



Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital dan Aksesibilitas dalam Kepuasan Penumpang dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Trans Jatim

The Impact of Digital Payment Usage and Accessibility on Passenger Satisfaction with Service Quality as an Intervening Variable at Trans Jatim

Steven Owen Purnawan
NIM. 236110100007

Dosen Pembimbing
Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si.

Dosen Penguji
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT.
Dr. Supardi, SE., MM.

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : The Impact of Digital Payment Usage and Accessibility on Passenger Satisfaction with Service Quality as an Intervening Variable at Trans Jatim..

Nama Mahasiswa/i : Steven Owen Purnawan

NIM : 236110100007

Disetujui oleh

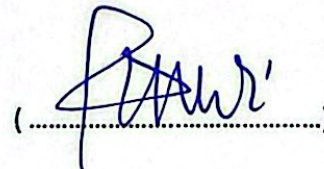
Dosen Pembimbing
(Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si)
NIDN. 0003127501



Dosen Penguji 1
(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE, M.MT)
NIDN. 0707048003




Dosen Penguji 2
(Dr. Supardi, SE, MM)
NIDN. 0708106004



Diketahui oleh

Kaprodi Magister Manajemen
(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM)
NIDN. 0706126101



Dekan
(Dr. Poppy Febriana, S.Sos, M.Med,Kom)
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(Selasa, 11 Pebruari 2025)

Tanggal Lulus
(... 11. February 2025 ...)

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Abstrak.....	1
Pendahuluan.....	1
Metode.....	7
Hasil Dan Pembahasan.....	8
Simpulan	12
Ucapan Terima Kasih.....	13
Referensi.....	13

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Steven Owen Purnawan
NIM : 236110100007
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si.
NIDN : 0003127501
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital dan Aksesibilitas dalam Kepuasan Penumpang dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Trans Jatim

Kata Kunci : Pembayaran digital, aksesibilitas, kepuasan penumpang, kualitas pelayanan

TELAH:

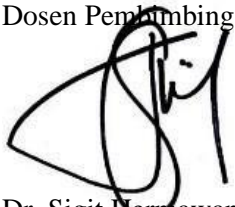
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si.
NIDN. 0003127501

Sidoarjo, (11/02/2025)

Mahasiswa



Steven Owen Purnawan
NIM. 236110100007

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital dan Aksesibilitas dalam Kepuasan Penumpang dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Trans Jatim”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Februari 2025



Steven Owen Purnawan
NIM. 236110100007