

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

Fildatul Qolbin Naqiyah¹, Putri Pusvitasari²

ABSTRAK

KRL menjadi pilihan utama masyarakat sebagai moda transportasi jarak dekat dengan jumlah penumpang terbanyak dibandingkan jenis perjalanan lainnya. Peningkatan jumlah penumpang kereta dapat menyebabkan situasi kurang baik seperti berdesak-desakan dan menunggu keterlambatan kedatangan kereta yang mengakibatkan penumpukan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial pada pengguna kereta Commuter Line Daop VI Yogyakarta. Peningkatan jumlah penumpang KRL sering kali menimbulkan kondisi tidak nyaman seperti antrean, berdesak-desakan, dan keterlambatan, yang dapat memicu kecemasan sosial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling dan jumlah responden sebanyak 200 orang. Instrumen yang digunakan berupa skala Social Anxiety Scale for Adolescents (SAS-A) untuk mengukur kecemasan sosial dan SERVQUAL untuk mengukur persepsi kualitas layanan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap kecemasan sosial, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), dan R Square sebesar 0,509. Artinya, 50,9% variasi kecemasan sosial dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi publik memiliki peran penting dalam menurunkan atau meningkatkan kecemasan sosial pengguna.

Kata Kunci: Kecemasan Sosial, Persepsi, Persepsi Kualitas Layanan, Krl

¹Mahasiswa Program Studi Psikologi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi Psikologi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

The Influence of Service Quality Perception on Social Anxiety Among Commuter Line Users in DAOP VI Yogyakarta

Fildatul Qolbin Naqiyah¹, Putri Pusvitasari²

ABSTRACT

The Commuter Line train (KRL) has become the primary choice for the public as a short-distance mode of transportation, with the highest number of passengers compared to other types of travel. The increasing number of train passengers can lead to unfavorable conditions such as crowding and delays, resulting in passenger congestion. This study aims to determine the effect of service quality perception on social anxiety among Commuter Line users in Operational Area VI (Daop VI) Yogyakarta. The surge in KRL passengers often causes discomfort such as long queues, overcrowding, and train delays, which may trigger social anxiety. This study employed a quantitative method using accidental sampling, with a total of 200 respondents. The instruments used were the Social Anxiety Scale for Adolescents (SAS-A) to measure social anxiety and the SERVQUAL scale to measure service quality perception. The results of simple linear regression analysis showed a significant influence of service quality perception on social anxiety, with a highly significance value of 0.000 ($p < 0.05$), and an R Square of 0.509. This means that 50.9% of the variance in social anxiety can be explained by the perception of service quality. These findings indicate that the quality of public transportation services plays a crucial role in either reducing or increasing users' social anxiety.

Keyword: *Social Anxiety, Perception, Perceived Service Quality, Commuter Rail (KRL).*

¹*Undergraduate Student, Psychology Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*

²*Lecturer, Psychology Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*