

**PENGARUH *ATTITUDE TOWARDS PUBLIC TRANSPORTATION*
TERHADAP *PASSENGER LOYALTY* MELALUI MEDIASI *PERCEIVED
USEFULNESS* PADA PENGGUNA KRL *COMMUTER LINE* RUTE
JABODETABEK**



**Roza Alifia Aegista
1801620100**

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**

**"Pengaruh *Attitude Towards Public Transportation* Terhadap *Passenger Loyalty*
Melalui Mediasi *Perceived Usefulness* Pada Pengguna KRL *Commuter Line* Rute
Jabodetabek"**

Nama Mahasiswa : Roza Alifia Aegista
NIM : 1801620100
Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 24 Juni 2024

Pembimbing I

Hermeilia Megawati, M.A
NIP. 198805032020122010

Pembimbing II

Liza Yudhita Widyastuti, M.Psi, Psikolog
NIP. 199104252022032009

Panitia Ujian atau Sidang Skripsi atau Karya Inovatif

Nama	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Si (Dekan atau Penanggungjawab)*		31/9-2024
Dr. Gungum Gumelar, M.Si (Wakil Dekan atau Wakil Penanggungjawab)**		30/9-2024
Dr. Anna Arncina Rangkuti, M.Si (Ketua Penguji)***		9-7-2024
Vinna Ramadhany Sy, M.Psi, Psikolog (Anggota)****		9 Juli 2024
Irma Rosalinda Lubis, S.Psi., M.Psi, Psikolog (Anggota)		10 Juli 2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama Mahasiswa : Roza Alifia Aegista

NIM : 1801620100

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "Pengaruh *Attitude Towards Public Transportation* Terhadap *Passenger Loyalty* Melalui Mediasi *Perceived Usefulness* Pada Pengguna KRL *Commuter Line* Rute 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, 05 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Roza Alifia Aegista)



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 : Rozza Alifia Aegista
NIM : 1901620100
Fakultas/Prodi : Psikologi
Alamat email : rozzaalifia17@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 :

Pengaruh Attitude Towards Public Transportation Terhadap Passenger Loyalty
Melalui Mediasi Perceived Usefulness Pada Pengguna KRL Commuter Line
Rute Jabadetak

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, 05 Agustus 2024


(Rozza Alifia Aegista)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Everything what you do in your life, be a good one”

“Don't let fear stop you from doing the thing you love”

Buster Moon (Sing, 2016)

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yang senantiasa mendoakan serta memberi motivasi selama masa perkuliahan ini. Serta mempersembahkan skripsi ini untuk diri penulis, karena sudah berjuang dan mampu bertahan sampai tahap ini.

ROZA ALIFIA AEGISTA

Pengaruh *Attitude Towards Public Transportation* Terhadap *Passenger Loyalty*
Melalui Mediasi *Perceived Usefulness* Pada Pengguna KRL *Commuter Line* Rute

Jabodetabek

SKRIPSI

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Attitude Towards Public Transportation* Terhadap *Passenger Loyalty* Melalui Mediasi *Perceived Usefulness* Pada Pengguna KRL *Commuter Line* Rute Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 352 responden. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah pekerja, berusia 18-65 tahun, dan pernah atau sedang menggunakan KRL Jabodetabek. Instrumen alat ukur yang digunakan yakni *Measure Passenger Loyalty to Public Transport Modes* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,898, *Measure Attitude to public transit (ATT)* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,821, dan *Measure Perceived Usefulness* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,708. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mediasi secara sempurna antara variabel *perceived usefulness* dan sikap positif penggunaan transportasi publik (*positive attitude towards public transportation*) terhadap loyalitas penumpang (*passenger loyalty*) dengan nilai *effect* sebesar 0,132. Selain itu, terdapat pula pengaruh mediasi secara parsial antara variabel *perceived usefulness* dan sikap negatif penggunaan transportasi publik (*positive and negative attitude towards public transportation*) terhadap loyalitas penumpang (*passenger loyalty*) dengan nilai *effect* sebesar 0,206.

Kata kunci : loyalitas penumpang, sikap terhadap transportasi publik, persepsi kegunaan, *krl commuter line*

ROZA ALIFIA AEGISTA

*The Effect of Attitude Towards Public Transportation on Passenger Loyalty
Through Mediation of Perceived Usefulness in Commuter Line KRL Users on*

Jabodetabek Routes

Undergraduate Thesis

Jakarta: Psychology Study Program

Faculty of Psychology Education, State University of Jakarta

2024

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of Attitude Towards Public Transportation on Passenger Loyalty through Perceived Usefulness Mediation in KRL Commuter Line Users on Jabodetabek Routes. This study uses a quantitative approach with a questionnaire survey. The sampling technique used was non-probability purposive sampling with a sample size of 352 respondents. The characteristics of the sample in this study were workers, aged 18-65 years, and had or were using the Jabodetabek KRL. The measuring instruments used are Measure Passenger Loyalty to Public Transport Modes with a Cronbach's alpha value of 0.898, Measure Attitude to public transit (ATT) with a Cronbach's alpha value of 0.821, and Measure Perceived Usefulness with a Cronbach's alpha value of 0.708. The results showed that there was a perfect mediating influence between the variables of perceived usefulness and positive attitude towards public transportation on passenger loyalty with an effect value of 0.132. In addition, there is also a partial mediating effect between the variables of perceived usefulness and negative attitude towards public transportation (positive and negative attitude towards public transportation) on passenger loyalty with an effect value of 0.206.

Keywords: passenger loyalty, attitude towards public transportation, perceived usefulness, krl commuter line

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kelancaran serta kemudahan dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Attitude Towards Public Transportation Terhadap Passenger Loyalty Melalui Mediasi Perceived Usefulness Pada Pengguna KRL Commuter Line Rute Jabodetabek**”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan agar mendapat gelar Sarjana Psikologi pada program studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini antara lain :

1. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Gumgum Gumelar Fajar Rakhman, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta, Bapak Herdian Maulana, Ph.D., selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Mira Ariyani, Ph.D., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Psikologi.
3. Ibu Dr. Anna Armeini Rangkuti, M.Si., selaku Kepala Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
4. Mba Hermeilia Megawati, M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berperan besar dalam meluangkan waktu, membimbing dengan sabar, memberikan ide serta arahan penelitian, memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Mba Liza Yudhita Widyastuti, M.Psi., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah berperan besar dalam membimbing, memberikan semangat, serta membuka ruang diskusi dengan nyaman selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu staf tata usaha dan karyawan Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi yang telah membantu proses administrasi penulis.
8. Seluruh responden pengguna KRL *Commuter line* Jabodetabek, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti dengan baik dan benar.
9. Keluarga peneliti yaitu Mamah, Ayah, Enay, dan Habibie yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman bimbingan yaitu Salsa Nurhalizah dan Aisyah Noer Yasmin yang senantiasa memberikan dukungan dan menjadi teman diskusi selama proses pengambilan data serta penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman diskusi di akhir semester ini yaitu Rahmafitri Adesuryani, Kurniati, Paulina Natasya Hermina, Friska Hasta Pratama, Rahma Ardani Putri yang senantiasa memberikan semangat dan menerima cerita keluh kesah peneliti.
12. Kepada teman dekat selama kepanitian Erin Andriani, Aisyah Maharani, dan Nilam Amirah yang senantiasa memberi semangat serta afirmasi positif selama masa akhir perkuliahan
13. Kepada sahabat yaitu Keysha Dinda Pramesti dan Fitri Nur Ilmi yang senantiasa mendengarkan cerita keluh kesah peneliti, memberikan afirmasi positif, dan menghibur selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Kepada diri saya sendiri yaitu Roza Alifia Aegista, terima kasih sudah berjuang dan bertahan sampai di tahap ini. Kamu hebat bisa melawan ketakutan dan kecemasan dalam proses penulisan skripsi ini. Terus berjuang dan semangat dengan semua hal yang telah dicita-citakan. *Take a rest for a while, you did a great job!*

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

Bekasi, 21 Juni 2024

Roza Alifia Aegista



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 <i>Passenger Loyalty</i> (Loyalitas Penumpang).....	12
2.1.1 Definisi Loyalitas.....	12
2.1.2 Aspek-aspek Loyalitas	13
2.1.3 Faktor-faktor Loyalitas	15
2.1.4 Tipe Loyalitas	16
2.2 <i>Attitude</i> (sikap)	17
2.2.1 Definisi <i>Attitude</i> (Sikap)	17
2.2.2 Indikator <i>Attitude Towards Public Transportation</i>	20
2.2.3 Faktor-faktor <i>Attitude</i>	20
2.3 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kegunaan).....	21
2.3.1 Definisi <i>Perceived Usefulness</i>	21

2.3.2 Faktor-faktor <i>Perceived Usefulness</i>	22
2.4 Hubungan peran mediasi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Towards Public Transportation</i> dalam memprediksi <i>Passenger Loyalty</i>	23
2.5 Kerangka Konseptual	24
2.6 Hipotesis	25
2.7 Hasil Penelitian Yang Relevan	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Identifikasi Dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
3.2.1 Definisi Konseptual	31
3.2.2 Definisi Operasional	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1 Instrumen Penelitian	35
3.4.2 Tujuan Instrumen	39
3.4.3 Landasan Teori Instrumen	40
3.4.4 Uji Coba Instrumen	42
3.4.5 <i>Back-Translation</i> Instrumen	50
3.5 Analisis Data	51
3.5.1 Uji Normalitas	51
3.5.2 Uji Linearitas	51
3.5.3 Uji Multikolinearitas	51
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas	51
3.5.5 Uji Autokorelasi	52
3.5.6 Uji Pengaruh Mediasi	52
3.6 Perumusan Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Responden Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Usia Responden	56
4.1.2 Gambaran Jenis Kelamin Responden	57
4.1.3 Gambaran Jenis Pekerjaan Responden	57
4.1.4 Gambaran Domisili Responden	58
4.1.5 Gambaran Pendapatan Responden	59
4.1.6 Gambaran Jalur KRL yang digunakan responden	60
4.1.7 Gambaran waktu penggunaan KRL responden	61

4.2 Prosedur Penelitian	61
4.2.1 Persiapan Penelitian	62
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian	62
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian	63
4.3.1 Uji Statistika Deskriptif	63
4.3.2 Uji Normalitas	65
4.3.2 Uji Linearitas	66
4.3.3. Uji Multikolinearitas	66
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	67
4.3.5 Uji Autokorelasi	68
4.3.6 Uji Pengaruh Mediasi	69
4.4 Pembahasan	76
4.5 Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Implikasi	79
5.3 Saran	80
5.3.1 Bagi Peneliti selanjutnya	80
5.3.2 Bagi Masyarakat	80
5.3.3 Bagi Lembaga Pemerintah	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenis (unit)	1
Tabel 3. 1 Blueprint Instrumen <i>Passenger Loyalty</i>	35
Tabel 3. 2 Blueprint Instrumen <i>Attitude Toward Public Transit</i>	39
Tabel 3. 3 Blueprint Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Diskriminasi <i>Item Passenger Loyalty</i>	43
Tabel 3. 5 Hasil Uji Diskriminasi <i>Item Attitude Towards Public Transportation</i>	44
Tabel 3. 6 Hasil Uji Diskriminasi <i>Item Perceived Usefulness</i>	44
Tabel 3. 7 Tabel Kriteria Validitas Instrumen Tes	46
Tabel 3. 8 Aiken's <i>V Passenger Loyalty</i>	47
Tabel 3. 9 Aiken's <i>V Attitude Toward Public Transportation</i>	48
Tabel 3. 10 Aiken's <i>V Perceived Usefulness</i>	48
Tabel 3. 11 <i>Measuring Passenger Loyalty to Public Transport Modes</i>	49
Tabel 3. 12 <i>Measuring Attitude to Public Transit (ATT)</i>	49
Tabel 3. 13 <i>Measuring Perceived Usefulness</i>	50
Tabel 3. 14 Kriteria nilai Durbin-Watson	52
Tabel 4. 1 Gambaran Usia Responden	56
Tabel 4. 2 Gambaran Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4. 3 Gambaran jenis pekerjaan responden	57
Tabel 4. 4 Gambaran domisili responden	58
Tabel 4. 5 Gambaran pendapatan responden	59
Tabel 4. 6 Gambaran jalur KRL responden	60
Tabel 4. 7 Gambaran waktu penggunaan KRL responden	61
Tabel 4. 8 Data deskriptif <i>Passenger Loyalty</i>	63
Tabel 4. 9 Data deskriptif <i>Attitude Towards Public Transportation</i>	64
Tabel 4. 10 Data deskriptif <i>Perceived Usefulness</i>	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4. 16 Nilai persamaan variabel independen dan variabel dependen ...	69
Tabel 4. 17 Nilai persamaan variabel independen dan variabel mediasi	70
Tabel 4. 18 Nilai persamaan variabel independen, variabel mediasi, dan variabel dependen	70
Tabel 4. 19 Nilai persamaan variabel independen dan variabel dependen ...	72
Tabel 4. 20 Nilai persamaan variabel independen dan variabel mediasi	73
Tabel 4. 21 Nilai persamaan variabel independen, variabel mediasi, dan variabel mediasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3. 1 Diagram jalur mediasi Baron & Kenny	53
Gambar 4. 2 Hipotesis I.....	71
Gambar 4. 3 Hipotesis II	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Adaptasi Instrumen	96
Lampiran 3 Data Demografi	108
Lampiran 4 Uji Statistika Deskriptif	112
Lampiran 5 Uji Normalitas	113
Lampiran 6 Uji Linearitas.....	114
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas	115
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas	116
Lampiran 9 Uji Autokorelasi	117
Lampiran 10 Uji Pengaruh Mediasi.....	118
Lampiran 11 Bukti Pengambilan Data	120
Lampiran 12 Expert Judgment.....	125

