

**Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kecemasan Sosial
Pada Pengguna Kereta *Commuter Line* Daop VI Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Program Studi Psikologi (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal
Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:
Fildatul Qolbin Naqiyah
(212303052)

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KECEMASAN SOSIAL PADA PENGGUNA KERETA
COMMUTER LINE DAOP VI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

Fildatul Qolbin Naqivah

NIM: 212303052

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi Program Studi Psikologi (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

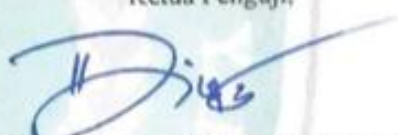
Tanggal :

Mengesahkan,


Pembimbing,

Ketua Penguji,


Putri Pusvitasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog.
NIDN : 0504079102


Dian Juliarti Bantam, S. Psi., M. Psi., Psikolog
NIDN. 0523079201

Anggota Penguji,


Putri Pusvitasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog.
NIDN : 0504079102

Pjs. Ketua Program Studi Psikologi,


Arini Mifti Jayanti, S. Psi., M. Psi., Psikolog

NPP. 2018.13.0132

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Fildatul Qolbin Naqiyah
NPM : 212303052
Program Studi : Psikologi (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kecemasan Sosial Pada Pengguna Kereta Cummuter Line Daop VI Yogyakarta.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 07 Mei 2025



METERAI TEMPEL
10000
12AAMX425305962
Fildatul Qolbin Naqiyah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan laporan akhir magang ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang selalu eksis membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Dinullah di muka bumi ini serta senantiasa istiqomah dalam sunnahnya hingga akhir jaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, baik bantuan moril maupun materil. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hingganya kepada:

1. Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta Ibu Prof. Dr. rer. nat. apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Arini Mifti Jayanti S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Pjs Ketua Prodi Psikologi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Erwan Syah selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membanu penulis selama masa perkuliahan berlangsung

5. Ibu Putri Pusvitasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis.
6. Kepada orang tua penulis tercinta terima kasih sudah membesarkan dan menemani perjalanan penulis hingga detik ini, terima kasih yang tiada hingga penulis ucapkan. Terima kasih ya mah, pah sudah mengajarkan perjalanan yang kita tempuh itu tidak selalu mulus dan tidak selalu mudah, tapi kalian selalu bilang “pasti bisa” hingga akhirnya penulis bisa ada dititik ini.
7. Kepada Suhartati, Amd.Kep dan Muhammad Khotibul Umam, S.Pd terima kasih sudah memberikan dukungan dan doa teruntuk penulis sekaligus adik bungsu kalian. Terima kasih teteh, aa sudah memberikan arahan, nasehat serta dukungan financial dan emosional sehingga penulis bisa mendapatkan support dan motivasi bahwa skripsi ini pasti selesai.
8. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Kepada Adinda Septiana Putri dan Ritu Maulinikmah, terima kasih sudah menjadi saksi perjalanan penulis hingga penulis berada ditahap ini. Terima kasih juga atas dukungannya, atas kekeluargaan yang kalian berikan terhadap penulis ketika suka maupun duka dalam perjalanan penulis menyelesaikan pendidikan.
10. Kepada Yeni Rahmawati, Putri Viviana Wulandari, Khansa dan Annisa Nurul Azmi, terima kasih sudah menemani penulis dari masa mencari kampus hingga penulis berada ditahap menulis terima kasih dikata

pengantar skripsi ini. Berkat candaan, jajanan, tumpangan kos dan kehadiran dikala penulis ingin menyerah hingga akhirnya skripsi ini bisa selesai. Terima kasih sudah menguatkan dan mengatakan “harus tetap hidup walau hanya demi es krim mas ugm”.

11. Kepada Wahida Gita Januarti, Resi Setiawati, Tata Alifa dan Maesatul Laeliah yang sudah membantu penulis selama perkuliahan dan masa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga atas dukungan, motivasi serta pelukan yang diberikan dikala penulis tidak ingin bangun untuk terus melanjutkan perjalanan ini. Terima kasih sudah menjadi kaka tidak sedarah di perantauan.
12. Kepada Yodha Aji Sundava dan Muhamad Faundra Aswi yang menjadi kaka laki-laki di perantauan, turut serta membantu dan memberikan arahan kepada penulis.
13. Kepada grup Mukbang dan Kelas B angkatan 2021 yang sudah memberikan banyak pelajaran, perjalanan semasa perkuliahan dan penyusunan skripsi. Kalian mematahkan statement skripsi itu sendiri, tapi penulis punya kalian yang bisa menemani penulis ketika mengerjakan skripsi hingga sidang dan wisuda bareng.
14. Kepada seseorang yang tidak bisa sebutkan namanya, terlalu sakit dan takut untuk disebutkan. Tapi terlalu egois jika penulis tidak menyantumkan rasa dan ucapan terima kasih ini. Terima kasih sudah membantu dan menemani penulis dalam perjalanan menuju akhir, terima kasih juga telah membuat penulis merasakan rasanya tidak berharga, terima kasih telah membuat

penulis merasa tidak pantas dalam perjalanan ini, terima kasih sudah membuat penulis berjalan kembali karena rasa sakit, kecewa dan trauma yang sudah diberi. Meskipun sempat terhambat dan ingin berakhir di pertengahan jalan, akan tetapi penulis bertekad untuk tidak kalah sehingga kekuatan itu bisa membawa penulis menyelesaikan skripsi ini.

15. Kepada Diri Sendiri, terima kasih sudah mau tetap hidup. Terima kasih memilih untuk tetap bertahan dan tidak memilih untuk menyerah. Orang lain boleh berpotensi memberikan rasa sakit, kecewa maupun trauma, akan tetapi diri tidak boleh memberikan rasa kecewa itu terutama kepada orang tua yang sudah berjuang sejauh ini dan kamu tetap memilih berjalan dengan segala luka. Tidak secepat yang lain bukan berarti tidak bisa.

Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaian proposal ini, namun penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyusunan lanjutan di masa mendatang. Korespondensi dapat ditujukan kepada penulis lewat email fildatulqolbinnaqiyah@gmail.com.

Hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga proposalmagang ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah di sisi-Nya.

Yogyakarta, 7 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	15
C. Manfaat Penelitian	15
1. Manfaat Teoritis.....	15
2. Manfaat Praktis.....	16
D. Kaslian Penelitian.....	16
1. Keaslian Topik.....	18
2. Keaslian Teori.....	19
3. Keaslian Subjek.....	19
4. Keaslian Alat Ukur	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori	21
1. Kecemasan Sosial.....	21
2. Persepsi Kualitas Layanan.....	27
B. Dinamika Psikologis	36
C. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Identifikasi Variabel Penelitian	44
B. Definisi Operasional.....	44
1. Kecemasan Sosial.....	44

2. Persepsi Kualitas Layanan.....	45
C. Subjek Penelitian.....	45
1. Populasi	45
2. Sampel	46
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Metode Analisis Data	50
F. Kredibilitas	52
1. Validitas	52
2. Reliabilitas.....	54
3. Daya Diskriminasi	55
G. Rancangan Penelitian	57
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	59
A. Orientasi Kacah dan Persiapan.....	59
1. Persiapan Penelitian	61
2. Persiapan Administrasi.....	62
3. Persiapan Alat Ukur	62
4. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur	64
5. Analisis Data Validitas dan Uji Reliabilitas	68
a. Skala Kecemasan Sosial.....	68
b. Skala Persepsi Kualitas Layanan	71
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	75
C. Hasil Penelitian	76
1. Deskripsi Data Penelitian	76
2. Uji Asumsi.....	79
a. Uji Normalitas	79
b. Uji Linearitas	80
3. Uji Hipotesis.....	81
D. Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Blueprint Kecemasan Sosial sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 3 2 Blueprint Persepsi Kualitas Layanan sebelum Uji Coba.....	49
Tabel 3 3 Skala Likert.....	50
Tabel 3 4 Rentang Nilai Daya Diskriminasi	56
Tabel 4 1 <i>Blue Print</i> Indikator.....	65
Tabel 4 2 <i>Blue Print</i> Kecemasan Sosial setelah Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4 3 <i>Blue Print</i> Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Coba	71
Tabel 4 4 <i>Blue Print</i> Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4 5 Deskripsi Data Penelitian.....	76
Tabel 4 6 Kategorisasi.....	77
Tabel 4 7 Rentang Kategorisasi	77
Tabel 4 8 Kategorisasi Penilaian Tiap Variabel.....	78
Tabel 4 9 Uji Normalitas.....	79
Tabel 4 10 Uji Linearitas.....	80
Tabel 4 11 Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4 12 Uji Hipotesis <i>Coefficients</i>	81
Tabel 4 13 Uji Hipotesis Perdimensi.....	82
Tabel 4 14 Uji Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Tahun 2022 dan 2023	2
Gambar 1.2 Presentase Kategori KRL dan Prameks Tahun 2022-2023	3
Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Tahun 2024	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1 Desain Penelitian	57

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Identitas diri dan petunjuk pengisian Skala.....	110
Lampiran 2 <i>Blue Print</i> Indikator Kecemasan Sosial Sebelum Uji Coba	112
Lampiran 3 <i>Blue Print</i> Indikator Setelah Uji Coba.....	114
Lampiran 4 Skala Kecemasan Sosial sebelum uji coba	116
Lampiran 5 Skala Persepsi Kualitas Layanan sebelum uji coba	119
Lampiran 6 Skala Kecemasan Sosial Setelah Uji Coba.....	122
Lampiran 7 Skala Persepsi Kualitas Layanan Setelah Uji Coba.....	125
Lampiran 8 Perhitungan Aiken's V Indikator Skala Kecemasan Sosial	128
Lampiran 9 Perhitungan Aikens'v Skala Kecemasan Sosial	131
Lampiran 10 Perhitungan Aiken's V Skala Persepsi Kualitas Layanan.....	134
Lampiran 11 Tabulasi Data Skala Kecemasan Sosial	137
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Kualitas	141
Lampiran 13 Reliabilitas Kecemasan Sosial.....	145
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Persepsi Kualitas Layanan setelah uji coba.....	150
Lampiran 15 Tabulasi data penelitian kecemasan sosial.....	155
Lampiran 16 Tabulasi Data Penelitian Persepsi Kualitas Layanan.....	169
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas.....	183
Lampiran 18 Uji Linearitas	185
Lampiran 19 Uji Heteroskedastisitas	187
Lampiran 20 Uji Hipotesis.....	189
Lampiran 21 Nilai Koefisien Determinasi	191
Lampiran 22 <i>google form</i> uji coba.....	193
Lampiran 23 <i>google form</i> penelitian.....	195
Lampiran 24 Jadwal Penelitian	197
Lampiran 25 Lembar Bimbingan.....	199