

Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kecemasan Sosial Pada Pengguna Kereta Commuter Line Jogja

by Fildatul Qolbin Naqiyah 212303052

Submission date: 22-Aug-2025 02:44PM (UTC+0700)

Submission ID: 2733333265

File name: FILE_SKRIPSI_AKHIR_UNTUK_TURNITIN.docx (3.76M)

Word count: 11716

Character count: 79258

**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

⁹ BAB I

PENDAHULUAN

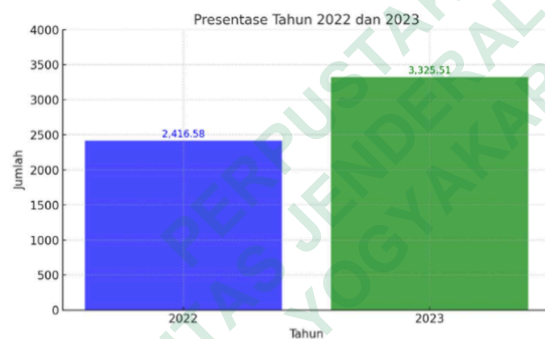
A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki area sebesar 3.186 km² dan terdiri dari lima kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunungkidul, dan Kota Yogyakarta. Pada tahun 2023, diperkirakan jumlah penduduk provinsi ini mencapai 3,74 juta jiwa, yang terdapat di seluruh kabupaten/kota. Kabupaten Sleman diprediksi akan menjadi daerah dengan populasi terbesar, yaitu sekitar 1,16 juta jiwa, diikuti Kabupaten Bantul dengan 1,01 juta orang. Kota Yogyakarta diperkirakan memiliki jumlah penduduk terendah, yakni 376 ribu orang, sedangkan Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul diperkirakan akan memiliki jumlah penduduk masing-masing sebanyak 443 ribu jiwa dan 751 ribu jiwa. Jumlah penduduk ini diperkirakan akan terus bertambah setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, 2023).

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang populer, baik di kalangan wisatawan lokal maupun internasional. Kekayaan budaya Kraton Yogyakarta yang masih terjaga serta keindahan alamnya membuat banyak wisatawan tertarik untuk mengunjungi daerah ini. Objek wisata di Yogyakarta terus berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah destinasi wisata, baik alam maupun rekreasi buatan. Selain sebagai tempat berlibur, banyak juga penduduk dari luar Daerah Istimewa Yogyakarta yang datang untuk belajar atau bekerja. Hal ini menyebabkan mobilitas penduduk di provinsi ini cukup tinggi.

Maka dari itu, untuk terselenggaranya mobilitas terdapat berbagai jenis transportasi darat umum yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bepergian. Beberapa *moda* transportasi umum yang tersedia di daerah ini antara lain andong, becak, ojek, bus Trans Jogja, dan kereta api. Di antara semua pilihan tersebut, kereta api ⁴⁸ menjadi salah satu yang paling sering digunakan. Hal ini dikarenakan kereta api mampu mengangkut banyak penumpang dan barang dengan waktu perjalanan yang relatif singkat. Selain itu, tarif tiket yang terjangkau menjadikan kereta api sebagai pilihan utama bagi masyarakat.

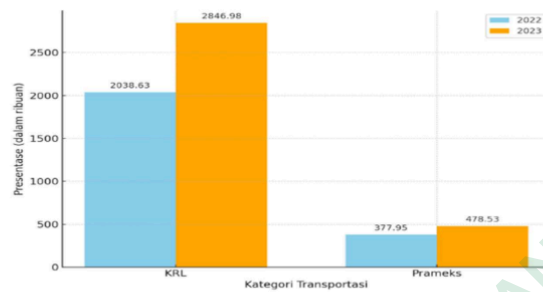
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 3 stasiun yang melayani perjalanan dengan Kereta Rel Listrik (KRL) diantaranya Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, dan Stasiun Yogyakarta.



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Tahun 2022 dan 2023

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Jumlah keberangkatan penumpang jarak dekat pada tahun 2022 sebesar 2.416 ribu penumpang. Pada tahun 2023, jumlah keberangkatan penumpang ini mengalami kenaikan menjadi 3.325 ribu penumpang. Rute perjalanan kereta jarak dekat memiliki 2 (dua) jenis kereta, yaitu KRL (Kereta Rel Listrik) Jogja-Solo dan Lokal Prameks (Prambanan Ekspres) rute Yogyakarta-Kutoarjo.



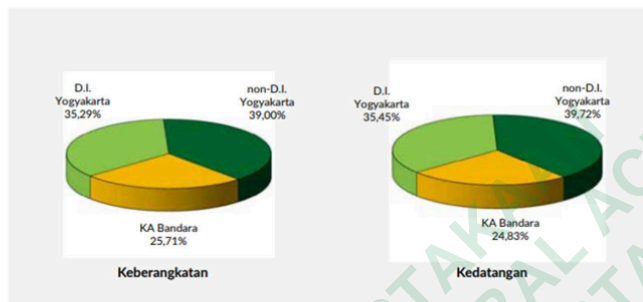
Gambar 1.2 Presentase Kategori KRL dan Prameks Tahun 2022-2023

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Rute perjalanan kereta jarak dekat mencakup dua jenis kereta, yaitu KRL (Kereta Rel Listrik) dan Lokal Prameks. Jumlah penumpang KRL tercatat jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Lokal Prameks. Pada tahun 2022, jumlah penumpang KRL mencapai 2.038 ribu orang, dan angka tersebut meningkat menjadi 2.846 ribu pada tahun 2023. Sebaliknya, jumlah penumpang Lokal Prameks hanya mencapai 378 ribu jiwa pada tahun 2022 dan naik menjadi 478 ribu jiwa pada tahun 2023. KRL menjadi pilihan utama masyarakat sebagai moda transportasi jarak dekat dengan jumlah penumpang terbanyak dibandingkan jenis perjalanan lainnya. Mobilitas yang tinggi di

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terutama untuk perjalanan ke wilayah sekitarnya menjadi salah satu penyebab utama yang mendorong peningkatan jumlah penumpang KRL setiap tahunnya

Wilayah/Rute	Jumlah Penumpang					
	Berangkat			Datang		
	Mar 2024 (orang)	Apr 2024 (orang)	Perubahan (%)	Mar 2024 (orang)	Apr 2024 (orang)	Perubahan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1 D.I. Yogyakarta	264.052	346.055	31,06	264.746	359.957	35,96
2 Non-D.I. Yogyakarta	297.770	382.382	28,42	269.531	403.365	49,65
3 KA Bandara	188.263	252.132	33,93	188.263	252.132	33,93
a. Reguler	137.091	166.420	21,39	137.091	166.420	21,39
b. Xpress	51.172	85.712	67,50	51.172	85.712	67,50
Total	750.085	980.569	30,73	722.540	1.015.454	40,54



Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Tahun 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik DI Yogyakarta

Aliyah (2014) menyatakan bahwa peningkatan jumlah penumpang kereta dapat menciptakan kondisi yang kurang nyaman, seperti kepadatan yang berlebihan dan keterlambatan kedatangan kereta yang menyebabkan penumpukan penumpang. Selain itu, penumpang sering kali harus bersaing untuk masuk ke dalam kereta meskipun kapasitasnya sudah penuh. Setelah berada di dalam kereta, mereka masih harus menghadapi situasi berdesakan,

kebisingan, suhu yang tidak nyaman, serta berbagai kondisi lain yang kurang menyenangkan. Keadaan yang terjadi secara rutin seperti ini disebut *daily hassles*. Menurut Taylor (2006), *daily hassles* adalah masalah yang kerap muncul dalam kehidupan sehari-hari, termasuk ketidakpuasan dalam pekerjaan atau gangguan lingkungan, seperti kemacetan dan kebisingan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Richard B. Colvin, kesesakan merupakan persepsi subjektif ketika seseorang merasa dikelilingi oleh terlalu banyak orang, sehingga muncul kebutuhan akan ruang yang lebih luas. Kondisi ini dapat memicu stres secara psikologis (Stokols, 1972). Selain kesesakan, kenyamanan perjalanan juga dapat terpengaruh oleh berbagai kendala teknis, seperti kerusakan kereta atau gangguan operasional. Gangguan ini dapat berdampak pada pengalaman penumpang, baik secara fisik maupun psikologis, terutama ketika insiden keterlambatan berlangsung lebih lama dari yang seharusnya.

Salah satu pengalaman yang relevan terjadi pada perjalanan KRL dari Stasiun Lempuyangan menuju Stasiun Klaten, di mana perjalanan yang biasanya memakan waktu satu jam berubah menjadi hampir tiga jam akibat beberapa gangguan teknis. Berikut merupakan hasil studi pendahuluan melalui wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa penumpang krl yaitu E pada tanggal 7 juli 2023 dan W pada tanggal 20 februari 2025. Penumpang E, melaporkan bahwa kereta berhenti mendadak di beberapa titik tanpa penjelasan awal yang memadai. Lampu dan *air conditioner (AC)* mati ketika kereta harus di-*restart* di Stasiun Brambanan,

yang kemudian berujung pada perpindahan ke rangkaian kereta lain di Stasiun Klaten.

Kedadaan ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan, tetapi juga menimbulkan kepanikan di antara penumpang. Beberapa penumpang terlihat saling berdebat, sementara yang lain menunjukkan tanda-tanda kelelahan dan stres, terutama karena sebagian besar adalah pekerja yang hendak pulang setelah aktivitas panjang di Yogyakarta. Dari penjelasan yang disampaikan oleh E dapat disimpulkan bahwa kejadian ini merupakan situasi yang tidak lazim, di mana kereta mengalami pemberhentian mendadak, menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang harus menunggu tanpa kepastian. Gangguan operasional tidak hanya berpotensi mengganggu jadwal harian penumpang, tetapi juga dapat memicu emosi negatif, seperti kecemasan dan frustrasi, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas hidup masyarakat yang bergantung pada layanan transportasi ini.

Tidak jauh berbeda dengan yang dijelaskan oleh E, penumpang dengan inisial W juga menjelaskan bahwa semakin bertambahnya penumpang, semakin padat gerbong akan tetapi fasilitas yang disediakan masih kurang. W menjelaskan bahwa dirinya mengalami rasa takut dan panik ketika menaiki Kereta Rel Listrik (KRL) pada saat itu dikarenakan gerbongnya penuh dan berdesakkan dengan kondisi kereta yang overload menurutnya itu adalah hal yang membuat dirinya merasa tidak nyaman sehingga perlu adanya penambahan moda transportasi kereta agar dapat meningkatkan jumlah keberangkatan kereta. W juga menjelaskan banyak dari

oknum penumpang yang tidak taat pada aturan kereta, pihak perusahaan perlu menangani hal ini karena dapat merugikan banyak orang. Penumpang yang seharusnya dijadikan prioritas tidak diberikan haknya, perusahaan harus lebih tegas dengan aturan yang sudah berlaku. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap dua penumpang KRL, ditemukan berbagai gejala kecemasan yang dialami selama perjalanan. Gejala ini muncul sebagai respons terhadap situasi yang tidak nyaman, penuh ketidakpastian, dan kurangnya dukungan lingkungan selama menggunakan layanan transportasi umum, khususnya Kereta Rel Listrik (KRL).

Penumpang pertama, yang diidentifikasi dengan inisial E, mengalami beberapa bentuk kecemasan selama perjalanan dari Stasiun Lempuyangan menuju Stasiun Klaten. Salah satu ciri yang paling mencolok adalah ketidakpastian dan ketakutan yang timbul akibat kurangnya informasi. Kereta berhenti mendadak tanpa penjelasan awal yang memadai, menimbulkan rasa cemas karena tidak mengetahui apa yang sedang terjadi.

Selain itu, kondisi fisik di dalam kereta yang tidak mendukung seperti matinya AC dan pencahayaan memperparah ketidaknyamanan. Hal ini dapat menyebabkan ketegangan fisik seperti pusing, sesak, atau kelelahan. Penumpang juga memperlihatkan reaksi sosial negatif berupa perdebatan antarpemumpang, yang merupakan salah satu bentuk manifestasi kecemasan sosial di situasi tidak menentu.

Penumpang E juga menunjukkan tanda-tanda kelelahan mental dan emosional akibat beban aktivitas sebelumnya ditambah dengan perjalanan

yang penuh ketidakpastian. Hal ini menggambarkan bagaimana kecemasan dapat muncul dalam bentuk kelelahan psikologis yang memperburuk persepsi negatif terhadap layanan.

Sementara itu, penumpang kedua, yang diidentifikasi dengan inisial W, menunjukkan gejala kecemasan yang lebih berfokus pada respons terhadap kepadatan dan pelanggaran sosial. Perasaan takut dan panik ketika berada dalam gerbong yang penuh sesak merupakan gejala umum dari kecemasan, terutama yang berkaitan dengan claustrophobia atau ketakutan terhadap ruang sempit.

Lingkungan yang terlalu padat juga menciptakan ketidaknyamanan yang membuat W merasa tidak aman. Kecemasan penumpang W juga diperparah oleh frustrasi terhadap pelanggaran aturan oleh penumpang lain. Perasaan tidak mendapatkan hak sebagai penumpang prioritas menimbulkan ketidakpuasan dan meningkatkan tekanan emosional.

Selain itu, W mengungkapkan kebutuhan akan penambahan moda transportasi sebagai bentuk harapan untuk menghindari kondisi serupa di masa mendatang. Hal ini mencerminkan keinginan untuk memperoleh kepastian dan kontrol, dua hal yang sering kali menjadi fokus utama dalam pengelolaan kecemasan.

Temuan ini menegaskan bahwa kecemasan sosial dan psikologis yang dialami oleh pengguna KRL bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, tetapi berkaitan erat dengan persepsi terhadap kualitas layanan, interaksi sosial, dan kondisi lingkungan fisik. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan

transportasi untuk mempertimbangkan faktor-faktor psikologis pengguna dalam merancang sistem layanan yang lebih manusiawi dan inklusif.

¹¹⁴ Teori Kognitif Sosial (SCT) yang dikembangkan oleh Bandura (1986) merupakan pendekatan yang relevan untuk menjelaskan perilaku pelanggan.

¹²³ Teori ini menyebutkan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor kognitif, lingkungan, dan karakteristik pribadi (Boateng, Adam, Okoe, & Anning-Dorson, 2016). Cooper dan Lu (2016) juga mengungkapkan bahwa tindakan tidak hanya dipengaruhi oleh situasi sosial eksternal, tetapi juga oleh bagaimana individu memproses informasi secara kognitif. Menurut teori ini, kecemasan adalah reaksi afektif negatif yang berdampak buruk pada loyalitas pelanggan. Igbaria dan Iivari (1995) membagi kecemasan ke dalam dua jenis, yaitu kecemasan sifat dan kecemasan keadaan. Kecemasan sifat merujuk pada karakteristik individu yang cenderung memiliki sikap negatif secara konsisten terhadap rangsangan atau situasi tertentu di lingkungan mereka (Celik, 2016). Kecemasan keadaan adalah gangguan emosional sementara individu terhadap rangsangan atau situasi eksternal tertentu (Celik, 2016).

Berada di tengah keramaian secara terus-menerus juga dapat memicu emosi negatif seperti stres, frustrasi, dan kecemasan sosial, terutama bagi orang-orang yang sensitif terhadap keramaian atau menderita gangguan kecemasan. Ketidaknyamanan seperti itu dapat mengurangi kepuasan pengguna terhadap transportasi. Pada tingkat sistem, peningkatan signifikan dalam jumlah penumpang memberi tekanan signifikan pada infrastruktur transportasi. Kereta api, stasiun, dan fasilitas pendukung lainnya dapat

menjadi terlalu padat, yang mengakibatkan percepatan kerusakan dan peningkatan kebutuhan pemeliharaan. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kualitas layanan (keterlambatan kereta, meningkatnya frekuensi kegagalan teknis, berkurangnya efisiensi operasional). Pengalaman perjalanan yang kurang optimal dapat merusak reputasi perusahaan transportasi di mata pengguna. Hal ini sesuai dengan teori Overload Lingkungan (*Environmental Load Theory*) oleh Stanley Milgram (1970). Teori tersebut menjelaskan bagaimana individu merespon lingkungan yang padat dan penuh dengan stimulus yang berlebihan. Milgram berpendapat bahwa manusia memiliki kapasitas terbatas dalam memproses informasi dari lingkungan mereka. Ketika individu berada dalam kondisi stimulasi berlebihan (*overload sensorik*) seperti di tempat yang ramai atau padat mereka mengalami kesulitan dalam mengolah informasi secara efektif. Salah satu konsekuensi dari overload lingkungan ini yaitu kecemasan sosial.

Menurut Sigmund Freud (1926), kecemasan adalah respons terhadap pengalaman yang dianggap tidak menyenangkan, yang kemudian memunculkan perasaan gelisah, khawatir, dan takut. Kecemasan bersifat subjektif karena berkaitan dengan emosi individu, di mana perasaan tidak nyaman ini muncul akibat tekanan, ancaman kegagalan, rasa tidak aman, atau konflik. Sering kali, individu tidak sepenuhnya menyadari penyebab pasti dari kecemasan yang mereka alami. Freud melihat kecemasan sebagai bagian penting dalam sistem kepribadian dan menganggapnya sebagai dasar dalam perkembangan perilaku neurotik maupun psikosis. Teori psikoanalisisnya

menjelaskan bahwa perasaan cemas atau takut adalah sesuatu yang umum terjadi pada setiap individu. Kecemasan yang dialami seseorang dapat memengaruhi kepribadian serta cara mereka berinteraksi dengan diri sendiri maupun individu lain. Pada kesempatan ini peneliti melihat kecemasan itu terjadi pada pengguna kereta rel listrik (KRL). Freud berpendapat bahwa kecemasan merupakan respons terhadap pengalaman tidak menyenangkan, yang selaras dengan berbagai pengalaman kurang nyaman yang dialami oleh para penumpang KRL, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Salah satu aspek utama dari kecemasan dan ketakutan adalah kesiapan menghadapi bahaya, yang tercermin dalam meningkatnya kewaspadaan sensorik serta ketegangan saraf dan otot.

⁸ Menurut La Greca dan Lopez (1998) kecemasan sosial merupakan rasa takut terhadap situasi sosial serta ketakutan untuk diperhatikan, dipermalukan, dihina, atau dinilai oleh orang lain. Menurut Rapee (1998), faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan sosial adalah pola pikir, fokus perhatian, dan penghindaran. Cara berpikir ini mencakup situasi, seperti situasi di mana penderita kecemasan sosial sulit mengendalikan pikirannya sendiri, dan kondisi di mana penderita kecemasan sulit berpikir logis. Sementara itu, menurut Toha (2008: 145), terbentuknya persepsi melalui beberapa tahapan. a) stimulus atau dorongan yaitu proses awal saat seseorang menerima rangsangan dari lingkungan sekitarnya. b) registrasi yaitu tahap di mana informasi yang diterima melalui alat indera didaftarkan dalam ingatan seseorang. Informasi ini bisa berasal dari apa yang dilihat atau didengar. c)

interpretasi yaitu proses kognitif dalam memberikan makna terhadap stimulus yang diterima. Tahap ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk pengalaman, motivasi, dan kepribadian individu.

Pola pikir negatif atau irasional seringkali menjadi pemicu utama kecemasan sosial. Orang dengan kecemasan sosial cenderung khawatir akan dinilai negatif oleh orang lain atau menempatkan dirinya dalam situasi yang memalukan. Pemikiran ini dapat menyebabkan individu merasa gugup bahkan sebelum situasi sosial terjadi. Selain itu, orang dengan kecemasan sosial sering kali terlalu memikirkan banyak hal, seperti ekspresi wajah, cara mereka berbicara, dan bagaimana orang lain akan bereaksi terhadap mereka. Pola pikir ini menjebak mereka dalam lingkaran ketakutan yang kejam, sehingga makin sulit bagi mereka untuk menikmati interaksi sosial secara alami.

Singer, Lundberg, dan Frankenhauser (1978) menemukan bahwa kepadatan berlebihan dalam kereta dapat menyebabkan stres fisik bagi penumpang. Kepadatan ini terjadi karena jumlah pengguna yang melebihi kapasitas serta fasilitas yang belum sepenuhnya mampu menampung lonjakan penumpang (Surya, 2006). Meyer dan Dauby (2002) juga menunjukkan bahwa stres akibat kepadatan di kereta Jepang dapat diminimalkan ketika pihak pengelola mampu memperkirakan kapasitas optimal dan mengelola jumlah penumpang dengan baik. Stres yang disebabkan oleh kepadatan penumpang dapat berujung pada kecemasan sosial. Situasi berdesakan dalam ruang terbatas bisa membuat individu

merasa tidak nyaman, sulit bergerak, serta mengalami tekanan psikologis akibat interaksi yang tidak terhindarkan dengan orang lain. Bagi sebagian orang, terutama yang memiliki kecenderungan kecemasan sosial, kondisi ini dapat memperburuk ketidaknyamanan mereka di ruang publik dan bahkan mendorong mereka untuk menghindari transportasi umum.

Persepsi kualitas layanan dapat mempengaruhi kecemasan sosial seseorang karena pengalaman dan penilaian subjektif terhadap layanan. Hal ini dapat memperburuk atau mengurangi kecemasan dalam situasi sosial. Ketidaknyamanan dan rasa terancam dapat menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas layanan misalnya kereta sering penuh atau tidak tepat waktu seseorang mungkin merasa cemas bahkan sebelum menggunakan layanan tersebut. Individu dengan kecemasan sosial cenderung mempersepsikan kondisi ini sebagai ancaman sosial, seperti takut dinilai oleh orang lain karena harus berdiri dekat dengan orang asing, takut menunjukkan ekspresi canggung saat mencari tempat duduk. Jika seseorang sudah memiliki ekspektasi buruk terhadap layanan maka mereka akan cenderung merasakan kecemasan lebih awal.

Sebuah penelitian di Inggris menyebutkan bahwa batas kenyamanan bagi penumpang kereta dalam kondisi berdiri adalah lima orang per meter persegi. Sementara itu, penelitian di India menunjukkan bahwa standar maksimal untuk jumlah penumpang yang berdiri dalam kereta adalah 14-16 orang per meter persegi (Hirsch & Thompson, 2011). CRC for Rail Innovation (2011) mengungkapkan bahwa kepadatan merupakan faktor

utama yang menyebabkan kecemasan dalam bertransportasi. Secara subjektif, kepadatan sering dikaitkan dengan pengalaman yang menakutkan serta meningkatkan persepsi risiko bagi penumpang kereta. Selain itu, kondisi ini juga berhubungan dengan menurunnya minat untuk bersosialisasi dan meningkatnya agresivitas (Paulus & Baum, 2010).

Kurangnya interaksi sosial akibat kepadatan dapat mengurangi peluang seseorang untuk mendapatkan dukungan sosial, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kecemasan. Persepsi negatif terhadap kepadatan umumnya berawal dari terganggunya ruang pribadi seseorang. Paulus dan Baum (2010) juga menekankan bahwa dalam penelitian mengenai pengalaman kepadatan, persepsi individu terhadap kontrol atas situasi (*perceived control*) menjadi faktor utama dalam memahami penyebab serta dampak dari pengalaman tersebut.

Studi menunjukkan bahwa kepadatan dapat menyebabkan kecemasan sosial. Jika layanan tidak dikelola dengan baik seperti kurangnya pengaturan kapasitas atau kurangnya informasi terkait jadwal, pengguna dengan kecemasan sosial akan merasa kehilangan kontrol atas situasi mereka. Perasaan tidak bisa mengendalikan lingkungan sekitar dapat memperburuk kecemasan sosial mereka. Perbaikan layanan sebagai solusi, misalnya jadwal yang lebih teratur, informasi lebih jelas atau system antrean yang lebih baik dapat menimbulkan persepsi positif bagi para pengguna terhadap layanan tersebut. Persepsi positif dapat mengurangi kecemasan sosial karena mereka

akan merasa lebih nyaman, dapat mengontrol kondisi perjalanan mereka dan tidak perlu khawatir terhadap interaksi sosial yang tidak diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keterkaitan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial, khususnya pada pengguna transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). Dengan memahami bagaimana kedua variabel ini saling memengaruhi, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi kecemasan sosial pengguna. Temuan penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengembangan layanan transportasi, tetapi juga bermanfaat untuk mendukung upaya peningkatan kesejahteraan mental di ruang publik. Namun, apakah ada pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta commuter line Daop VI Yogyakarta? Pertanyaan ini menjadi kunci dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dapat berkontribusi terhadap pengalaman sosial pengguna.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta commuter daop 6 Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu psikologi sosial dan perilaku pengguna KRL, serta memberikan

pemahaman tentang bagaimana faktor sosial dan psikologis saling berinteraksi.

⁸ 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang bagaimana persepsi kualitas layanan dapat mempengaruhi kecemasan sosial pengguna transportasi KRL.

b. ³⁷ Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan teoritis bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui hubungan yang lebih dalam mengenai persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Dapat dijadikan sebagai studi komparatif untuk membandingkan dengan penelitian-penelitian lainnya dalam konteks yang berbeda.

D. Kaslian Penelitian

Orisinilitas berdasarkan referensi penelitian yang telah ada sebelumnya terdapat kesamaan dalam hal tema dan juga memiliki sejumlah perbedaan terkait pemilihan variabel, subjek, tempat, maupun metode yang digunakan. Terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Muharram, Zahara, dan Amalia (2023) menggunakan variabel body image dengan kecemasan sosial. ⁴⁹ Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*literatur review*) yang bersumber dari website. Pencarian jurnal dilakukan secara manual menggunakan google search.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawaty (2015) variabel yang digunakan adalah kecemasan sosial dan pola asuh. Penelitian ini melibatkan ¹ 230 remaja dengan rata-rata skor pola asuh otoriter sebesar 30,37. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *Parental Authority Questionnaire* (PAQ) dan *Liebowitz Anxiety Scale for Children and Adolescents* (LSAS-CA).

Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) ¹⁰⁸ variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah kecemasan sosial dengan obesitas. Tempat penelitian ini terdapat di Kota Bukittinggi dengan subjek yaitu Siswa SMA Negeri Kota Bukittinggi tahun 2022. ⁴⁸ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner kecemasan sosial serta observasi terhadap berat badan dan tinggi badan.

Sedangkan penelitian oleh Oktavia, Wulandjani, dan Riskarini (2022) menggunakan variabel kualitas pelayanan, teknologi informasi dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini yaitu mahasiswi reguler khusus FEB Universitas Pancasila. ¹² Penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai metode penentuan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Penelitian oleh Utama dan Alizar (2024) menggunakan variabel persepsi dan pelayanan. Studi ini dilaksanakan di area jabodebek sebagai lokasi penelitian. Metode ¹³ yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Sitorus dan Montana (2023) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan persepsi. Subjek penelitian ini adalah pengguna kereta commuter yang memiliki rentang usia 17-50 tahun serta menggunakan kereta commuter minimal empat kali dalam seminggu. Metode analisis yang digunakan yaitu zone of tolerance. Penelitian ini berada di Tanah Abang DKI Jakarta.

Sedangkan penelitian Rahmadhani dan Kinasih (2024) menggunakan variabel persepsi dan layanan. ⁹²Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner serta survei langsung di lapangan, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berbasis pada ⁴*Service Quality* (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian Susilo dan Na'at (2022) menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Metode yang diterapkan meliputi ¹³*Importance Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Subjek dalam penelitian ini adalah para pengguna KRL Yogyakarta-Solo dengan karakteristik yang beragam, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta jarak antara rumah responden dengan stasiun terdekat.

¹**1. Keaslian Topik**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) juga berbeda dengan peneliti yaitu menggunakan variabel obesitas dengan kecemasan sosial. Berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh peneliti variabel yang digunakan adalah kecemasan sosial dan persepsi kualitas layanan.

2. Keaslian Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari La Greca dan Lopez (1998) untuk teori kecemasan sosial. Sedangkan untuk teori persepsi kualitas layanan menggunakan teori dari Parasuraman (2002) hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) penelitiannya menggunakan teori dari Ayu Setyorini (2021) dan Melati (2022).

3. Keaslian Subjek

Partisipan penelitian ini menggunakan para pengguna kereta commuter line jogja, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damaiyanti, Silvia, Octavia (2023) partisipan yang diteliti adalah siswa yang memiliki obesitas di SMA Negeri Kota Bukittinggi.

4. Keaslian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecemasan sosial oleh La Greca dan Lopez (1998) dan skala persepsi kualitas layanan oleh Parasuraman, Berry & Zeithmal (2002). Berbeda dengan alat ukur yang digunakan Rahmadhani dan Kinasih (2024) menggunakan metode *Importance Performamce Analysis* (IPA) berbasis *Service Quality* (SERVQUAL) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilakukan untuk menjawab kekosongan kajian yang masih jarang disentuh dalam ranah psikologi sosial dan layanan publik, khususnya terkait keterkaitan antara kecemasan sosial dan persepsi kualitas layanan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya membahas kedua variabel tersebut secara terpisah dan dalam konteks umum, penelitian ini secara khusus menghubungkan keduanya dalam situasi nyata yang dihadapi pengguna kereta *commuter line* di wilayah Yogyakarta. Konteks ini dipilih karena transportasi publik, khususnya *commuter line* semakin menjadi pilihan utama mobilitas masyarakat, namun belum banyak diteliti dari sisi psikologis penggunaannya.

Perbedaan utama penelitian ini terletak pada dua variabel psikologis dalam konteks lokal yang spesifik, serta pada subjek pengguna transportasi massal yang belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian serupa. Selain itu, instrumen yang digunakan merupakan hasil modifikasi dari skala yang sudah ada yakni skala kecemasan sosial dari La Greca dan Lopez serta SERVQUAL untuk persepsi kualitas layanan yang disesuaikan dengan karakteristik responden dan kebutuhan kontekstual. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan aplikatif mengenai bagaimana faktor psikologis memengaruhi persepsi layanan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat pengguna transportasi publik.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu:

Variable **tergantung** (X) : Kecemasan Sosial

Variable bebas (Y) : Persepsi Kualitas Layanan

B. Definisi Operasional

1. Kecemasan Sosial

Kecemasan sosial adalah kondisi psikologis di mana seseorang mengalami rasa takut, cemas, atau tidak nyaman dalam situasi sosial atau interaksi dengan orang lain. Kecemasan ini biasanya disebabkan oleh kekhawatiran akan penilaian negatif, kritik, atau rasa malu di hadapan orang lain. Kondisi ini dapat bervariasi dari tingkat yang ringan, seperti merasa gugup saat berbicara di depan umum, hingga yang lebih parah, yang dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk menjalani kehidupan sehari-hari.

Kecemasan sosial pada pengguna kereta commuter sangat beragam mulai dari merasa gugup saat berinteraksi dengan orang lain, kepadatan penumpang akibatnya kontak fisik yang tidak diinginkan serta penilaian orang lain dapat meningkatkan kecemasan sosial. Adapun skala yang digunakan untuk mengukur kecemasan para pengguna yaitu skala kecemasan sosial SAS-A dari teori La Greca dan Lopez (1998).

2. Persepsi Kualitas Layanan

Persepsi kualitas layanan merupakan penilaian subjektif individu terhadap tingkat kualitas layanan yang diterimanya berdasarkan harapan, pengalaman, dan interaksinya dengan penyedia layanan. Persepsi ini mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Konsep ini sangat penting dalam berbagai sektor seperti transportasi, kesehatan, pendidikan, dan perhotelan, karena secara langsung mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Persepsi kualitas layanan dapat memberikan penilaian bagi para pengguna terhadap kenyamanan, ketepatan waktu, kebersihan, dan interaksi dengan petugas berdasarkan harapan dan pengalaman mereka. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang maka penumpang cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau kurang sesuai maka dapat menurunkan tingkat kepuasan para pengguna. Adapun skala yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas layanan yaitu menggunakan skala SERVQUAL dari teori Praturaman, Berry, Zeithmal (2002).

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015), populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan dapat digeneralisasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna kereta commuter line jogja yakni pengguna aktif layanan

transportasi tersebut untuk bepergian, baik untuk bekerja, Pendidikan, wisata maupun aktivitas lainnya. Populasi ini mencakup berbagai kalangan usia, latar belakang serta frekuensi penggunaan yang berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan kereta *commuter line* jogja.

⁷⁶ 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan dan menggeneralisasinya ke seluruh populasi (Sekaran & Bougie, 2017). Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *Accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel yang bergantung pada kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan individu tersebut dianggap sesuai sebagai sumber data.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berbasis skala, yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang relevan dengan tujuan penelitian. Skala yang digunakan mencakup ¹ skala kecemasan sosial, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kecemasan sosial yang dirasakan oleh responden, serta skala persepsi kualitas layanan, yang digunakan untuk mengevaluasi bagaimana responden menilai kualitas layanan yang diberikan. Kedua skala ini dirancang secara sistematis dengan item-item yang valid dan reliabel,

sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dan mendalam untuk analisis penelitian.

a. Skala Kecemasan Sosial

25 Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecemasan sosial yang disusun berdasarkan *Social Anxiety Scale for Adolescents (SAS-A)* yang dikembangkan oleh La Greca dan Lopez (1998). 104 Skala ini dirancang untuk mengukur tingkat kecemasan sosial pada remaja melalui tiga aspek utama, yaitu:

1. *Fear of Negative Evaluation (FNE)* – ketakutan terhadap penilaian negatif dari orang lain.
2. *Social Avoidance and Distress in New Situations (SAD-New)* – kecenderungan menghindari dan merasa 8 tidak nyaman dalam situasi sosial yang baru.
3. 67 *Social Avoidance and Distress in General (SAD-General)* – kecenderungan menghindari dan merasa tertekan dalam interaksi sosial secara umum.

Skala SAS-A ini telah diadaptasi ke dalam konteks budaya Indonesia oleh Dinar, Fakhri, dan Ridfah (2023). Proses adaptasi mencakup penerjemahan bahasa, penyesuaian konteks budaya, serta pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan kesesuaian alat ukur dengan karakteristik responden remaja di Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan modifikasi terhadap skala hasil adaptasi tersebut dengan menyederhanakan redaksi item agar lebih mudah

dipahami oleh responden serta melakukan reduksi jumlah item menjadi 11 pernyataan yang dianggap paling representatif untuk mengukur tiga aspek kecemasan sosial. Meskipun terdapat modifikasi pada jumlah dan redaksi item, struktur tiga aspek utama tetap dipertahankan untuk menjaga validitas konstruk alat ukur.

Tabel 3.1 Blueprint Kecemasan Sosial sebelum Uji Coba

Aspek	Nomor Aitem	Jumlah
	F	
Ketakutan terhadap evaluasi negatif	1,2,3,4,11	5
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru	5,7,8,10	4
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum	6,9	2
Total		11

b. Skala Persepsi Kualitas Layanan

¹¹⁶ Penelitian ini menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disusun berdasarkan ¹⁴ model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL merupakan instrumen yang umum digunakan untuk mengukur kualitas ¹⁸ layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan (ekspektasi) pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Peneliti memodifikasi model SERVQUAL agar lebih sesuai dengan konteks layanan yang diteliti.

Modifikasi dilakukan dengan:

1. Menyesuaikan redaksi aitem agar relevan dengan bahasa dan budaya lokal serta mudah dipahami oleh responden.

2. Memodifikasi atau menghilangkan aitem tertentu yang kurang sesuai dengan konteks layanan spesifik (misalnya pendidikan, kesehatan, atau layanan publik).
3. Menyusun ulang struktur pernyataan, hanya menggunakan pernyataan persepsi (tanpa ekspektasi), atau menyesuaikan skala pengukuran jika diperlukan.

Tabel 3.2 Blueprint Persepsi Kualitas Layanan sebelum Uji Coba

Dimensi	Indikator	Nomor Item Favorable	Jumlah
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.	1,2,3,4,5,6	6
<i>Reability</i>	Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik	7,8,9,10,11,12	6
<i>Responsiveness</i>	Petugas membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap tepat kepada pelanggan.	13,14,15,16,17,18	6
<i>Assurance</i>	Petugas memiliki pengetahuan, kesopansantunan dan memil iki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan	19,20,21,22,23,24	6
<i>Empathy</i>	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan pemahaman atas kebutuhan individu.	25,26,27,28,29	5
Total		29	29

Pengumpulan data ²⁴ penelitian ini menggunakan data primer berbentuk kuesioner yang disebarakan melalui *google form*. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada reponden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Alat ukur yang digunakan adalah skala Likert. Skala

Likert umumnya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial yang sedang berlangsung. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan.

Skala likert ini memiliki rentang nilai dalam mengukur sikap responden terhadap pernyataan yang disajikan yang terbagi menjadi:

Tabel 3.3 Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Ragu (R)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat atau pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai dari variabel independen serta mengetahui kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut.

Adapun tahapan analisis data penelitian ini, yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah data yang digunakan mengikuti distribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov melalui perangkat lunak SPSS versi 25.0 untuk Windows. Data dianggap berdistribusi normal apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), maka data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi normal (Sugiyono, 2017).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) bersifat linier, sesuai dengan asumsi dasar dalam analisis regresi linier. Uji ini dinyatakan terpenuhi apabila nilai signifikansi (p-value) $> 0,05$, yang berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol bahwa hubungan antara variabel adalah linier. Jika p-value $\leq 0,05$, maka hubungan tersebut dianggap tidak linier dan penggunaan model regresi linier menjadi kurang tepat (Ghozali, 2018).

c. Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi asumsi bahwa varians dari residual (error) adalah konstan pada setiap tingkat variabel independen. Dalam regresi linier,

salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa error (residual) harus memiliki varian yang sama (homoskedastisitas).³ Jika varians residual berubah-ubah, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat mengganggu validitas estimasi koefisien regresi.

2. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017),⁶⁹ uji hipotesis adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran dugaan sementara yang dirumuskan peneliti berdasarkan teori atau observasi awal. Uji ini dilakukan guna mengidentifikasi adanya pengaruh atau keterkaitan antara dua atau lebih variabel dalam sebuah studi.

F. Kredibilitas

1. Validitas

Menurut Azwar (2016), validitas didefinisikan sebagai tingkat akurasi dan kecermatan dalam hasil penelitian. Semakin kecil kesalahan (error) dalam pengukuran, maka skor yang diperoleh subjek pada alat ukur akan semakin mendekati skor sebenarnya. Dengan demikian, varians kesalahan dalam hasil pengukuran juga menjadi lebih kecil.

Sementara itu, Sugiyono (2016)⁵⁸ menyatakan bahwa suatu penelitian dapat dikatakan valid apabila data yang diperoleh sesuai dengan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dengan kata lain, instrumen yang digunakan dianggap valid apabila mampu mengukur sesuai dengan tujuan pengukurannya.

Validitas mengacu pada tingkat keabsahan suatu tes. Menurut Azwar (1995), validitas terbagi menjadi tiga jenis, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas konstruk (*construct validity*), dan validitas berbasis kriteria (*criterion-related validity*). Peneliti menggunakan validitas isi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mencerminkan atau mengukur aspek yang seharusnya diukur. Validitas isi merupakan aspek untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan pada instrumen yang dikembangkan dan skor dari pertanyaan tersebut mengukur kete-rampilan yang ingin diukur (Mohamad dkk., 2015). Jadi, validitas isi digunakan untuk mengetahui kevalidan soal yang digunakan sebagai alat evaluasi (Fahmina dkk., 2019).

Validitas isi diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada ahli atau praktisi kemudian, akan dianalisis menggunakan rumus formulasi Aiken V. Data untuk menghitung koefisien-V adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh panel judge atau rater sebanyak n orang terhadap kelayakan atau relevansi indikator keperilakuan dalam mengoperasionalkan aspek keprilakuannya. Penilaian dilakukan oleh rater dengan cara memberikan angka terendah 1 (yaitu sangat tidak layak atau sangat tidak relevan) berjenjang sampai dengan angka tertinggi 5 (yaitu yang sangat layak atau sangat relevan). Adapun komputasi koefisien-V dilakukan dengan memakai formula:

$$V = \frac{\sum s}{n(c - lo)}$$

lo = Angka penilaian validitas yang terendah

C = Angka penilaian validitas yang tertinggi

R = Rating yang diberikan oleh seorang penilai

S = r - lo

2. Reliabilitas

Menurut Azwar (2012),³⁹ salah satu karakteristik instrumen pengukuran yang berkualitas adalah reliabilitas, yaitu kemampuannya menghasilkan skor yang akurat dengan tingkat kesalahan pengukuran yang minimal. Sementara itu, menurut³ Sugiyono (2016), instrumen dapat dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama.

Uji reliabilitas bertujuan menilai sejauh mana kuesioner dapat dipercaya dan mampu merefleksikan kondisi nyata di lapangan (Landanau, 2019). Suatu⁶⁸ kuesioner dianggap reliabel ketika jawaban yang diberikan responden konsisten dari satu waktu ke waktu berikutnya. Dengan demikian, tingkat konsistensi jawaban menjadi indikator utama reliabilitas penelitian. Salah satu cara paling umum untuk mengukur reliabilitas data adalah dengan menggunakan koefisien⁴ Cronbach's Alpha, yaitu:

- a. Apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka kuesioner dianggap reliabel atau konsisten.

b. Apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka kuesioner dianggap tidak reliabel atau tidak konsisten.

3. Daya Diskriminasi

Menurut Azwar (2015) daya diskriminasi suatu butir instrumen merupakan kemampuan butir tersebut untuk membedakan antara individu yang memiliki tingkat karakteristik (misalnya kemampuan, sikap, atau variabel psikologis) yang tinggi dengan individu yang rendah terhadap variabel yang diukur.

Daya diskriminasi biasanya dihitung dengan menggunakan metode kelompok ekstrem (*extreme group method*), yaitu dengan membandingkan respons antara kelompok yang memiliki skor total tertinggi (kelompok atas) dan skor total terendah (kelompok bawah). Nilai daya diskriminasi (D) kemudian diinterpretasikan berdasarkan rentang nilai tertentu yang mengindikasikan kualitas butir soal tersebut. Berdasarkan interpretasi yang dikemukakan Azwar, berikut adalah kategori rentang nilai D:

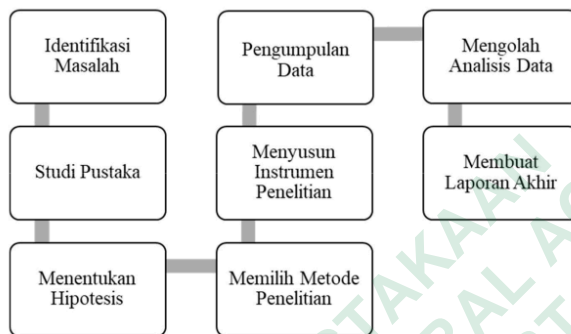
Tabel 3.4 Rentang Nilai Daya Diskriminasi

Rentang Nilai D	Interpretasi	Tindakan yang Disarankan
$D \geq 0,40$	Sangat baik	Dipertahankan
$0,30 \leq D < 0,40$	Baik	Bisa dipertahankan
$0,20 \leq D < 0,30$	Cukup	Dapat direvisi
$0,00 \leq D < 0,20$	Buruk	Perlu direvisi/dihapus
$D < 0,00$	Negatif	Tidak valid (hapus item)

Dalam penelitian ini, item-item yang memiliki daya diskriminasi $\geq 0,30$ dinilai layak dan dipertahankan sebagai bagian dari instrumen karena memiliki kemampuan membedakan yang baik. Sementara itu, item dengan nilai antara 0,20–0,29 dipertimbangkan untuk direvisi, dan item dengan nilai di bawah 0,20 dihapus karena tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap validitas dan reliabilitas instrumen.

G. Rancangan Penelitian

Berikut ini merupakan kerangka prosedur penelitian :



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah dipaparkan, prosedur penelitian ini meliputi:

1. Identifikasi Masalah: Peneliti melakukan kajian awal untuk mengamati fenomena yang terjadi dan menetapkannya sebagai sumber permasalahan penelitian. Fenome-fenomena dalam penelitian yaitu mengenai persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial pada

pengguna kereta commuter line jogja-solo. Hal ini dilihat dari adanya keluhan dari para pengguna dan juga beredarnya informasi-informasi dari beberapa media mengenai layanan tersebut. Hal ini tentu berdampak pada kenyamanan para pengguna sehingga berdampak pada kecemasan sosial pengguna.

2. Studi Pustaka Peneliti mulai mengkaji referensi teori yang relevan mengenai persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial.
3. Menentukan Hipotesis Menentukan hipotesis yang sesuai berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti.
4. Memilih metode Penelitian Menentukan sebuah metode pengumpulan ¹²⁵ dan sampel data yang akan digunakan dalam penelitian.
5. Penyusunan instrumen penelitian: peneliti merancang kuesioner sebagai alat ukur, yang kemudian diberikan kepada kelompok responden terpilih. Sebelum penerapan instrumen tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengevaluasi keandalan instrumen.
6. Pengumpulan Data, peneliti melaksanakan ¹¹⁷ pengumpulan data dengan membagikan kuesioner melalui google form.
7. Mengolah dan menganalisis Data Menentukan sebuah metode analisis data dengan menggunakan uji statistic yang sesuai dengan sasaran dan tujuan penelitian.

8. Membuat Laporan Akhir Pembuatan laporan akhir sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan .

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancah dan Persiapan

Orientasi kancah dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai situasi dan kondisi objek penelitian secara faktual, sehingga membantu peneliti dalam merancang instrumen dan strategi pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan konteks lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta *commuter line* (KRL) di wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Daerah Operasi VI (Daop VI) Yogyakarta, salah satu wilayah kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki fungsi strategis dalam sistem transportasi perkeretaapian di Pulau Jawa bagian selatan. Daop VI membawahi jalur dan stasiun-stasiun utama yang melintasi wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, termasuk layanan kereta lokal seperti KRL Yogyakarta–Solo yang menjadi sarana transportasi utama bagi masyarakat perkotaan dan komuter.

Wilayah ini dipilih karena Daop VI merupakan salah satu kawasan dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, terutama di area perkotaan Yogyakarta yang terhubung dengan kota-kota satelit di sekitarnya. KRL Yogyakarta–Solo telah menjadi moda transportasi harian yang penting, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, maupun aktivitas sosial lainnya.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pengguna KRL yang berada di wilayah Yogyakarta, khususnya di sekitar Stasiun Tugu, Lempuyangan, dan Maguwoharjo. Subjek yang dijadikan sasaran penelitian adalah penumpang yang bersedia menjadi responden secara sukarela. Mereka merupakan individu dengan latar belakang usia, pekerjaan, dan kebutuhan mobilitas yang beragam, yang secara rutin atau situasional menggunakan KRL sebagai moda transportasi harian.

Orientasi kancha dilakukan melalui metode observasi non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas pengguna KRL, melainkan mengamati kondisi lingkungan secara pasif di area sekitar stasiun. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aliran penumpang, kondisi antrean, interaksi antara petugas dan pengguna, ketersediaan fasilitas layanan, dan suasana sosial di sekitar stasiun.

Secara umum, ketiga stasiun yang diamati memiliki karakteristik yang berbeda namun mencerminkan kondisi layanan KRL di wilayah Yogyakarta. **Stasiun Tugu Yogyakarta** merupakan stasiun utama dengan volume penumpang tinggi, suasana yang dinamis, dan banyak aktivitas pelayanan berlangsung. Ini menjadikan stasiun tersebut sebagai titik padat yang potensial menimbulkan tekanan sosial. **Stasiun Lempuyangan** merupakan stasiun yang juga melayani banyak penumpang dengan arus pergerakan yang cukup padat, namun dengan karakteristik pengguna yang lebih beragam secara sosial dan ekonomi. **Stasiun Maguwoharjo** terletak di dekat bandara dan memiliki

intensitas penumpang yang relatif lebih rendah, namun tetap mencerminkan situasi umum pelayanan KRL dan potensi munculnya dinamika sosial.

Kondisi di ketiga stasiun menunjukkan bahwa penggunaan KRL semakin meningkat, seiring dengan kebutuhan mobilitas masyarakat yang efisien dan terjangkau. Namun demikian, peningkatan jumlah penumpang tidak selalu diikuti dengan kualitas layanan yang ideal, seperti dalam hal keterlambatan, antrean panjang, atau kurangnya interaksi komunikatif dari petugas. Situasi-situasi tersebut berpotensi memicu perasaan tidak nyaman, canggung, hingga kecemasan sosial bagi sebagian individu.

Oleh karena itu, peneliti memilih lokasi tersebut karena mencerminkan kondisi nyata penggunaan KRL oleh masyarakat, dengan berbagai kemungkinan tekanan sosial yang dapat diamati dan diukur. Hasil orientasi ini kemudian menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, khususnya dalam menyusun item persepsi terhadap kualitas layanan dan indikator kecemasan sosial yang relevan dengan pengalaman responden di lapangan.

1. Persiapan Penelitian

Tahapan persiapan dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan kelancaran proses penelitian secara lebih terstruktur. Beberapa hal yang dipersiapkan meliputi pengurusan izin serta penyusunan alat ukur yang akan digunakan

2. Persiapan Administrasi

Proses perizinan sebagai bagian dari persiapan administrasi dilakukan melalui kunjungan langsung ke tiga stasiun di wilayah Yogyakarta, yakni

Stasiun Tugu, Lempuyangan, dan Maguwoharjo. Persiapan administrasi dalam penelitian ini dilakukan sebagai langkah awal sebelum proses pengumpulan data di lapangan. Proses ini melibatkan identifikasi lokasi yang menjadi sasaran penelitian, yaitu tiga stasiun di wilayah Yogyakarta, yaitu Stasiun Tugu Yogyakarta, Stasiun Lempuyangan, dan Stasiun Maguwoharjo.

Peneliti semula mempertimbangkan pengurusan surat izin formal kepada pihak pengelola stasiun. Namun, setelah mempertimbangkan ruang lingkup kegiatan penelitian yang dilakukan di area luar stasiun (area publik atau sekitar pintu masuk stasiun) tanpa memasuki area dalam atau zona terbatas yang dikelola langsung oleh PT KAI, maka peneliti memutuskan untuk tidak mengajukan surat perizinan resmi kepada otoritas stasiun.

Meskipun tanpa surat izin formal, peneliti tetap mematuhi etika penelitian, termasuk menjelaskan tujuan penelitian kepada responden, menjaga kerahasiaan data, serta tidak mengganggu aktivitas umum di sekitar lokasi. Dengan pendekatan ini, pengumpulan data tetap berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan hambatan administratif maupun sosial.

3. ¹ Persiapan Alat Ukur

Dalam penelitian ini, peneliti mempersiapkan dua jenis alat ukur, yaitu skala kecemasan sosial dan skala persepsi kualitas layanan. Sebelum menyusun aitem pernyataan, peneliti terlebih dahulu menyusun *blue print* indikator khusus untuk skala kecemasan sosial. *Blue print* tersebut disusun

berdasarkan enam indikator utama yang merepresentasikan aspek-aspek dari konstruk kecemasan sosial. Penyusunan indikator ¹² ini telah melalui proses validasi isi oleh 5 orang rater ahli untuk memastikan kesesuaian indikator dengan ⁴⁷ teori yang digunakan.

Berdasarkan *blue print* tersebut, peneliti menyusun 22 aitem pernyataan skala kecemasan sosial, ⁴³ yang terdiri atas 11 aitem favorable dan 11 aitem unfavorable. Penyusunan aitem ini dilakukan dengan memodifikasi aitem-aitem yang telah ada sebelumnya dari penelitian atau instrumen terdahulu yang relevan, agar sesuai dengan konteks dan tujuan penelitian saat ini. Aitem-aitem tersebut kemudian dikaji oleh 10 orang rater yang memiliki latar belakang di bidang psikologi atau metodologi penelitian kuantitatif untuk menilai kesesuaian, kejelasan bahasa, dan keterwakilan terhadap konstruk yang diukur.

Sementara itu, skala persepsi kualitas layanan disusun berdasarkan teori dimensi kualitas layanan yang relevan, tanpa melalui penyusunan indikator eksplisit seperti pada skala kecemasan sosial. ⁵⁷ Skala ini terdiri dari 30 aitem pernyataan, dengan 14 aitem favorable dan 15 aitem unfavorable. Penyusunan aitem dalam skala ini juga dilakukan melalui modifikasi dari aitem-aitem yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya, agar relevan dengan konteks layanan transportasi KRL. Seluruh aitem kemudian divalidasi oleh 10 orang rater ahli untuk menjamin validitas isi.

Kedua skala menggunakan format skala Likert lima tingkat, yang terdiri atas dua jenis aitem:

1. **Favorable** (pernyataan yang mengarah pada kecenderungan positif terhadap konstruk), dan
2. **Unfavorable** (pernyataan yang mengarah pada kecenderungan negatif terhadap konstruk).

Setiap pernyataan disertai dengan lima pilihan respons, yaitu: Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Netral (N), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS).

4. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur

Uji coba alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji sejauh mana skala yang digunakan mampu memberikan hasil yang valid dan reliabel. Sebelum tahap uji coba dilakukan, peneliti menyusun indikator untuk skala kecemasan sosial berdasarkan teori yang relevan, kemudian mengembangkan aitem melalui modifikasi dari aitem-aitem yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya. Untuk menjamin validitas isi dari alat ukur yang disusun, peneliti melakukan proses *expert judgement* sebanyak dua kali. Proses pertama dilakukan pada tanggal 19 Juni 2025 untuk mengevaluasi indikator, sedangkan proses kedua dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2025 untuk mengevaluasi aitem-aitem yang telah disusun berdasarkan indikator tersebut.

Expert judgement terhadap indikator melibatkan lima orang rater yang memiliki latar belakang pendidikan minimal S1 Psikologi. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala 1 hingga 5, di mana angka 1 menunjukkan “sangat tidak relevan” dan angka 5 menunjukkan “sangat

relevan". Penilaian ini mengacu pada prosedur validitas isi sebagaimana dijelaskan oleh Lewis R. Aiken (1985). Dari enam indikator yang disusun untuk mengukur konstruk kecemasan sosial, terdapat satu indikator yang tidak memenuhi kriteria nilai validitas isi, yakni memperoleh skor V Aiken sebesar 0,75, sedangkan nilai minimal yang digunakan sebagai acuan adalah 0,80. Dengan demikian, hanya lima indikator yang dinyatakan layak dan digunakan untuk menyusun aitem skala.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Tabel 4.1 *Blue Print* Indikator

Aspek	Indikator	V	Keterangan
Ketakutan terhadap evaluasi negatif merupakan individu akan khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik.	Mudah tersinggung terhadap respon negatif orang lain	0,9	Baik
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti mengejek dan mengkritik.	1	Baik
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru merupakan individu akan cenderung menghindari dari tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuatnya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	Lingkungan sosial yang baru memicu perasaan terancam atau tidak aman secara emosional	0,75	Gugur
	individu akan cenderung menghindari dari tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuatnya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	0,95	Baik
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum merupakan individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	0,8	Baik
	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.	1	Baik

Berdasarkan indikator yang telah divalidasi, peneliti menyusun skala kecemasan sosial yang terdiri dari 22 aitem, dengan proporsi yang seimbang antara aitem favorable dan unfavorable. Keseluruhan aitem kemudian

melalui tahap expert judgement kedua yang melibatkan sepuluh orang rater. Hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh aitem memenuhi kriteria validitas isi dan dinyatakan layak untuk diuji coba. Pada saat yang sama, peneliti juga menyusun skala persepsi kualitas layanan yang terdiri atas 30 aitem. Setelah dilakukan validasi oleh para rater, ditemukan bahwa satu aitem, yaitu aitem nomor 29, tidak memenuhi kriteria validitas karena memperoleh nilai V Aiken di bawah 0,70. Oleh karena itu, hanya 29 aitem dari skala persepsi kualitas layanan yang digunakan dalam uji coba.

Uji coba skala dilakukan pada tanggal 14–15 Juli 2025 kepada 70 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Proses ini bertujuan untuk mengumpulkan data awal sebelum penelitian utama dilakukan. Setelah data diperoleh, peneliti memeriksa hasil isian skala dan melakukan analisis menggunakan program SPSS versi 25, dengan pengujian yang mencakup validitas empiris dan reliabilitas skala.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi internal dari masing-masing skala dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Pada skala kecemasan sosial, uji reliabilitas dilakukan dalam tiga putaran. Putaran pertama menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,833 dengan total 22 aitem. Namun, terdapat enam aitem yang tidak memenuhi kriteria dan harus dieliminasi. Selanjutnya, pada putaran kedua, skala terdiri atas 16 aitem dan menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0,846, tetapi dua aitem kembali gugur. Pada putaran ketiga, setelah tersisa 13 aitem, nilai Cronbach's Alpha meningkat menjadi 0,876, dan seluruh aitem

dinyatakan memenuhi kriteria. Dengan demikian, dari 22 aitem awal, hanya 13 aitem yang dinyatakan reliabel dan sah digunakan dalam penelitian utama.

Sementara itu, pada skala persepsi kualitas layanan, proses uji reliabilitas dilakukan dalam dua putaran. Putaran pertama menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,898 dengan total 29 aitem, namun lima aitem tidak memenuhi syarat reliabilitas dan harus dieliminasi. Putaran kedua dilakukan terhadap 24 aitem yang tersisa dan menghasilkan nilai reliabilitas sebesar 0,912 tanpa ada aitem tambahan yang gugur. Oleh karena itu, skala persepsi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian terdiri atas 24 aitem yang valid dan reliabel.

5. Analisis Data Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap analisis data merupakan proses di mana peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data tersebut dianalisis dengan mengacu pada hasil uji validitas dan reliabilitas dari kedua instrumen, sehingga menghasilkan temuan sebagai berikut:

a. Skala Kecemasan Sosial

Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tabel koefisien aiken's V. peneliti melakukan analisis data uji validitas aitem skala kecemasan sosial dengan jumlah aitem sebanyak 22. Adapun standar nilai yang dapat memenuhi adalah 0,7. Berdasarkan hasil analisis validitas isi menggunakan koefisien Aiken's V, diperoleh nilai V untuk setiap butir berada pada rentang 0.725 hingga 0.95. Karena

seluruh nilai > 0.70, maka semua item dinyatakan valid secara isi dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.1 *Blue Print* Kecemasan Sosial Setelah Uji Coba

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Ketakutakan terhadap evaluasi negatif	Mudah tersinggung terhadap respon negatif orang lain	1,2,3,4,5		5
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti menjejek dan mengkritik		6,7,8,9,10	5
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru	individu akan cenderung menghindari tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri	11,12,13,14	15,16,17,18	8
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	19,20		2
	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.		21,22	2
Total		11	11	22

¹² Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, skala kecemasan sosial dalam penelitian ini memperoleh nilai sebesar ⁴² 0,876. Nilai ini menunjukkan bahwa alat ukur memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Menurut Azwar (2012), ⁷ suatu alat ukur dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitasnya minimal sebesar 0,60. Oleh karena itu, skala dalam penelitian ini telah memenuhi ³¹ kriteria reliabilitas dan dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data yang sah dan andal.

Tabel 4.2 *Blue Print* Kecemasan Sosial setelah Uji Reliabilitas

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Ketakutakan terhadap evaluasi negatif	Mudah tersinggung terhadap respon negatif orang lain	4,5		2
	merasa khawatir atau takut pada penilaian buruk yang diberikan oleh orang lain seperti menjelek dan mencibir.		9,10	2
Penghindaran sosial dan tertekan terhadap lingkungan baru	individu akan cenderung menghindari dari tempat tempat umum atau dari situasi sosial yang bisa membuat dirinya merasa tidak nyaman dan akan merasa jauh lebih aman serta tenang saat sendiri.	12,13,14	16,17	5
	Individu mengalami ketidaknyamanan berkepanjangan dalam situasi sosial umum	19,20		2
Penghindaran sosial dan tertekan secara umum	individu akan lebih menghindari situasi baru termasuk saat bertemu dengan orang baru atau asing bagi individu.		21,22	2
	Total	7	6	13

b. Skala Persepsi Kualitas Layanan

Berdasarkan Hasil uji coba pada skala persepsi kualitas layanan menunjukkan bahwa dari total 30 butir pernyataan yang diuji, sebanyak 29 item dinyatakan valid, sementara 1 item, yaitu item nomor 29, tidak memenuhi kriteria validitas karena memiliki nilai ⁹⁰ di bawah 0,7. Oleh karena itu, item tersebut tidak digunakan dalam penelitian ¹⁰ ini.

Tabel 3.4 *Blue Print* Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Coba

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Tangible (bukti langsung)	Fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta pegawai/nya	4,5,6	1,2,3	6
Reliability (keandalan)	Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik	10,11,12	7,8,9	6
Responsiveness (daya tanggap)	Petugas membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pelanggan.	16,17,18	13,14,15	6
Assurance (jaminan)	Petugas memiliki pengetahuan, kesigapan, kesantunan dan memiliki kemampuan dalam memantapkan rasa percaya pelanggan	22,23,24	19,20,21	6
Empathy (empati)	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memahami	28,30	25,26,27	5

mas kebutuhan individu.			
Total	14	15	29

¹² Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, skala persepsi kualitas layanan ³⁶ dalam penelitian ini memperoleh nilai sebesar 0,912. Nilai ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Menurut Azwar (2012), ⁷ suatu alat ukur dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas minimal sebesar 0,60. Dengan demikian, skala persepsi kualitas layanan ⁵ dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

Tabel 4.4 Blue Print Persepsi Kualitas Layanan setelah Uji Reliabilitas

Aspek	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta pegawainya	5	1,2,3	4
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik	10,11,12	7,8,9	6
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Petugas membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pelanggan	16,17,18	13,14,15	6
<i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memiliki pengetahuan, kesopanan, dan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan	23,24	19,20,21	5
<i>Caring</i> (empati)	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan	28,29	25	3

	pemahaman atas kebutuhan individu.		
Total	11	13	24

B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan selama enam minggu, yang mencakup proses penyusunan skala, validasi melalui *expert judgement*, uji reliabilitas, serta pengambilan data utama. Pada tahap awal, peneliti melakukan validasi isi (*content validity*) terhadap indikator dan aitem melalui proses *expert judgement*. Proses ini berlangsung pada tanggal 19 hingga 25 Juni 2025 dan dilakukan dalam dua tahap, yaitu penilaian indikator dan penilaian aitem. Penilaian indikator dilakukan oleh lima orang rater yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana Psikologi, sedangkan penilaian aitem dilakukan oleh sepuluh orang rater yang juga memiliki kualifikasi serupa. Proses penilaian ini menyesuaikan dengan ketersediaan waktu para rater yang terlibat.

Setelah tahap validasi isi selesai, peneliti melanjutkan dengan pelaksanaan uji coba skala kepada 70 responden yang memenuhi kriteria partisipasi dalam penelitian. Uji ini bertujuan untuk mengetahui reliabilitas alat ukur yang digunakan. Berdasarkan hasil uji tersebut, peneliti melakukan revisi terhadap skala dengan mengeliminasi aitem yang tidak reliabel. Setelah skala dinyatakan layak, pengumpulan data utama dilakukan selama dua minggu, hingga berhasil mengumpulkan 200 responden sesuai dengan jumlah sampel yang ditargetkan.

Dalam proses pengolahan data, peneliti mendapati bahwa hasil awal tidak memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dilakukan beberapa kali uji ulang dan perbaikan terhadap data, hingga akhirnya diperoleh hasil distribusi data yang memenuhi asumsi normalitas. Peneliti juga melakukan verifikasi secara menyeluruh untuk memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan dan pengolahan data berjalan dengan benar dan tidak terjadi kesalahan teknis.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 13 aitem skala kecemasan sosial dan 24 aitem skala persepsi kualitas layanan. Instrumen tersebut disebarluaskan melalui platform *Google Form*, yang di dalamnya telah dilengkapi petunjuk pengisian singkat guna memudahkan partisipasi dalam memahami dan menjawab setiap pernyataan yang tersedia.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat membantu peneliti dalam proses interpretasi hasil.

Tabel 4.5 Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kecemasan Sosial	Xmax	65	61
	Xmin	13	35
	Mean	39	54,04
	SD	8,67	5,256
Persepsi Kualitas Layanan	Xmax	115	111
	Xmin	23	75
	Mean	69	100,82
	SD	15,33	6,366

53

Keterangan:

Skor empirik: diperoleh dari hasil penelitian

Skor Hipotetik: diperoleh dari skala penelitian

Berdasarkan tabel deskriptif yang telah disajikan, peneliti kemudian melakukan pengelompokan skor setiap responden pada masing-masing variabel. Proses ini dilakukan melalui kategorisasi, dengan tujuan untuk mengklasifikasikan responden ke dalam tingkatan tertentu sesuai dengan atribut yang diukur (Azwar, 2019). Kategorisasi ini disusun dengan menggunakan rumus norma berikut:

Tabel 4.6 Kategorisasi

Kategori	Rumus Norma
Sangat Rendah	$X < \mu - 1,8 \sigma$
Rendah	$\mu - 1,8 \sigma \leq X < \mu - 0,6 \sigma$
Sedang	$\mu - 0,6 \sigma \leq X \leq \mu + 0,6 \sigma$
Tinggi	$\mu + 0,6 \sigma < X \leq \mu + 1,8 \sigma$
Sangat Tinggi	$X > \mu + 1,8 \sigma$

Keterangan:

X = skor total responden

 μ = rata-rata (mean) skor total σ = standar deviasi skor total

Berdasarkan pedoman norma kategorisasi di atas, responden selanjutnya diklasifikasikan ke dalam lima tingkatan, yang menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rentang Kategorisasi

Kategori	Kecemasan Sosial	Persepsi Kualitas Layanan
Sangat Rendah	$X \leq 44.58$	$X \leq 89.37$
Rendah	$44.58 < X \leq 50.89$	$89.37 < X \leq 97$
Sedang	$50.89 < X \leq 57.19$	$97 < X \leq 104.63$
Tinggi	$57.19 < X \leq 63.50$	$104.63 < X \leq 112.27$
Sangat Tinggi	$X > 63.50$	$X > 112.27$

Tabel 4.8 Kategorisasi Penilaian Tiap Variabel

Kategorisasi	Kecemasan Sosial		Persepsi Kualitas Layanan	
	Frekuensi	Presentase (%)	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Rendah	16	8%	12	6%
Rendah	8	4%	39	19%
Sedang	103	51%	90	45%
Tinggi	73	37%	59	30%
Sangat Tinggi	0	0	0	0
Total	200	100%	200	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden menunjukkan kecemasan sosial pada tingkat sedang (51%) dan tinggi (37%), yang menunjukkan bahwa penggunaan KRL berpotensi menimbulkan tekanan sosial akibat interaksi sosial dan kondisi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori ¹La Greca dan Lopez (1998) mengenai kecemasan sosial yang dipicu evaluasi negatif dan situasi sosial baru.

Sementara itu, persepsi terhadap kualitas layanan didominasi kategori sedang (45%) dan tinggi (30%). Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan (Parasuraman et al., 1988), yang dapat berdampak pada munculnya kecemasan sosial. Lingkungan layanan yang belum optimal terbukti berkontribusi terhadap tekanan psikologis pengguna (Turner et al., 2015; Indrawati & Supriyanto, 2021).

2. Uji Asumsi

Sebelum memasuki tahap pengujian hipotesis, uji asumsi menjadi tahapan awal yang harus dilakukan. Uji asumsi dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat-syarat tertentu agar hasil analisis statistik (terutama analisis parametrik seperti regresi linear) valid dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian kuantitatif, terutama regresi, uji asumsi sangat penting agar interpretasi hubungan antar variabel tidak bias. Tahapan uji asumsi ini menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal, yang merupakan salah satu syarat dalam analisis regresi linear. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan terhadap residual tak terstandarisasi (*Unstandardized Residual*) dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* melalui bantuan program SPSS.

Tabel 4.9 Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Interpretasi
Unstandardized Residual	0,200	Normal

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi ini telah terpenuhi, dan data layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (persepsi kualitas layanan) dan variabel dependen (kecemasan sosial). Pengujian dilakukan melalui analisis ANOVA (*Analysis of Variance*).

Tabel 4.10 Uji Linearitas

Variabel		Sig
Kecemasan Sosial	<i>Linearity</i>	0,000
Persepsi Kualitas Layanan	<i>Deviation from Linearity</i>	0,304

Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi pada baris *Linearity* sebesar 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Sementara itu, nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* sebesar 0,304, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial bersifat linear, dan data memenuhi asumsi linearitas untuk analisis regresi linear.

C. Uji Heteroskedastisitas

Table 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
LNX	0,064

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel tersebut, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel LNX adalah 0,064, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, model memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga varians residual dapat dianggap konstan pada seluruh nilai prediktor.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna KRL. Melalui analisis regresi dan nilai signifikansi (p-value), peneliti dapat menentukan apakah hipotesis nol ditolak atau diterima, dan apakah variabel independen benar-benar memengaruhi variabel dependen secara statistic.

Tabel 4.14 Uji Hipotesis *Coefficients*

Model	Sig
Persepsi Kualitas Layanan	.000

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, secara

statistik terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial.

Table 4.14 Uji Hipotesis Perdimensi

Dimensi	Sig.
<i>Tangible</i>	.003
<i>Reliability</i>	.000
<i>Responsiveness</i>	.387
<i>Assurance</i>	.129
<i>Empathy</i>	.026

³⁰ Uji koefisien regresi parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial secara individual. ⁸⁵ Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial.

Dimensi *tangible* memperoleh ⁶¹ nilai signifikansi sebesar 0,003 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara aspek fisik pelayanan (seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan visual) terhadap kecemasan sosial. ⁴³ Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kondisi fisik layanan, maka tingkat kecemasan sosial cenderung menurun.

Dimensi *reliability* ⁶⁴ juga menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, keandalan layanan seperti ketepatan jadwal dan konsistensi pelayanan berperan penting dalam memengaruhi tingkat kecemasan sosial pengguna.

Selanjutnya, dimensi *empathy* memiliki nilai signifikansi 0,026 ($p < 0,05$), yang juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial. Ini

berarti perhatian dan kepedulian petugas terhadap penumpang turut memengaruhi kenyamanan psikologis pengguna dalam situasi sosial.

Sebaliknya, dimensi *responsiveness* (sig. = 0,387) dan *assurance* (sig. = 0,129) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, kecepatan respon layanan serta jaminan keamanan atau kepercayaan dari petugas tidak memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap kecemasan sosial responden dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa aspek fisik layanan (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) merupakan faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam menurunkan atau meningkatkan kecemasan sosial pengguna KRL, dibandingkan aspek lainnya.

Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi

R	R Square
.713*	.509

Berdasarkan output regresi, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,713. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial. Artinya, semakin tinggi persepsi seseorang terhadap kualitas layanan yang diterima, maka tingkat kecemasan sosial yang dirasakannya juga cenderung meningkat.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,509 menunjukkan bahwa sebesar 50,9% variasi yang terjadi dalam kecemasan sosial dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan. Sementara sisanya sebesar 49,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,506 menunjukkan penyesuaian model terhadap

jumlah prediktor, yang dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel independen. Karena perbedaan antara R Square dan Adjusted R Square sangat kecil, maka dapat disimpulkan bahwa model cukup baik dan stabil dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna krl jogja. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna krl dengan rentang usia 18-30 tahun. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengalami kecemasan pada tingkat sedang dan tinggi. Secara rinci, 51% responden berada dalam kategori sedang, sedangkan 37% lainnya dalam kategori tinggi. Artinya, sebanyak 88% responden memiliki kecemasan sosial yang cukup menonjol, meskipun belum mencapai taraf ekstrem. Hanya 8% responden yang memiliki kecemasan sosial sangat rendah, dan 4% yang tergolong rendah.

Tingginya proporsi kecemasan sosial pada kategori sedang dan tinggi menunjukkan bahwa penggunaan transportasi umum seperti KRL, interaksi sosial, keramaian, kemungkinan penilaian negatif dari orang lain, serta kondisi pelayanan yang kurang nyaman, dapat memicu tekanan sosial bagi individu. Fenomena ini sesuai dengan teori La Greca dan Lopez (1998) yang menyebutkan bahwa kecemasan sosial timbul dari ketakutan terhadap evaluasi negatif, rasa cemas dalam situasi sosial baru, serta perasaan tidak mampu menghadapi interaksi sosial tertentu.

Hal ini juga mengindikasikan bahwa pengalaman individu saat menggunakan layanan publik ¹¹⁵ tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fisik atau teknis layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis dan sosial, terutama dalam situasi padat atau penuh tekanan. Sementara itu, persepsi responden terhadap kualitas layanan menunjukkan bahwa mayoritas responden (45%) menilai pelayanan berada dalam kategori sedang, diikuti oleh 30% yang menilai tinggi. Ini menunjukkan bahwa 75% responden menganggap kualitas layanan berada pada tingkat yang cukup memadai hingga baik, meskipun masih belum mencapai tingkat optimal. Masih terdapat 25% ¹²⁴ responden yang memberikan penilaian rendah hingga sangat rendah terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun layanan KRL telah memberikan pengalaman yang dianggap cukup oleh sebagian besar responden, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kenyamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, serta sistem informasi penumpang. Belum adanya responden yang memberikan penilaian sangat tinggi terhadap pelayanan menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi, atau standar pelayanan yang dirasakan masih dianggap biasa saja.

Temuan ini konsisten dengan ¹²⁶ konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dipersepsikan dari ²² kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika kenyataan belum melampaui atau memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh, maka persepsi cenderung berada pada tingkat sedang.

Tidak ditemukannya responden dalam kategori “sangat tinggi” baik pada kecemasan sosial maupun persepsi kualitas layanan, mengindikasikan bahwa kondisi pelayanan saat ini belum cukup untuk menciptakan rasa aman atau nyaman secara sosial bagi seluruh pengguna. Dengan kata lain, kualitas layanan yang belum optimal berpotensi berkontribusi pada munculnya tekanan psikologis atau kecemasan sosial bagi sebagian besar pengguna.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa lingkungan sosial yang tidak mendukung, pelayanan publik yang tidak responsif, atau kurangnya perhatian pada kebutuhan individu dapat memperburuk kondisi kecemasan sosial (Turner, Beidel, Dancu, & Stanley, 2015; Indrawati & Supriyanto, 2021).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecemasan sosial. Hasil ini dibuktikan melalui nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000, baik pada uji-t maupun uji-F, yang berarti nilai tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, persepsi kualitas layanan secara nyata memengaruhi kecemasan sosial pada pengguna layanan, khususnya dalam konteks layanan publik seperti KRL.

Hubungan yang ditemukan bersifat positif, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi (B) sebesar 0,397 dan nilai koefisien beta ($\beta = 0,713$). Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi individu terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kecemasan sosial yang dialami. Fenomena ini

dapat dijelaskan melalui perspektif psikologi sosial, bahwa individu yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan publik akan lebih sensitif terhadap ketidaksesuaian atau gangguan dalam situasi sosial, seperti keramaian, keterlambatan, atau interaksi interpersonal yang dianggap kurang ramah.

Temuan⁸⁸ ini sejalan dengan teori Servqual Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), di mana persepsi terhadap kualitas²⁸ layanan mencakup dimensi empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik, yang kesemuanya sangat berpengaruh terhadap respons emosional individu terhadap layanan tersebut. Ketika layanan dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi, kekecewaan yang timbul dapat memicu stres sosial atau kecemasan sosial dalam konteks layanan yang bersifat terbuka dan publik.

Secara parsial, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh signifikan, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Sementara dua dimensi lainnya, yaitu *responsiveness* dan *assurance*, tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Berikut adalah pembahasan tiap dimensi secara rinci:

Hasil⁴⁷ penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (signifikansi = 0,003), menegaskan bahwa kondisi fisik layanan seperti fasilitas ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan visual turut mengurangi tekanan sosial saat menggunakan transportasi umum. Penemuan ini sejalan dengan studi terbaru oleh Hakiminejad, Heidari, dan Thompson (2024) yang meneliti desain ruang transportasi publik berbasis *biophilic design* yakni penambahan elemen alam seperti pencahayaan alami, tanaman, dan material ramah lingkungan dan

menemukan bahwa faktor tersebut secara signifikan meningkatkan kesejahteraan psikologis pengguna, termasuk menurunkan stres dan kecemasan. Subjek dalam penelitian mereka adalah penumpang transportasi publik di Amerika Serikat yang dievaluasi melalui survei pengalaman dan simulasi ruang publik transportasi.

Dalam penelitian lanjutan, Hakiminejad, Heidari, dan Thompson (2025) menggunakan teknologi *eye-tracking* pada partisipan yang ditempatkan dalam simulasi kabin transportasi publik. Hasilnya menunjukkan bahwa tata letak kabin yang terstruktur rapi dengan elemen visual alami membantu orientasi visual lebih efisien dan mengurangi beban kognitif pengguna. Hal ini berdampak pada penurunan rasa cemas ketika berada di ruang publik yang padat.

Pembedaan dengan penelitian ini terletak pada konteks, subjek, dan fokus pengukuran. Penelitian Hakiminejad, Heidari, dan Thompson menitikberatkan pada desain arsitektur transportasi publik di Amerika dengan subjek yang lebih luas dan menggunakan pendekatan eksperimental serta teknologi *eye-tracking*. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta dengan rentang usia 18–30 tahun, yang dievaluasi melalui skala psikologis untuk mengukur persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial secara langsung. Dengan demikian, meskipun sama-sama menyoroti pentingnya aspek fisik (*tangible*) dalam transportasi publik, penelitian ini menekankan pada keterkaitannya dengan kecemasan sosial dalam interaksi sosial nyata di layanan transportasi massal yang padat, bukan hanya pada desain fisik atau persepsi ruang semata.

Dimensi *reliability* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,000), dengan nilai koefisien beta tertinggi ($\beta = 0,563$). Keandalan dalam konteks ini mencakup ketepatan jadwal, konsistensi layanan, serta kemampuan petugas memberikan informasi dengan akurat.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Handayani dan Rachmawati (2021), yang meneliti pengaruh keandalan layanan terhadap kepuasan dan kecemasan pengguna Transjakarta. Subjek penelitian mereka adalah pengguna transportasi bus di Jakarta, dan hasilnya menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan layanan, semakin rendah kecemasan pengguna dalam menghadapi situasi sosial dan teknis.

Perbedaannya, penelitian mereka menekankan kepuasan dan hanya secara tidak langsung menyentuh kecemasan sosial, sementara penelitian ini secara khusus mengukur kecemasan sosial sebagai variabel utama.

Dimensi *empathy* juga berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,026). Artinya, perhatian individual yang diberikan petugas, sikap ramah, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna mampu menurunkan tekanan sosial yang dirasakan individu.

Penelitian Harahap dan Nurhadi (2022) mendukung temuan ini. Mereka meneliti pengaruh empati dalam layanan publik terhadap kesejahteraan psikologis pengguna layanan administrasi publik. Subjek dalam studi tersebut adalah warga yang mengakses layanan di kantor pemerintahan, dan hasilnya menunjukkan bahwa empati petugas berperan penting dalam menurunkan kecemasan dan meningkatkan rasa dihargai.

Perbedaan utamanya, penelitian Harahap dan Nurhadi berfokus pada kesejahteraan psikologis secara umum dalam konteks birokrasi, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada kecemasan sosial dalam konteks transportasi massal.

Responsiveness dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,387). Meskipun respons cepat merupakan bagian dari pelayanan prima, pengguna KRL dalam konteks ini mungkin tidak terlalu mengandalkan interaksi langsung dengan petugas, sehingga tidak terlalu memengaruhi tingkat kecemasan sosial.

Indrawati dan Supriyanto (2021) juga menemukan hasil serupa dalam studi mereka mengenai pelayanan transportasi KRL Jabodetabek dan kesehatan mental. Subjek mereka adalah pengguna KRL di wilayah Jabodetabek, dan hasilnya menunjukkan bahwa aspek teknis dan fisik layanan lebih berpengaruh terhadap kenyamanan psikologis dibandingkan dengan interaksi interpersonal seperti respons petugas.

Persamaannya, kedua studi sama-sama menyimpulkan bahwa responsivitas tidak menjadi faktor utama dalam memengaruhi tekanan psikologis. Perbedaannya, penelitian Indrawati dan Supriyanto berfokus pada kepuasan dan kenyamanan umum, sedangkan penelitian ini mengukur secara spesifik pada kecemasan sosial.

Dalam penelitian ini, dimensi *assurance* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial (sig. = 0,129). Assurance yang berkaitan dengan rasa aman, kemampuan, dan kepercayaan terhadap petugas tampaknya

bukan faktor utama yang memengaruhi kondisi psikologis pengguna KRL. Hasil ini sejalan dengan studi mengenai ¹²⁷ *Bus Rapid Transit (BRT)* di Dar es Salaam, Tanzania, yang menunjukkan bahwa dimensi assurance juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pengguna BRT lebih menekankan pada keandalan jadwal, konsistensi layanan, dan fasilitas fisik dibandingkan pada kredibilitas personal petugas (Rugimbana & Mohamed, 2020).

Persamaannya, baik pada konteks BRT maupun KRL, pengguna layanan lebih fokus pada aspek keandalan dan kondisi layanan teknis daripada pada rasa aman dan kepercayaan terhadap petugas. Dengan kata lain, assurance bukanlah dimensi dominan yang membentuk respon pengguna. Perbedaannya, penelitian BRT Tanzania mengukur kepuasan penumpang, sedangkan penelitian ini mengukur kecemasan sosial. Subjek penelitian BRT adalah pengguna transportasi perkotaan di Dar es Salaam, sementara penelitian ini melibatkan pengguna KRL Daop VI Yogyakarta. Meski berbeda variabel terikat, pola hasilnya konsisten, yaitu assurance tidak menjadi faktor signifikan dalam menentukan pengalaman pengguna transportasi publik.

Penelitian ini juga didukung oleh studi terbaru dari Yuliana dan Astuti (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap pelayanan transportasi publik berdampak pada peningkatan ketidaknyamanan psikologis, termasuk munculnya gejala kecemasan sosial. Demikian pula, Ramadhan dan Nurjannah (2020) menemukan bahwa individu yang merasa tidak diperlakukan secara

personal dan sopan oleh petugas layanan cenderung merasa canggung, tertekan, dan menarik diri dari situasi sosial.

Teori kecemasan sosial yang dikembangkan oleh La Greca & Lopez (1998) menjelaskan bahwa kecemasan sosial dapat dipicu oleh ketakutan terhadap evaluasi negatif dan ketidaknyamanan dalam lingkungan sosial, termasuk dalam situasi pelayanan publik. Dalam konteks ini, individu dengan persepsi layanan yang tidak memadai akan merasa dirinya menjadi pusat perhatian, dinilai, atau bahkan diabaikan, sehingga memicu reaksi kecemasan yang lebih tinggi.

Temuan ini juga sesuai dengan penelitian terbaru oleh Ningrum & Hardi (2023) yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan distress sosial. Mereka menemukan bahwa ketidaksesuaian layanan dengan ekspektasi personal meningkatkan tekanan psikologis dan kecenderungan menghindari dari situasi sosial. Dari aspek statistik, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,509 menunjukkan bahwa sebesar 50,9% variansi dalam kecemasan sosial dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan. Artinya, lebih dari setengah perubahan atau perbedaan tingkat kecemasan sosial antar individu dalam penelitian ini dapat ditelusuri dari cara mereka menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Sementara itu, sisa 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti kepribadian, pengalaman masa lalu, lingkungan sosial, atau kondisi psikologis lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berperan signifikan terhadap tingkat kecemasan sosial pada pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta, terutama pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Namun,

kecemasan sosial merupakan fenomena psikologis yang kompleks dan tidak sepenuhnya dapat dijelaskan hanya melalui faktor eksternal berupa kualitas layanan. Dalam literatur psikologi sosial, terdapat sejumlah ⁹⁵ faktor lain yang turut memengaruhi kecemasan sosial namun tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

Salah satunya adalah fokus perhatian atau *focusing attention*, yaitu kecenderungan individu untuk lebih memusatkan perhatian pada respons internal, seperti detak jantung, pikiran negatif, atau rasa takut dinilai buruk oleh orang lain, dibandingkan memperhatikan situasi sosial yang sedang berlangsung. Pola perhatian yang terarah ke dalam ini dapat memperkuat persepsi ancaman dan meningkatkan kecemasan sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Spurr dan Stopa (2002). Faktor lain adalah penghindaran atau *avoidance*, yakni perilaku menjauh atau menghindari situasi sosial yang dianggap memicu ketidaknyamanan. Meskipun strategi ini dapat memberi rasa aman sesaat, penghindaran justru memperkuat rasa takut dalam jangka panjang.

Leary (1983) juga mengidentifikasi faktor kekuasaan dan status sosial tinggi, di mana individu dengan status sosial atau jabatan tertentu ¹⁰⁶ cenderung memiliki kecemasan sosial yang lebih rendah. Namun, aspek ini tidak menjadi fokus penelitian karena karakteristik demografis responden tidak difokuskan pada variabel status sosial. Faktor lain dari Leary yang juga tidak tercakup dalam penelitian ini adalah interaksi berfokus pada tayangan tunggal, yaitu keyakinan bahwa kesan pertama akan menentukan hubungan sosial selanjutnya. Penelitian

ini tidak mengukur kesan pertama antarpemumpang sehingga variabel tersebut berada di luar cakupan kajian.

Selain itu, penelitian ini juga tidak mengeksplorasi pengalaman negatif masa lalu responden, padahal pengalaman buruk dalam situasi sosial, seperti konflik atau tekanan di transportasi umum, berpotensi meningkatkan kecemasan pada kesempatan berikutnya. Demikian pula, faktor pikiran irasional yang dijelaskan oleh Adler dan Rodman (1991) tidak diukur, meskipun keyakinan yang tidak realistis tentang situasi sosial terbukti dapat memperburuk kecemasan.

Dengan demikian, meskipun penelitian ini berhasil menjelaskan sebagian besar variasi kecemasan sosial melalui persepsi kualitas layanan, terdapat faktor-faktor psikologis dan sosial lain yang belum tercakup dalam model. Hal ini menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menggabungkan faktor internal individu dengan faktor eksternal layanan publik sehingga pemahaman terhadap kecemasan sosial dapat menjadi lebih menyeluruh dan komprehensif.

Kelebihan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada hubungan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial, dengan menggunakan subjek yang relevan yaitu pengguna KRL Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam rentang usia produktif muda (18–30 tahun). Penggunaan metode analisis regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan pengujian asumsi klasik (normalitas, linearitas, dan homoskedastisitas) memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi kriteria statistik yang memadai untuk menarik kesimpulan inferensial. Selain itu, penelitian ini juga menguraikan pengaruh tiap dimensi kualitas layanan secara parsial, sehingga mampu mengidentifikasi

dimensi mana yang paling berkontribusi terhadap kecemasan sosial, yaitu tangible, reliability, dan empathy. Hal ini memberikan wawasan praktis bagi pengelola layanan KRL untuk melakukan perbaikan pada aspek yang paling relevan dengan kesejahteraan psikologis pengguna. Penelitian ini juga didukung oleh literatur dan studi empiris terbaru, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki landasan teoretis yang kuat.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan variabel bebas terbatas pada persepsi kualitas layanan sehingga tidak mencakup faktor-faktor internal yang juga berpengaruh terhadap kecemasan sosial, seperti fokus perhatian internal, perilaku penghindaran, pengalaman negatif masa lalu, atau pikiran irasional. Hal ini mengakibatkan masih ada 49,1% variasi kecemasan sosial yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.¹⁶ Kedua, desain penelitian bersifat cross-sectional sehingga hanya menangkap hubungan pada satu titik waktu dan tidak dapat memastikan hubungan kausalitas jangka panjang. Ketiga, pengumpulan data menggunakan kuesioner daring (Google Form) dapat memunculkan bias respon, terutama karena jawaban responden bergantung pada persepsi subjektif dan situasi emosional saat pengisian. Keempat, subjek penelitian terbatas pada pengguna KRL usia 18–30 tahun, sehingga generalisasi hasil untuk kelompok usia lain atau wilayah operasional KRL di luar Yogyakarta perlu dilakukan dengan hati-hati.

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasan ini,⁸⁷ penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting pada pemahaman hubungan antara kualitas layanan transportasi publik dan kecemasan sosial, sekaligus membuka ruang bagi

penelitian selanjutnya untuk mengintegrasikan variabel psikologis internal serta memperluas cakupan sampel dan desain penelitian yang digunakan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki kelayakan secara statistik dan substansi, serta didukung oleh teori dan hasil penelitian sebelumnya. Persepsi kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial, dan temuan ini memberi kontribusi terhadap pemahaman hubungan antara pengalaman layanan publik dengan kondisi psikologis pengguna, khususnya dalam konteks transportasi umum seperti KRL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden pengguna KRL berada pada tingkat kecemasan sosial kategori sedang hingga tinggi, yaitu sebesar 88%, yang mengindikasikan adanya tekanan sosial cukup signifikan meskipun tidak pada taraf ekstrem. Tingginya tingkat kecemasan ini berpotensi dipicu oleh faktor situasi sosial di KRL seperti keramaian, interaksi antarpemumpang, kemungkinan penilaian negatif, serta kondisi pelayanan yang belum optimal. Di sisi lain, persepsi terhadap kualitas layanan berada pada tingkat sedang hingga tinggi bagi sebagian besar responden (75%), namun belum mencapai kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan KRL dinilai cukup memadai, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kenyamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan sistem informasi penumpang agar mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak penyedia layanan KRL, khususnya di wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap penurunan kecemasan sosial, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Peningkatan *tangible* dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan area stasiun, dan penataan interior gerbong yang meminimalkan kepadatan. Peningkatan *reliability* perlu difokuskan pada konsistensi jadwal, keakuratan informasi, dan ketepatan keberangkatan/kehadiran kereta. Sementara itu, peningkatan *empathy* dapat dicapai melalui pelatihan petugas untuk bersikap ramah, tanggap, dan memahami kebutuhan individu penumpang, termasuk memberikan perhatian khusus pada penumpang yang tampak cemas atau memerlukan bantuan. Dengan memperkuat dimensi ini, penyedia layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada pengurangan tekanan psikologis penumpang.
2. Pengguna KRL diharapkan dapat mengelola ekspektasi terhadap pelayanan publik dengan memahami bahwa keterbatasan teknis dan non-teknis mungkin terjadi, serta mempersiapkan strategi adaptasi seperti mengatur waktu perjalanan, membawa perlengkapan pribadi

yang mendukung kenyamanan, atau menggunakan teknik manajemen stres untuk menghadapi situasi sosial yang padat. Edukasi publik mengenai hak dan kewajiban penumpang, serta cara menyampaikan keluhan atau masukan kepada pihak layanan, juga penting agar pengguna dapat berperan aktif dalam menciptakan lingkungan transportasi yang kondusif.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel dengan memasukkan faktor-faktor psikologis internal yang telah terbukti memengaruhi kecemasan sosial, seperti fokus perhatian internal (*focusing attention*), perilaku penghindaran (*avoidance*), pengalaman negatif masa lalu, dan pikiran irasional. Selain itu, penggunaan desain longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika hubungan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial dari waktu ke waktu. Karakteristik responden juga sebaiknya diperluas, baik dari segi usia, pekerjaan, maupun lokasi operasi KRL, untuk meningkatkan generalisasi temuan. Metode *mixed methods* yang menggabungkan survei kuantitatif dengan wawancara atau observasi dapat menjadi alternatif yang lebih kaya untuk menangkap pengalaman subjektif pengguna secara lebih detail. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan upaya peningkatan kualitas layanan KRL tidak hanya berdampak pada perbaikan aspek teknis, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kesehatan psikologis dan kenyamanan sosial para penggunanya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kecemasan Sosial Pada Pengguna Kereta Commuter Line Jogja

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	18% INTERNET SOURCES	10% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
2	jurnal.uns.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1%
4	ejurnal.poliban.ac.id Internet Source	<1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
6	repository.umy.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.usd.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	docplayer.info Internet Source	<1%
10	123dok.com Internet Source	<1%
11	Roselina Ramadhini Hasby, Santi Susanti, Marsofiyati. "Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil	<1%

Belajar Generasi Z Pada Siswa SMK Negeri 51
Jakarta", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan
Riset Pendidikan, 2025

Publication

12	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
13	id.123dok.com Internet Source	<1 %
14	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
16	core.ac.uk Internet Source	<1 %
17	www.sties-aceh.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
19	Submitted to Universitas Islam Bandung Student Paper	<1 %
20	Submitted to Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Student Paper	<1 %
21	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
22	media.neliti.com Internet Source	<1 %
23	id.scribd.com Internet Source	<1 %

24 Siti Rahmawati, Rio Kartika Supriyatna, Dedi Junaedi, Muhammad Rizal Arsyad. "Pengaruh Faktor Budaya dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri KCP Tajur", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2021
Publication

<1 %

25 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Student Paper

<1 %

26 lgdpublishing.org

Internet Source

<1 %

27 Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Student Paper

<1 %

28 Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

<1 %

29 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

<1 %

30 adoc.pub

Internet Source

<1 %

31 digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

32 j-innovative.org

Internet Source

<1 %

33 jurnal-stai.babunnajah.ac.id

Internet Source

<1 %

34 pt.scribd.com

Internet Source

<1 %

35 Submitted to Universitas Sains Alquran

Student Paper

<1 %

36	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
37	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
40	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
41	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
42	Wihab Nibras Anjalas Sakinata, Moesarofah Moesarofah. "Pengaruh harga diri dan motivasi terhadap tingkat kecemasan sosial siswa", <i>Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling</i> , 2025 Publication	<1 %
43	docobook.com Internet Source	<1 %
44	ejournal.unwaha.ac.id Internet Source	<1 %
45	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
47	dspace.uphsurabaya.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
48	forikes-ejournal.com Internet Source	<1 %

49	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
50	Dea Luthfiana Fatihah, Rusnandari Retno Cahyani, Anggit Dyah Kusumastuti. "Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Benka Multiusaha", Jurnal EMT KITA, 2025 Publication	<1 %
51	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
52	Dewi Wahyuni, Rosita Rosita, Eka Wahniati. "Dampak Model Pembelajaran Kooperatif Tipe STAD terhadap Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Siswa", Warta Dharmawangsa, 2025 Publication	<1 %
53	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	<1 %
54	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
55	Submitted to Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang Student Paper	<1 %
56	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	<1 %
57	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
58	Submitted to Universitas Pertamina	

<1 %

59

acopen.umsida.ac.id

Internet Source

<1 %

60

ejurnal.kampusakademik.co.id

Internet Source

<1 %

61

jurnalmedikahutama.com

Internet Source

<1 %

62

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

<1 %

63

digilib.uinkhas.ac.id

Internet Source

<1 %

64

ejurnal.stainparepare.ac.id

Internet Source

<1 %

65

Submitted to Binus University International

Student Paper

<1 %

66

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

67

Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Student Paper

<1 %

68

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1 %

69

Submitted to Universitas Padjadjaran

Student Paper

<1 %

70

ejurnal.untag-smd.ac.id

Internet Source

<1 %

71

indonesiatesis.wordpress.com

Internet Source

<1 %

72	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V Student Paper	<1 %
73	Submitted to STIE Ekuitas Student Paper	<1 %
74	Submitted to Universitas Tanjungpura Student Paper	<1 %
75	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
76	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
77	repository.pnb.ac.id Internet Source	<1 %
78	www.momsmoney.id Internet Source	<1 %
79	www.teknobgt.com Internet Source	<1 %
80	Bahtiar Effendi. "Analisis Dampak CSR Disclosure pada Nilai Perusahaan di Era ESG: Studi pada Industri Manufaktur", owner, 2025 Publication	<1 %
81	e-jurnal.staimuttaqien.ac.id Internet Source	<1 %
82	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
83	thesis.umy.ac.id Internet Source	<1 %
84	unimuda.e-journal.id Internet Source	<1 %

85 Tamam Sabila, Anisa Meilita. "Pengaruh Inflasi dan Kurs Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Muamalat", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025

Publication

<1 %

86 e-journal.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

87 journal.wima.ac.id

Internet Source

<1 %

88 jurnal.harianregional.com

Internet Source

<1 %

89 jurnal.stiks-tarakanita.ac.id

Internet Source

<1 %

90 naturaluniverse888.blogspot.com

Internet Source

<1 %

91 ojs.unud.ac.id

Internet Source

<1 %

92 repository.mercubuana.ac.id

Internet Source

<1 %

93 repository.metrouniv.ac.id

Internet Source

<1 %

94 repository.unib.ac.id

Internet Source

<1 %

95 repository.unibos.ac.id

Internet Source

<1 %

96 worldwidescience.org

Internet Source

<1 %

97 www.scribd.com

Internet Source

<1 %

98

Fadila Mokhtar, Siti Jumaeda, Eko Wahyunanto Prihono. "Kelayakan instrumen kinerja dosen bidang pengajaran", Measurement In Educational Research, 2023

Publication

<1 %

99

Haryati Haryati, Neneng Hasanah. "Kecemasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Menghadapi Dunia Kerja", INNOVATIO: Journal for Religious Innovation Studies, 2020

Publication

<1 %

100

Neti Zuhelti, Lina Ade Chusmita, Busriadi Busriadi. "Pengaruh Kualitas Produk Kosmetik Batrisyia Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Queen Batrisyia Muara Bungo)", ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah, 2021

Publication

<1 %

101

Rakhel Gloria Benedikta Nafai, Riane Johnly Pio, Olivia F. C. Walangitan. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Pelanggan PT PLN (Persero) UID SULUTTENGGO", Productivity, 2025

Publication

<1 %

102

Rizki Putri Amelia, Reflianto Reflianto, Murni Astuti, Indra Saputra. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Salon Andesya Studio Bukittinggi", TSAQOFAH, 2025

Publication

<1 %

103

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

<1 %

104	Submitted to Universitas Negeri Malang Student Paper	<1 %
105	WAHYU DWI KURNIAWAN. "PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GRESIK", MANAJERIAL, 2018 Publication	<1 %
106	Zulvana Zulvana, Didik Susetiyanto Atmojo, Iva Milia Hani Rahmawati, Erni Ahmawati. "Analisis Hubungan antara Penerimaan Diri dan Kecemasan Sosial pada Remaja Kelas VII SMP Negeri 2 Plemahan", Nursing Sciences Journal, 2025 Publication	<1 %
107	bangka.sonora.id Internet Source	<1 %
108	ejournal.umm.ac.id Internet Source	<1 %
109	eprints.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
110	erwinbernard.wordpress.com Internet Source	<1 %
111	id1.inkomed-yar.com Internet Source	<1 %
112	jurnal.kdi.or.id Internet Source	<1 %
113	jurnal.risetilmiah.ac.id Internet Source	<1 %

114	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
115	moam.info Internet Source	<1 %
116	nanopdf.com Internet Source	<1 %
117	nusantarahasanajournal.com Internet Source	<1 %
118	ojsapaji.org Internet Source	<1 %
119	repo.stikesperintis.ac.id Internet Source	<1 %
120	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
121	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
122	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
123	repository.unifa.ac.id Internet Source	<1 %
124	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	<1 %
125	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
126	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
127	www.semanticscholar.org Internet Source	<1 %

128 Fifi Indrayani, Yuzarion Yuzarion, Nurul Hidayah. "Pentingnya Kecerdasan Spiritual bagi Self-Regulated Learning Siswa SMA", Jurnal Studia Insania, 2021 <1 %
Publication

129 Indah Hapsari, Dewi Murdiawati. "DETERMINAN TINGKAT HUTANG PADA PERUSAHAAN PUBLIK YANG BERTAHAN DALAM POSISI JAKARTA ISLAMIC INDEX SELAMA 2004-2014", INFERENSI, 2016 <1 %
Publication

130 afidburhanuddin.wordpress.com <1 %
Internet Source

131 www.slideshare.net <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS
YOGYAKARTA