Semarang-Bawen dan 100 penumpang bus Trans Jateng di Koridor Semarang-Kendal. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil yang berbeda dimasing-masing obyek penelitian. Pada Trans Jateng sendiri ke 4 variabel yaitu variabel pelayanan/*service*, variabel aksesibilitas/*accessibility*, variabel keselamatan - keamanan/*safety – security* dan variabel kenyamanan/*comfort* tidak ada yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan hanya variabel keselamatan - keamanan/*safety – security* yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang Trans Jateng. Sedangkan dari hasil analisis regresi linier berganda pada Trans Jateng Koridor Semarang – Bawen hanya variabel pelayanan/*service* dan kenyamanan/*comfort* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Trans Jateng koridor Semarang – Bawen. Dan hanya variabel keselamatan - keamanan/*safety - security* yang berpengaruh positif dan signifikan serta berpengaruh langsung terhadap loyalitas Trans Jateng koridor Semarang – Bawen. Dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan pada obyek penelitian Trans Jateng Koridor Semarang – Kendal didapatkan hasil bahwa variabel pelayanan/*service*, variabel aksesibilitas/*accessibility*, variabel keselamatan - keamanan/*safety – security* dan variabel kenyamanan/*comfort* tidak berpengaruh secara signifikan baik terhadap kepuasan konsumen maupun loyalitas Trans Jateng Koridor Semarang - Kendal.