



Judul Skripsi:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KAMPANYE 'STOP PELECEHAN SEKSUAL' OLEH PT TRANSPORTASI JAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PENUMPANG PEREMPUAN**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Nama : Natasya Esa Prasetyo

NIM : 2110411252



PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAKARTA



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KAMPANYE 'STOP  
PELECEHAN SEKSUAL' OLEH PT TRANSPORTASI JAKARTA TERHADAP  
TINGKAT KEPERCAYAAN PENUMPANG PEREMPUAN**

**NATASYA ESA PRASETYO (2110411252)**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2024**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Natasya Esa Prasetyo

NIM : 2110411252

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Desember 2024

Yang menyatakan,



Natasya Esa Prasetyo

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Esa Prasetyo  
NIM : 2110411252  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KAMPANYE 'STOP PELECEHAN SEKSUAL' OLEH PT TRANSPORTASI JAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PENUMPANG PEREMPUAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 02 Desember 2024

Yang menyatakan,



Natasya Esa Prasetyo

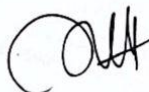
## PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Natasya Esa Prasetyo  
NIM : 2110411252  
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' oleh PT Transportasi Jakarta terhadap Tingkat Kepercayaan Penumpang Perempuan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



Ratu Nadya W., S.Ikom., MM

Penguji 1



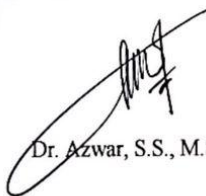
Dr. Drina Intyaswati, M.Si

Penguji 2



Anindita Lintangdesi Afriani, M.Si

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Dr. Azwar, S.S., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 19 Desember 2024

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KAMPANYE 'STOP PELECEHAN SEKSUAL' OLEH PT TRANSPORTASI JAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PENUMPANG PEREMPUAN**

**NATASYA ESA PRASETYO**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' yang dilakukan oleh PT Transportasi Jakarta terhadap tingkat kepercayaan penumpang perempuan dengan menggunakan Teori Model Kemungkinan Elaborasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada 97 penumpang perempuan berusia produktif yang merupakan pengguna layanan Transjakarta Koridor 1 Blok M-Kota. Peneliti mengolah data menggunakan uji asumsi klasik, koefisien determinasi, regresi linear berganda, dan uji hipotesis (t dan F).

Berdasarkan hasil hitung dan uji hipotesis, ditemukan bahwa H1, H2, dan H3 diterima. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan dan kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' yang dilakukan oleh PT Transportasi Jakarta secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap tingkat kepercayaan kepada PT Transportasi Jakarta sebesar 65,2%.

**Kata kunci:** Kampanye, Kepercayaan, Pelayanan, Pelecehan Seksual, Teori Model Kemungkinan Elaborasi

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND THE 'STOP SEXUAL HARASSMENT' CAMPAIGN BY PT TRANSPORTATION JAKARTA ON THE LEVEL OF TRUST IN FEMALE PASSENGERS***

**NATASYA ESA PRASETYO**

***ABSTRACT***

*This research aims to discuss the effect of service quality and the 'STOP Sexual Harassment' campaign conducted by PT Transportation Jakarta on the level of trust of female passengers using the Elaboration Likelihood Model Theory.*

*The method used in this research is explanatory quantitative using primary data sources. The sampling technique was carried out using purposive sampling by distributing questionnaires to 97 female passengers of productive age who were users of Transjakarta Corridor 1 Blok M-Kota services. Researchers processed the data using classical assumption tests, coefficient of determination, multiple linear regression, and hypothesis testing (t and F).*

*Based on the results of the hypothesis count and test, it was found that H1, H2, and H3 were accepted. The final results of this study show that both the quality of service and the 'STOP Sexual Harassment' campaign conducted by PT Transportation Jakarta contributed to the level of trust in PT Transportation Jakarta by 65.2%.*

***Keywords: Campaign, Trust, Service, Sexual Harassment, Elaboration Likelihood Model Theory***

## KATA PENGANTAR

Segala ungkapan syukur dan pujian penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk penyertaan, cinta, dan kasih-Nya sehingga penulis dimampukan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kampanye ‘STOP Pelecehan Seksual’ oleh PT Transportasi Jakarta terhadap Tingkat Kepercayaan Penumpang Perempuan.” Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis mendapatkan begitu banyak dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis, yaitu Mama, Papa, dan Dedek, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan meyakinkan bahwa penulis mampu menjalani perkuliahan, terlebih saat menyusun skripsi.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta, Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si.
3. Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta, Dr. Azwar, S.S.,M.Si.
4. Dosen pembimbing, Kak Ratu Nadya W., S.I.Kom., MM., yang telah memberikan arahan, bantuan, serta waktu sejak saat pengajuan judul hingga terselesaikannya skripsi.
5. Kedua dosen penguji, Ibu Dr. Drina Intyaswati, M.Si dan Kak Anindita Lintangdesi Afriani, M.Si, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.
6. Teman-teman SMA penulis, yakni Theresia Patria, Leona Andrianta, dan Nivani Kaiva.
7. Natasha Gabriella Siburian, teman penulis sejak masih menjadi calon mahasiswi baru hingga sekarang, yang selalu menemani, mendengarkan, dan memberikan berbagai dukungan selama perkuliahan.



8. Teman-teman yang saya kasihi, yakni Fakhirah Azzahra, Claudia Diandra, dan Senja Adistria.
9. Almaira Halimah, Arida Eka, Haya Zahidah, Silma Damayanti, dan Rury Rahayu, selaku teman-teman dekat penulis selama perkuliahan.
10. Komisi Remaja Pemuda GKI Taman Aries yang menjadi tempat penulis bertumbuh dalam iman, pengharapan, dan kasih.
11. Semua pihak yang terlibat dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan bahwa para pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang membangun. Selain itu, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu di masa depan.

Jakarta, 14 Desember 2024



Natasya Esa Prasetyo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Akademik.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori dan Konsep Penelitian .....	14
2.2.1 Kampanye .....	14
2.2.2 Pelecehan Seksual .....	15
2.2.3 Kepercayaan.....	16
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.5 Komunikasi Persuasif dalam Kampanye .....	18
2.2.6 <i>Elaboration Likelihood Model Theory</i> .....	19
2.3 Alur Penelitian .....	20
2.4 Perumusan Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.4 Populasi dan Sampel .....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel.....	26

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6	Sumber Data.....	27
3.6.1	Data Primer .....	27
3.6	Metode Analisis.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.7.3	Uji Statistik.....	34
3.7.3.1	Uji Normalitas Data .....	34
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas .....	34
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.7.3.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	34
3.7.3.5	Uji Koefisien Determinasi.....	35
3.8	Pengujian Hipotesis.....	35
3.9	Jadwal Penelitian.....	35
3.9.2	Jadwal Penyebaran Kuesioner.....	35
3.9.2	Jadwal Rencana Penelitian.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden .....	37
4.1.1.1	Karakteristik Responden: Usia.....	38
4.1.1.2	Karakteristik Responden: Status Pekerjaan .....	38
4.1.2	Hasil Analisis Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	39
4.1.3	Hasil Analisis Variabel X2 (Kampanye) .....	43
4.1.4	Hasil Analisis Variabel Y (Tingkat Kepercayaan).....	46
4.2	Analisis.....	52
4.2.1	Uji Normalitas Data .....	52
4.2.2	Uji Multikolinieritas .....	52
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.4	Uji Koefisien Determinasi.....	53
4.2.5	Uji Hipotesis.....	54
4.2.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.3	Hasil Penelitian .....	58
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Penumpang Perempuan .....	59
4.3.2	Pengaruh Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' terhadap Tingkat Kepercayaan Penumpang Perempuan .....	60
4.3.3	Pengaruh Interaksi antara Kualitas Pelayanan dan Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' terhadap Tingkat Kepercayaan Penumpang Perempuan....	60
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran.....	62
5.2.1	Saran Praktis.....	62
5.2.2	Saran Teoritis.....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	11
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel X.....	24
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel Y.....	25
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert.....	28
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Nilai <i>Kaiser Meyer Olkin</i> (KMO).....	28
<b>Tabel 3.5</b> Nilai KMO dan <i>Bartlett's Test</i> .....	29
<b>Tabel 3.6</b> Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> MSA.....	29
<b>Tabel 3.7</b> Nilai Komunalitas.....	30
<b>Tabel 3.8</b> Nilai <i>Component Transformation Matrix</i> .....	31
<b>Tabel 3.9</b> Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	32
<b>Tabel 3.10</b> Uji Realibilitas Variabel X1.....	32
<b>Tabel 3.11</b> Uji Realibilitas Variabel X2.....	33
<b>Tabel 3.12</b> Uji Realibilitas Variabel Y.....	33
<b>Tabel 3.13</b> Jadwal Penyebaran Kuesioner.....	35
<b>Tabel 3.14</b> Jadwal Rencana Penelitian.....	36
<b>Tabel 4.1</b> Usia Responden.....	38
<b>Tabel 4.2</b> Status Pekerjaan Responden.....	38
<b>Tabel 4.3</b> Tanggapan Pernyataan X1 1.....	39
<b>Tabel 4.4</b> Tanggapan Pernyataan X1 2.....	39
<b>Tabel 4.5</b> Tanggapan Pernyataan X1 3.....	40
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Pernyataan X1 4.....	41
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Pernyataan X1 5.....	41
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Pernyataan X1 6.....	42
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Pernyataan X1 7.....	42
<b>Tabel 4.10</b> Tanggapan Pernyataan X2 1.....	43
<b>Tabel 4.11</b> Tanggapan Pernyataan X2 2.....	43
<b>Tabel 4.12</b> Tanggapan Pernyataan X2 3.....	44
<b>Tabel 4.13</b> Tanggapan Pernyataan X2 4.....	45
<b>Tabel 4.14</b> Tanggapan Pernyataan X2 5.....	45
<b>Tabel 4.15</b> Tanggapan Pernyataan X2 6.....	46
<b>Tabel 4.16</b> Tanggapan Pernyataan Y 1.....	46
<b>Tabel 4.17</b> Tanggapan Pernyataan Y 2.....	47
<b>Tabel 4.18</b> Tanggapan Pernyataan Y 3.....	48
<b>Tabel 4.19</b> Tanggapan Pernyataan Y 4.....	49
<b>Tabel 4.20</b> Tanggapan Pernyataan Y 5.....	49
<b>Tabel 4.21</b> Tanggapan Pernyataan Y 6.....	50
<b>Tabel 4.22</b> Tanggapan Pernyataan Y 7.....	51
<b>Tabel 4.23</b> Tanggapan Pernyataan Y 8.....	51
<b>Tabel 4.24</b> Uji Normalitas Data.....	52
<b>Tabel 4.25</b> Uji Multikolinearitas.....	52
<b>Tabel 4.26</b> Uji Heteroskedastisitas.....	53
<b>Tabel 4.27</b> Uji Koefisien Determinasi.....	53

<b>Tabel 4.28</b> Uji F.....	55
<b>Tabel 4.29</b> Uji t.....	56
<b>Tabel 4.30</b> Persamaan Regresi Linear Berganda.....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Persentase KBG terhadap Perempuan Selama 10 Tahun Terakhir.....	1
<b>Gambar 1.2</b> Persentase Transportasi Umum dengan Jumlah Kasus Kekerasan Seksual Tertinggi.....	2
<b>Gambar 1.3</b> Berbagai Layanan PT Transportasi Jakarta.....	3
<b>Gambar 1.4</b> Persentase Mayoritas Pengguna Transjakarta.....	4
<b>Gambar 1.5</b> Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual' di Halte Harmoni.....	5
<b>Gambar 1.6</b> Bus <i>Pink</i> Khusus Penumpang Perempuan.....	6
<b>Gambar 1.7</b> Jumlah Pelanggan Transjakarta Desember 2023.....	7
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir Penelitian.....	21
<b>Gambar 3.1</b> Poster Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual'.....	23
<b>Gambar 4.1</b> Komitmen Transjakarta.....	39
<b>Gambar 4.2</b> Tanggapan Transjakarta.....	40
<b>Gambar 4.3</b> Elemen Visual Kampanye 'STOP Pelecehan Seksual'.....	44
<b>Gambar 4.4</b> Kampanye Mendorong untuk Ikut Serta dalam Mencegah Pelecehan Seksual di Transjakarta.....	45
<b>Gambar 4.5</b> Tindak Lanjut Kasus Transjakarta.....	47
<b>Gambar 4.6</b> Dukungan Transjakarta bagi Korban.....	48
<b>Gambar 4.7</b> Pelayanan Petugas Transjakarta.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	69
<b>Lampiran 2.</b> Kuesioner Penelitian <i>Google Form</i> .....	73
<b>Lampiran 3.</b> Data Pernyataan Kuesioner.....	76
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Perhitungan SPSS 29.....	78
<b>Lampiran 5.</b> Dokumentasi Penelitian.....	82