

PERAN MEDIASI *PERCEIVED EASE OF USE* PADA *ATTITUDE TOWARDS PUBLIC TRANSPORTATION* DALAM MEMPREDIKSI *PASSENGER LOYALTY* PENGGUNA KRL JABODETABEK



Salsa Nurhalizah

1801620089

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana

Psikologi

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

JULI 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

"Peran Mediasi *Perceived Ease of Use* pada *Attitude Towards Public Transportation*
dalam Memprediksi *Passenger Loyalty* Pengguna KRL Jabodetabek"

Nama Mahasiswa : Salsa Nurhalizah
NIM : 1801620089
Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 28 Juni 2024

Pembimbing I

Mega

Hermeilia Megawati, M.A
NIP. 198805032020122010

Pembimbing II

Ratna Dyah Suryaratri

Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D
NIP. 197512162006042001

Panitia Sidang Skripsi

Nama	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Si (Dekan/Penanggungjawab)*	<i>Yufi</i>	31/7-2024.
Dr. Gumgum Gumelar, M.Si (Wakil Dekan/Wakil Penanggungjawab)**	<i>Gumgum</i>	30/7-2024
Prof. Dr. Yufiarti, M.Si (Ketua Penguji)***	<i>Yufi</i>	31/7-2024
Liza Yudhita Widyastuti, M.Psi (Anggota)****	<i>Liza</i>	16-7-2024
Erik, S. Psi., M.Si (Anggota) ****	<i>Erik</i>	12-7-2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Salsa Nurhalizah

NIM : 1801620089

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Peran Mediasi *Perceived Ease of Use* pada *Attitude Towards Public Transportation* dalam Memprediksi *Passenger Loyalty* Pengguna KRL Jabodetabek” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Salsa Nurhalizah)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsa Nurhuznah
NIM : 1801620089
Fakultas/Prodi : Pendidikan Psikologi / Psikologi
Alamat email : Salsanurhuznah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran Mediasi Perceived Ease of Use pada Attitude Towards
Public Transportation dalam Memprediksi Passenger Loyalty
Pembonan KRL Jabodetabek.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.


Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Agustus 2024



(Salsa Nurhuznah)
nama dan tanda tangan



“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

- Windah Basudara

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, kedua orang tua, kakak, kerabat-kerabat saya, serta orang-orang yang senantiasa mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini.

SALSA NURHALIZAH

**PERAN MEDIASI *PERCEIVED EASE OF USE* PADA *ATTITUDE TOWARDS*
***PUBLIC TRANSPORTATION* DALAM MEMPREDIKSI *PASSENGER LOYALTY*
PENGGUNA KRL JABODETABEK****

Skripsi

Jakarta: Program Studi Psikologi
Fakultas Pendidikan Psikologi
Universitas Negeri Jakarta
2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mediasi *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) pada *Positive Attitude Towards Public Transportation* (sikap positif terhadap transportasi publik) dan *Negative Attitude Towards Public Transportation* (sikap negatif terhadap transportasi publik) dalam memprediksi *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis mediasi. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen *Measure Passenger Loyalty to Public Transport Modes*, *Measure Attitude to Public Transit (ATT)*, dan *Measure Perceived Ease of Use*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan secara *online* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 352 pekerja. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh mediasi sempurna (*perfect mediation*) dari peran mediasi *perceived ease of use* pada *positive attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* dan terdapat pengaruh mediasi parsial dari peran mediasi *perceived ease of use* pada *negative attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty*.

Kata kunci: Loyalitas Penumpang, Sikap terhadap Transportasi Publik, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pekerja, KRL *Commuter Line*

SALSA NURHALIZAH

**THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED EASE OF USE ON ATTITUDE
TOWARDS PUBLIC TRANSPORTATION IN PREDICTING PASSENGER
LOYALTY OF KRL JABODETABEK USERS**

Undergraduate Thesis

*Psychology Study Program
Faculty of Educational Psychology
Universitas Negeri Jakarta
2024*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the mediating role of Perceived Ease of Use on Positive Attitude Towards Public Transportation and Negative Attitude Towards Public Transportation in predicting Passenger Loyalty of KRL Commuter Line Jabodetabek users. This research uses quantitative methods with mediation analysis. The data collection technique uses Measure Passenger Loyalty to Public Transport Modes, Measure Attitude to Public Transit (ATT), and Measure Perceived Ease of Use instruments. The sampling used purposive sampling technique conducted online and obtained a sample size of 352 workers. The results showed that there was a perfect mediation effect of the mediating role of perceived ease of use on positive attitude towards public transportation on passenger loyalty and there was a partial mediating effect of the mediating role of perceived ease of use on negative attitude towards public transportation on passenger loyalty.

Keywords: Passenger Loyalty, Attitude Towards Public Transportation, Perceived Ease of Use, Workers, KRL Commuter Line

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Peran Mediasi *Perceived Ease of Use* pada *Attitude Towards Public Transportation* dalam Memprediksi *Passenger Loyalty* Pengguna KRL Jabodetabek”

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terkhususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M. Si selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta,
2. Bapak Dr. Gumgum Gumelar, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Herdiyan Maulana, Ph.D selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Mira Ariyani, Ph.D selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Pendidikan Psikologi,
3. Ibu Dr. Anna Armeini Rangkuti, S.Psi., M.Sc selaku Koordinator Program Studi S1 Psikologi,
4. Ibu Hermeilia Megawati, M.A selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai,
5. Ibu Vinna Ramadhany Sy, M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu saya selama proses perkuliahan ini,
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak manfaat dan ilmu selama proses perkuliahan,
7. Seluruh jajaran staf dan karyawan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu proses administrasi peneliti,
8. Seluruh responden pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dengan baik dan benar,

9. Keluarga peneliti yaitu Mama, Papa, dan Aa Agung yang tiada henti-hentinya untuk terus mendoakan peneliti dan memberikan dukungan secara material maupun moral selama penyusunan skripsi ini,
10. Teman-teman satu bimbingan yaitu Roza Alifia Aegista dan Aisyah Noer Yasmin yang selalu saling memberikan dukungan dan juga menjadi teman diskusi selama proses pengambilan data dan penyusunan skripsi ini,
11. *My best partner* Asep Saeful yang telah berkontribusi banyak dalam penyusunan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi,
12. Teman-teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungan dan juga afirmasi positif kepada peneliti selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini,
13. Kepada diri saya sendiri yaitu Salsa Nurhalizah yang mau terus berjuang dengan melawan rasa takut dan rasa cemas selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menjadi manfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1. 2 Identifikasi Masalah	14
1. 3 Pembatasan Masalah	15
1. 4 Rumusan Masalah	15
1. 5 Tujuan Penelitian.....	16
1. 6 Manfaat Penelitian.....	16
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.6.2 Manfaat Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2. 1 Variabel <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang).....	18
2.1.1 Pengertian <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang)	18
2.1.2 Faktor yang Memengaruhi <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang)	19
2.1.3 Aspek-Aspek <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang).....	20
2.1.4 Jenis Loyalitas	21
2.1.5 Pengukuran <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang)	22
2. 2 Variabel <i>Attitude</i> (Sikap).....	23
2.2.1 Pengertian <i>Attitude</i> (Sikap)	23
2.2.2 Faktor-Faktor <i>Attitude</i> (Sikap)	25
2.2.3 Indikator <i>Attitude</i> (Sikap)	26
2.2.4 Pengukuran <i>Attitude</i> (Sikap)	26
2. 3 Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	27
2.3.1 Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan)	27
2.3.2 Faktor-Faktor <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan) ..	28
2.3.3 Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	28
2.3.4 Pengukuran <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan)	29
2. 4 Hubungan peran mediasi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Towards Public Transportation</i> dalam memprediksi <i>Passenger Loyalty</i>	29
2. 5 Kerangka Konseptual	30

2. 6 Hipotesis	32
2. 7 Hasil Penelitian yang Relevan	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3. 1 Tipe Penelitian	35
3. 2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian	35
3.2.2 Definisi Konseptual	36
3.2.3 Definisi Operasional	37
3. 3 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.3.1 Populasi Penelitian	38
3.3.2 Sampel Penelitian	39
3. 4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3. 5 Instrumen Penelitian.....	40
3.5.1 Instrumen <i>Passenger Loyalty</i>	40
3.5.2 Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	41
3.5.3 Instrumen <i>Attitude Towards Public Transportation</i>	42
3.5.4 Tujuan Instrumen.....	43
3.5.5 Uji Validitas.....	44
3.5.6 Uji Diskriminasi dan Reliabilitas	47
3. 6 Analisis Data	52
3.6.1 Uji Normalitas	52
3.6.2 Uji Linearitas.....	53
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.6.4 Uji Multikolinearitas.....	53
3.6.5 Uji Autokorelasi	54
3.6.6 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4. 1 Gambaran Responden.....	56
4.1.1 Gambaran Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2 Gambaran Usia Responden.....	57
4.1.3 Gambaran Jenis Pekerjaan Responden	58
4.1.4 Gambaran Pendapatan/ <i>Take Home Pay</i> Responden.....	59
4.1.5 Gambaran Domisili Responden	59
4.1.6 Gambaran Rute KRL yang Sering digunakan Responden.....	60

4.1.7 Gambaran Waktu yang Sering digunakan dalam menggunakan KRL oleh Responden	61
4. 2 Prosedur Penelitian.....	62
4.2.1 Persiapan Penelitian.....	62
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian.....	63
4. 3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	64
4.3.1 Data Deskriptif <i>Passenger Loyalty</i>	64
4.3.2 Data Deskriptif <i>Perceived Ease of Use</i>	65
4.3.3 Data Deskriptif <i>Attitude Towards Public Transportation</i>	65
4.3.4 Uji Normalitas	67
4.3.5 Uji Linearitas.....	68
4.3.6 Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.7 Uji Multikolinearitas.....	70
4.3.8 Uji Autokorelasi	71
4.3.9 Uji Hipotesis	71
4. 4 Pembahasan	75
4. 5 Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	79
5. 1 Kesimpulan	79
5. 2 Implikasi	79
5. 3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Daerah Khusus Jakarta	2
Gambar 1.2 Volume Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek Per Bulan (2023)..	6
Gambar 2.1 Gambaran Skematis Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Analisis dengan Mediator.....	55
Gambar 4.1 Analisis Regresi Positive Attitude Towards Public Transportation terhadap Passenger Loyalty dengan Mediator Perceived Ease of Use	73
Gambar 4.2 Analisis Regresi Negative Attitude Towards Public Transportation terhadap Passenger Loyalty dengan Mediator Perceived Ease of Use	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi Jakarta	3
Tabel 3.1 Aspek Passenger Loyalty	40
Tabel 3.2 Indikator Perceived Ease of Use	41
Tabel 3.3 Indikator Attitude Towards Public Transportation	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Passenger Loyalty	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Perceived Ease of Use.....	46
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Attitude Towards Public Transportation	47
Tabel 3.7 Kategorisasi Koefisien Reliabilitas	48
Tabel 3.8 Hasil Uji Diskriminasi Instrumen Passenger Loyalty	49
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Passenger Loyalty.....	49
Tabel 3.10 Hasil Uji Diskriminasi Instrumen Perceived Ease of Use	50
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Perceived Ease of Use.....	51
Tabel 3.12 Hasil Uji Diskriminasi Instrumen Attitude Towards Public Transportation .	51
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Attitude Towards Public Transportation ...	52
Tabel 3.14 Kriteria Pengujian Autokorelasi	54
Tabel 4.1 Gambaran Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Gambaran Usia Responden	57
Tabel 4.3 Gambaran Jenis Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.4 Gambaran Pendapatan/Take Home Pay Responden.....	59
Tabel 4.5 Gambaran Domisili Responden.....	59
Tabel 4.6 Gambaran Rute KRL yang Sering digunakan Responden.....	60
Tabel 4.7 Gambaran Waktu yang Sering digunakan Responden.....	61
Tabel 4.8 Data Deskriptif Passenger Loyalty	64
Tabel 4.9 Data Deskriptif Perceived Ease of Use.....	65
Tabel 4.10 Data Deskriptif Attitude Towards Public Transportation.....	66
Tabel 4.11 Data Deskriptif Positive Attitude Towards Public Transportation	66
Tabel 4.12 Data Deskriptif Negative Attitude Towards Public Transportation.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Attitude Towards Public Transportation dengan Passenger Loyalty	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Perceived Ease of Use dengan Passenger Loyalty	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.19 Hasil Jalur c pada Positive Attitude Towards Public Transportation.....	72
Tabel 4.20 Hasil Jalur a pada Positive Attitude Towards Public Transportation.....	72
Tabel 4.21 Hasil Jalur b dan c' pada Positive Attitude Towards Public Transportation .	73
Tabel 4.22 Hasil Jalur c pada Negative Attitude Towards Public Transportation	74
Tabel 4.23 Hasil Jalur a pada Negative Attitude Towards Public Transportation	74
Tabel 4.24 Hasil Jalur b dan c' pada Negative Attitude Towards Public Transportation	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Reliabilitas dan Uji Diskriminasi Item.....	90
Lampiran 2 Data Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 4 Uji Hipotesis.....	96
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 6 Bukti Pengumpulan Data.....	99
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	100

