

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variable 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*.

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 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

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). 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 tidak nyaman dalam situasi sosial yang baru.
3. *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 | Jumlah |
|---|------------|--------|
| | Aitem 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

Penelitian ini menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disusun berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL merupakan instrumen yang umum digunakan untuk mengukur kualitas 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 | Jumlah |
|-----------------------|---|-------------------|--------|
| | | Favorable | |
| <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 memiliki 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 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). Jika varians residual berubah-ubah, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat mengganggu validitas estimasi koefisien regresi.

2. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), 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) 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 berperilaku 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), salah satu karakteristik instrumen pengukuran yang berkualitas adalah reliabilitas, yaitu kemampuannya menghasilkan skor yang akurat dengan tingkat kesalahan pengukuran yang minimal. Sementara itu, menurut 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). Suatu 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 koefisien 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:

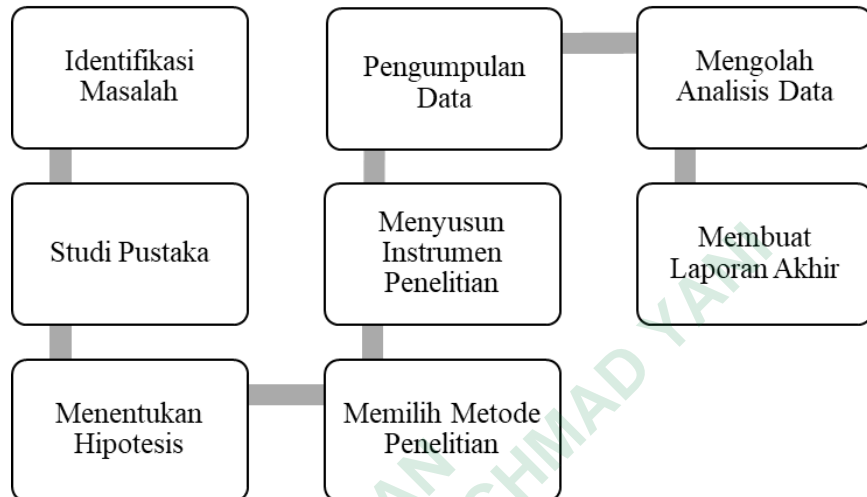
Tabel 3.4 Rentang Nilai Daya Diskriminasi

| 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 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 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 .