



**PENGARUH RESPONSIVITAS DAN BUKTI FISIK TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION (NIAT PERILAKU) MASYARAKAT
PENGUNA BRT TRANS SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana Program
Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro

Penyusun :

Ratna Sephia Nur Diana

14020222146064

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK K.REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fisipat.undip.ac.id
Pos-el: fisipat@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ratna Sephia Nur Diana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020222146064
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 7 September 2003
4. Jurusan / Program Studi : S1-Administrasi Publik Kampus Rembang
5. Alamat : Jl. WR. Supratman No. 48, RT 04/RW 01, Kelurahan Kutoharjo,
Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Responsivitas dan Bukti Fisik terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) Pengguna BRT
Trans Semarang

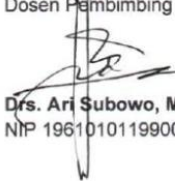
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

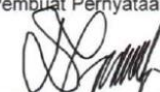
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, ..15 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Drs. Ari Subowo, MA.
NIP 1961010119900110

Pembuat Pernyataan,


Ratna Sephia Nur Diana
NIM 14020222146064

Ketua PS S1 Administrasi Publik K. Rembang


Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.
NIP 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Responsivitas dan Bukti Fisik terhadap
Behavioral Intention (Niat Perilaku) Masyarakat
Pengguna BRT Trans Semarang

Nama Penyusun : Ratna Sephia Nur Diana

NIM : 14020222146064

Departemen : Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata
Satu (S-1) pada Departemen Administrasi Publik K.Rembang, Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Semarang, ²⁹..... Desember 2025

Dekan,

Wakil Dekan I,

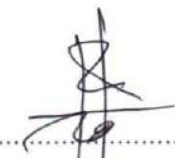


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt, Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Ari Subowo, MA.

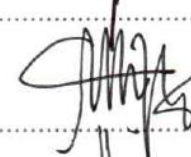
(.....)

Dosen Penguji:

1. Johan Bhimo Sukoco, S.Sos., M.Si.

(.....)

2. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA.

(.....)

3. Drs. Ari Subowo, MA.

(.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini secara khusus peneliti persembahkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dr. A.P. Dra Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Kepala Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
4. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., selaku Kepala Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA., selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang selalu memberikan dukungan dan nasihat yang sangat berarti bagi peneliti selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi;
6. Bapak Drs. Ari Subowo, MA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh dedikasi dalam memberikan ilmu, arahan, serta masukan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;
7. Bapak Johan Bhimo Sukoco, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik;
8. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik serta Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang selama ini memberikan ilmu, pengalaman, serta bantuan selama peneliti menempuh pendidikan sebagai mahasiswa;
9. BLU UPTD Trans Semarang yang telah menyediakan informasi, dukungan, dan tempat penelitian, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar;

10. Kedua orang tua peneliti, Bapak Suratno dan Ibu Puji Lestari yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti sehingga menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti.
11. Kedua wali peneliti, Bapak Ma'ruf Al Fatah dan Ibu Sri Marliningsih yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti sehingga menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti.
12. Saudara-saudara tersayang: Anggita Graviti Nadia Wiratna, Muhammad Agung Prabowo, Ratna Dina Ramadhani, Arslan Baim Wibisana, Affan Rossi Ichwanul Ibrahim, Grandis Ratna Irawati, dan Bayu Adi Saputra yang selalu menjadi sumber semangat dan tempat berbagi dalam suka maupun duka.
13. Seluruh rekan peneliti, yang telah menjadi teman berdiskusi, saling membantu, dan menemani proses penelitian dari awal hingga akhir.
14. Angkatan 2022 Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, yang telah menjadi keluarga dan ruang tumbuh bersama selama masa studi.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bantuan dan kontribusinya dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti terima dengan penuh kerendahan hati demi penyempurnaan karya ini. Harapan peneliti, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta seluruh pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah sekaligus kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia masih menghadapi permasalahan dalam penyediaan transportasi umum. Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPTD Trans Semarang menyelenggarakan layanan Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi sejak tahun 2009. Jumlah pengguna BRT Trans Semarang cenderung meningkat setiap tahun meskipun bersifat fluktuatif. Peningkatan tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh Responsivitas (X1) petugas dan kualitas Bukti Fisik (X2) sarana dan prasarana yang memadai, sehingga memicu keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2), baik secara parsial maupun simultan, terhadap *Behavioral Intention* (Y) pengguna BRT Trans Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Data primer diperoleh dari 100 responden pengguna BRT Trans Semarang melalui teknik *proportional random sampling* dengan instrumen kuesioner. Analisis data meliputi uji validitas *Spearman Rho*, uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*, korelasi *Kendall Tau* (τ), Korelasi Berganda, dan Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responsivitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Y) dengan kontribusi sebesar 20,25%, sedangkan Bukti Fisik (X2) berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi sebesar 22,28%. Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Y) dengan kontribusi sebesar 33,6%. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek Responsivitas (X1) petugas dan Bukti Fisik (X2), untuk meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Semarang, terutama dalam menghadapi potensi kenaikan tarif.

Kata Kunci: Responsivitas, Bukti Fisik, *Behavioral Intention*, BRT Trans Semarang

ABSTRACT

Semarang City, as the capital of Central Java Province and the fifth-largest metropolitan city in Indonesia, continues to face challenges in the provision of public transportation. The Semarang City Government, through the BLU UPTD Trans Semarang, has operated a Bus Rapid Transit (BRT) system since 2009. The number of BRT Trans Semarang users has generally increased over the years, although it remains fluctuating. This increase has not been fully accompanied by adequate Responsiveness (X1) of service personnel and the quality of Tangibles (X2) related to facilities and infrastructure, resulting in public complaints. This study aims to analyze the effect of Responsiveness (X1) and Tangibles (X2), both partially and simultaneously, on Behavioral Intention (Y) of BRT Trans Semarang users. The research employs a quantitative approach with an explanatory design. Primary data were collected from 100 BRT Trans Semarang users using proportional random sampling through a questionnaire. Data analysis techniques include the Spearman Rho validity test, Cronbach's Alpha reliability test, Kendall's Tau (τ) correlation, multiple correlation analysis, and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that Responsiveness (X1) has a positive and significant effect on Behavioral Intention (Y), contributing 20.25%, while Tangibles (X2) also show a positive and significant effect with a contribution of 22.28%. Simultaneously, both variables have a positive and significant influence on Behavioral Intention (Y), with a combined contribution of 33.6%. These findings emphasize the importance of improving service quality, particularly in terms of staff responsiveness and tangible aspects, to enhance users' intention to continue using BRT Trans Semarang, especially in the context of potential fare increases.

Keywords: Responsiveness, Tangibles, Behavioral Intention, BRT Trans Semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kemudahan-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Responsivitas dan Bukti Fisik terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang”** dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Proses penyusunan skripsi ini tidak selalu berjalan lancar, namun berbagai hambatan dan tantangan tetap dapat dilalui berkat dukungan, bantuan, dan arahan dari banyak pihak.

Kesempatan ini peneliti gunakan untuk menyampaikan terima kasih yang sangat mendalam kepada seluruh pihak yang telah membantu serta memberikan dorongan selama proses penyusunan skripsi. Dukungan, bantuan, dan kebaikan yang diberikan peneliti harapkan menjadi nilai ibadah di sisi Tuhan. Rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas peneliti sampaikan kepada pihak-pihak terhormat berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro beserta seluruh civitas akademika yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro, khususnya pada Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas dukungan serta kebijakan akademik yang memfasilitasi proses pembelajaran selama menempuh pendidikan;
3. Ibu Dr. A.P. Dra Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Kepala Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan arahan, dukungan, serta kebijakan akademik yang menunjang proses pembelajaran selama penulis menempuh studi di Departemen Administrasi Publik;

4. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., selaku Kepala Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta pelayanan akademik selama penulis menjalani proses perkuliahan
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA., selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji atas segala bimbingan, masukan, serta arahan berharga yang telah diberikan sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan dan ujian skripsi.
6. Bapak Drs. Ari Subowo, MA., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh dedikasi dalam memberikan ilmu, arahan, serta masukan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;
7. Bapak Johan Bhimo Sukoco, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan waktu dan evaluasi yang membangun sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik;
8. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik serta Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang selama ini memberikan ilmu, pengalaman, serta bantuan selama peneliti menempuh pendidikan sebagai mahasiswa;
9. BLU UPTD Trans Semarang yang telah memberikan izin penelitian, menyediakan informasi, dan dukungan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar;
10. Kedua orang tua peneliti, Bapak Suratno dan Ibu Puji Lestari yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti sehingga menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti.
11. Kedua wali peneliti, Bapak Ma'ruf Al Fatah dan Ibu Sri Marliningsih yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti sehingga menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti.
12. Saudara-saudara tersayang: Anggita Graviti Nadia Wiratna, Muhammad Agung Prabowo, Ratna Dina Ramadhani, Arslan Baim Wibisana, Affan Rossi Ichwanul Ibrahim, Bayu Adi Saputra, dan Grandis Ratna Irawati yang selalu menjadi sumber semangat dan tempat berbagi dalam suka maupun duka.

13. Seluruh rekan peneliti, yang telah menjadi teman berdiskusi, saling membantu, dan menemani proses penelitian dari awal hingga akhir.
14. Angkatan 2022 Program Studi Sarjana Administrasi Publik Kampus Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, yang telah menjadi keluarga dan ruang tumbuh bersama selama masa studi.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bantuan dan kontribusinya dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Harapan peneliti, karya ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta memberi kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat menjadi bagian kecil yang berguna bagi siapa pun yang membutuhkan.

Semarang, Desember 2025

Ratna Sephia Nur Diana
NIM. 14020222146064

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	18
1.2.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1 Kegunaan Praktis	20
1.4.2 Kegunaan Teoritis	21
1.5 Kerangka Teori / Konsep.....	21
1.5.1 Penelitian Terdahulu	21
1.5.2 Administrasi Publik	35
1.5.3 Manajemen Publik	38
1.5.4 Manajemen Pelayanan Publik.....	40
1.5.5 Manajemen Transportasi Publik	43
1.5.6 Behavioral Intention (Y).....	45
1.5.7 Responsivitas (X1).....	48
1.5.8 Bukti Fisik (X2).....	48
1.5.9 Kerangka Teoritis.....	49

1.6 Hipotesis	50
1.7 Definisi Konsep	52
1.7.1 <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	52
1.7.2 Responsivitas (X1).....	52
1.7.3 Bukti Fisik (X2).....	53
1.8 Definisi Operasional.....	53
1.9 Metode Penelitian.....	57
1.9.1 Tipe Penelitian	57
1.9.2 Populasi Dan Sampel	58
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
1.9.4 Jenis Dan Sumber Data.....	62
1.9.5 Skala Pengukuran	64
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	65
1.9.7 Teknik Analisis.....	67
BAB II	76
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	76
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang.....	76
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	76
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang	78
2.2 Profil BRT Trans Semarang.....	80
2.2.1 Sejarah BRT Trans Semarang	80
2.2.3 Kelembagaan dan Pengelolaan BRT Trans Semarang.....	81
2.2.3 Layanan Operasional BRT Trans Semarang	83
BAB III.....	98
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	98
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	98
3.1.1 Uji Validitas	98
3.1.2 Uji Reliabilitas	102
3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	103
3.2.1 Identitas Responden.....	103
3.2.2 Deskripsi Variabel Responsivitas (X1)	107
3.2.3 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X2)	115

3.2.4 Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y)	126
3.3 Rekapitulasi Variabel Penelitian	147
3.3.1 Rekapitulasi Variabel Responsivitas (X1)	148
3.3.2 Rekapitulasi Variabel Bukti Fisik (X2)	150
3.3.3 Rekapitulasi Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y)	152
3.4 Analisis Pengaruh Responsivitas (X1) dengan <i>Behavioral Intention</i> (Y) Pengguna BRT Trans Semarang	154
3.5 Analisis Pengaruh Bukti Fisik (X2) dengan <i>Behavioral Intention</i> (Y) Pengguna BRT Trans Semarang	158
3.6 Analisis Pengaruh Responsivitas (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (Y) Pengguna BRT Trans Semarang	163
BAB IV	166
PENUTUP	166
4.1 Kesimpulan	166
4.2 Saran	170
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN	179

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kota dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Jawa Tengah Tahun 2023	7
Tabel 1. 2 Data Kota dengan Jumlah Mobil Penumpang dan Sepeda Motor di Jawa Tengah	8
Tabel 1. 3 Data Jumlah Mobil dan Sepeda Motor Kota Semarang Tahun 2021-2023	8
Tabel 1. 4 Rekapitulasi Aduan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024	16
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 1. 6 Indikator Behavioral Intention	47
Tabel 1. 7 Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
Tabel 1. 8 Definisi Proporsi Responden Penelitian	62
Tabel 1. 9 Skala Pengukuran	65
Tabel 1. 10 Interpretasi Koefisien Korelasi Spearman	68
Tabel 1. 11 Interpretasi Koefisien Korelasi Cronbach's α	69
Tabel 1. 12 Interpretasi Koefisien Korelasi	71
Tabel 1. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 1. 14 Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	75
Tabel 2. 1 Luas Kota Semarang menurut Kecamatan	77
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kota Semarang berdasarkan Kecamatan Tahun 2023	79
Tabel 2. 3 Struktur Organisasi BRT Trans Semarang	82
Tabel 2. 4 Rute BRT Trans Semarang	84
Tabel 2. 5. Spesifikasi Jenis Bus Besar BRT Trans Semarang	87
Tabel 2. 6. Spesifikasi Jenis Bus Medium BRT Trans Semarang	88
Tabel 2. 7 Spesifikasi Bus Mikro BRT Trans Semarang	91
Tabel 2. 8 Jumlah Halte Non Semarang Hebat Tahun 2024	94
Tabel 2. 9 Jumlah Halte Semarang Hebat Tahun 2024	95
Tabel 2. 10 Lokasi Halte Semarang Hebat Tahun 2024	96
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas (X_1)	99
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_2)	99

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Behavioral Intention (Y).....	100
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsivitas (X1)	102
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X2)	103
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Behavioral Intention (Y)	103
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin Responden	104
Tabel 3. 8 Kelompok Usia Responden	104
Tabel 3. 9 Kategori Responden	105
Tabel 3. 10 Rute yang Sering Digunakan Responden.....	106
Tabel 3. 11 Deskripsi Variabel Responsivitas (X1).....	107
Tabel 3. 12 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X2).....	115
Tabel 3. 13 Deskripsi Variabel Behavioral Intention (Y).....	126
Tabel 3. 14 Rekapitulasi Variabel Responsivitas (X1).....	148
Tabel 3. 15 Rekapitulasi Variabel Bukti Fisik (X2)	150
Tabel 3. 16 Rekapitulasi Variabel Behavioral Intention (Y)	152
Tabel 3. 17 Tabulasi Silang Variabel Responsivitas (X1) dan Behavioral Intention (Y)	154
Tabel 3. 18 Hasil Uji Hipotesis 1	156
Tabel 3. 19 Koefisien Determinasi Responsivitas (X1) terhadap Behavioral Intention (Y).....	157
Tabel 3. 20 Tabulasi Silang Variabel Bukti Fisik (X2) dan Behavioral Intention (Y)	158
Tabel 3. 21 Hasil Uji Hipotesis 2	161
Tabel 3. 22 Koefisien Determinasi Bukti Fisik (X2) terhadap Behavioral Intention (Y)	162
Tabel 3. 23 Hasil Uji Hipotesis 3	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pangsa Rumah Tangga yang Memiliki Sepeda Motor di Asia Tahun 2023.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Sepeda Motor dan Mobil Penumpang di Indonesia Tahun 2020 – 2023.....	4
Gambar 1. 3 Data Rekapitulasi Keluhan BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024	11
Gambar 1. 4 Data Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2020 – 2024	12
Gambar 1. 5 Keluhan terhadap Bukti Fisik Pelayanan BRT Trans Semarang.....	14
Gambar 1. 6 Keluhan terhadap Responsivitas Pelayanan BRT Trans Semarang	15
Gambar 1. 7 Bagan Kerangka Teoritis	50
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Semarang.....	77
Gambar 2. 2 Peta Jalur BRT Trans Semarang.....	84
Gambar 2. 3 Peta Jalur Trans Semarang Malam.....	85
Gambar 2. 4 Tarif Khusus Perjalanan BRT Trans Semarang	86
Gambar 2. 5 Armada Bus Besar BRT Trans Semarang	88
Gambar 2. 6 Armada Bus Medium BRT Trans Semarang	91
Gambar 2. 7 Armada Bus Mikro BRT Trans Semarang.....	93
Gambar 2. 8 Contoh Halte Non Semarang Hebat BRT Trans Semarang Tahun 2024	95
Gambar 2. 9 Contoh Halte Semarang Hebat BRT Trans Semarang Tahun 2024..	96
Gambar 2. 10 Fasilitas Halte Semarang Hebat	97
Gambar 2. 11 Halte Rambu BRT Trans Semarang	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	179
Lampiran 2. Print Out Hasil Pengolahan Data.....	183
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	197
Lampiran 4. Hasil Uji Realibilitas.....	201
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis	202
Lampiran 6. Dokumentasi Lapangan	203
Lampiran 7. Surat Izin Melaksanakan Penelitian BLU UPTD Trans Semarang	206
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Tugas Akhir FISIP-UNDIP	207
Lampiran 9. Bukti Riset	208