

## KATA PENGANTAR

Tugas akhir ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gojek Motor Pria Dengan Kebutuhan Akan Rasa Aman Pada Pelanggan Wanita”. Penelitian ini merupakan sebagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Psikologi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis mendapat pengalaman dalam menerapkan dan membandingkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam proses masa perkuliahan dengan realita yang terjadi di lapangan. Penulis juga mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik pihak universitas maupun pihak-pihak lain yang terkait. Kepada semua pihak tersebut penulis ingin mengucapkan terima kasih; diantaranya kepada :

1. Dr. Firmanto Adi Nurcahyo, S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing dan juga ketua program studi Psikologi yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, memberikan petunjuk dan saran-saran selama pengerjaan tugas akhir ini, serta dukungan moril terhadap penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir yang sempat tertunda cukup lama.
2. Yusak Novanto, S.Psi, M.Psi, Psikolog sebagai dosen yang juga tidak henti-hentinya mencari, mengingatkan dan mendukung penulis dengan sabar, untuk segera menyelesaikan tugas akhir serta memberikan bimbingan dan

saran berupa referensi judul dan jurnal-jurnal terkait pada awal penulis mulai mengerjakan tugas akhir ini.

3. Orang tua tercinta mama Fransiska F. Mantow dan papa Septy Wuwung yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis, serta memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dari awal memasuki jenjang pendidikan Sarjana. Meskipun tidak tinggal bersama selama penulis berkuliah, tetapi selalu mendukung dari jauh. *I am forever grateful to have you both!*
4. Thereva Ursula Wuwung saudara kandung penulis satu-satunya, adik tercinta yang selalu menemani lewat telpon selama mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih selalu berusaha hadir, hanya agar kakaknya tidak kesepian.
5. Secilia dan Antonela sahabat penulis sejak TK, yang akhirnya berkuliah di kota yang sama pula. Terima kasih sudah menemani selama tinggal di Surabaya dan tidak pernah menghakimi ataupun menyudutkan penulis pada saat belum bisa menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya, dengan tetap mendorong penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman satu angkatan psikologi 2014 yang selalu memberikan semangat satu sama lain dan selalu bersama mengikuti kegiatan belajar mengajar dalam kurun waktu 3,5 tahun perkuliahan aktif sampai pengerjaan KP (kerja praktek) 2017 lalu. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih untuk beberapa orang yang dekat dengan penulis, yaitu Adinda orang pertama yang menjadi teman penulis saat masuk kuliah. Zevania, Grasia, Citra dan Ilham teman yang selalu berbagi keluh kesah dengan penulis tidak

hanya untuk masalah perkuliahan. Mereka juga tidak pernah menghakimi dan mengucilkan penulis yang terlambat menyelesaikan tugas akhir. *I will always remember you guys!*

7. Dan akhirnya untuk Joey, teman yang tinggal sangat jauh dari penulis, tetapi secara emosional sangat dekat; selalu membuat penulis merasa tidak sendirian. Terima kasih tidak pernah lelah mendukung penulis untuk tetap menyelesaikan tugas akhir ini. Selalu bersedia membantu apapun yang bisa dilakukan demi selesainya tugas akhir ini. Segala bentuk dukungan moril dan materil tidak akan pernah penulis lupakan. *I will forever cherish you in my life!*

Walaupun sempat tertunda cukup lama pada akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Namun penulis menyadari bahwa laporan penulisan ini masih memiliki sangat banyak keterbatasan, sehingga masih jauh dari sempurna. Untuk itulah penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata semoga Tuhan melimpahkan berkat bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan mengerjakan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi para pembaca dan siapapun yang mungkin menjadi penulis selanjutnya.

Surabaya, 21 Mei 2021

Sefrani Thereza

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	11
A. Persepsi Rasa Aman.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	16
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	27

B. Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	27
C. Subjek Penelitian .....	30
D. Desain Penelitian .....	31
E. Instrumen Penelitian .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	44
A. Hasil Analisis Data .....	44
B. Pembahasan .....	52
C. Keterbatasan Penelitian .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN	
A. Kuesioner .....	65
B. Hasil Data Mentah.....	70
C. Hasil Uji Reliabilitas .....	73
D. Hasil Uji Normalitas .....	83
E. Hasil Uji Linearitas .....	85
F. Hasil Uji Korelasi.....	87

## DAFTAR TABEL

1. <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	33
2. <i>Blueprint</i> Skala Persepsi Rasa Aman .....	35
3. Reliabilitas Skala Persepsi Rasa Aman .....	37
4. Item Skala Persepsi Rasa Aman Sebelum Seleksi Item .....	37
5. Reliabilitas Skala Persepsi Rasa Aman Setelah Seleksi Item.....	38
6. <i>Blueprint</i> Skala Persepsi Rasa Aman Setelah Seleksi Item.....	38
7. Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan .....	39
8. Item Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Seleksi Item .....	40
9. Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan Setelah Seleksi Item.....	41
10. <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan Setelah Seleksi Item.....	41
11. Deskripsi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Secara Empiris .....	45
12. Kategori Data Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
13. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Dengan Usia .....	46
14. Deskripsi Skor Variabel Persepsi Rasa Aman Secara Empiris .....	47
15. Kategori Data Skor Variabel Persepsi Rasa Aman .....	47
16. Tabulasi Silang Persepsi Rasa Aman Dengan Usia .....	48
17. Hasil Uji Normalitas .....	49
18. Hasil Uji Linearitas .....	50
19. Hasil Uji Korelasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1</i> Kerangka Pemikiran .....	26
--	----

