

ABSTRAK

**PENGARUH AKSESIBILITAS DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP *REPEAT ORDER* YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PENUMPANG (Studi Kasus pada Konsumen Perum DAMRI Cabang
Lampung)**

Oleh

MAULI MAULINA

Aksesibilitas dan *physical evidence* merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas layanan transportasi. Aksesibilitas yang baik memudahkan penumpang dalam menjangkau layanan, sementara *physical evidence* seperti fasilitas fisik, kenyamanan, dan kebersihan memberikan pengalaman nyata yang memengaruhi kepuasan. Kedua faktor ini berpotensi mendorong konsumen untuk melakukan *repeat order* atau penggunaan ulang layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas dan *physical evidence* terhadap *repeat order* dengan kepuasan penumpang sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada konsumen Perum DAMRI Cabang Lampung dengan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang telah menggunakan layanan DAMRI lebih dari satu kali. Data dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, yang selanjutnya memediasi pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keputusan *repeat order*. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan aksesibilitas layanan dan fasilitas fisik untuk meningkatkan kepuasan penumpang serta mendorong loyalitas penggunaan ulang.

Kata Kunci : *Aksesibilitas* , *Physical Evidence*, *Repeat Order*, Kepuasan Penumpang, Damri.

ABSTRACT***THE INFLUENCE OF ACCESSIBILITY AND PHYSICAL EVIDENCE ON REPEAT ORDER MEDIATED BY PASSENGER SATISFACTION (A CASE STUDY ON CONSUMERS OF PERUM DAMRI LAMPUNG BRANCH)***

By

MAULI MAULINA

Accessibility and physical evidence are essential factors in shaping consumer perceptions of transportation service quality. Good accessibility facilitates passengers in reaching services, while physical evidence such as physical facilities, comfort, and cleanliness provides a tangible experience that affects satisfaction. These two factors have the potential to encourage consumers to make repeat orders or reuse services. This study aims to analyze the influence of accessibility and physical evidence on repeat order with passenger satisfaction as a mediating variable. The research was conducted on consumers of Perum DAMRI Lampung Branch using a quantitative method through questionnaires distributed to passengers who had used DAMRI services more than once. The collected data were analyzed using statistical techniques to examine both direct and indirect effects among the variables. The results indicate that accessibility and physical evidence have a positive and significant effect on passenger satisfaction, which in turn mediates their influence on repeat order decisions. These findings highlight the importance of improving service accessibility and physical facilities to enhance passenger satisfaction and encourage repeat usage

Keywords: *Accessibility, Physical Evidence, Repeat Order, Passenger Satisfaction, Damri.*