

**HUBUNGAN ANTARA KECEMASAN TERHADAP PENILAIAN NEGATIF  
DENGAN PRASANGKA BURUK TERHADAP PELANGGAN PADA  
DRIVER OJEK ONLINE DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**MUHAMAD ILHAM PERMADANI  
NIM. 21104070**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2025**

## **HALAMAN JUDUL**

# **HUBUNGAN ANTARA KECEMASAN TERHADAP PENILAIAN NEGATIF DENGAN PRASANGKA BURUK TERHADAP PELANGGAN PADA *DRIVER OJEK ONLINE* DI KOTA KEDIRI**

## **SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Untuk Memenuhi Syarat Satra Satu (S1)  
Dalam Penyelesaian Program Sarjana Psikologi (S.Psi.)

**Oleh:**

**MUHAMAD ILHAM PERMADANI  
NIM. 21104070**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA KECEMASAN TERHADAP PENILAIAN  
NEGATIF DENGAN PRASANGKA BURUK TERHADAP PELANGGAN  
PADA DRIVER OJEK ONLINE DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MUHAMAD ILHAM PERMADANI  
NIM. 21104070**

**Disetujui oleh,**

**Pembimbing I**

  
Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197908252008121001

**Pembimbing II**

  
Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog.  
NIP. 198610022023212038

## NOTA DINAS

Kediri, 12 Juni 2025

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) Berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhamad Ilham Permadani  
NIM : 21104070  
Judul : HUBUNGAN ANTARA KECEMASAN TERHADAP PENILAIAN NEGATIF DENGAN PRASANGKA BURUK TERHADAP PELANGGAN PADA DRIVER OJEK ONLINE DI KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si.

NIP. 197908252008121001

Pembimbing II

Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog.

NIP. 198610022023212038

## HALAMAN PENGESAHAN

### HUBUNGAN ANTARA KECEMASAN TERHADAP PENILAIAN NEGATIF DENGAN PRASANGKA BURUK TERHADAP PELANGGAN PADA DRIVER OJEK ONLINE DI KOTA KEDIRI

MUHAMAD ILHAM PERMADANI  
NIM. 21104070

Telah Diujikan dalam Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada Tanggal 25 Juni 2025

Tim penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. Zuhri Humaidi, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 198207292015031002   
(.....)
2. Penguji I  
Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197908252008121001   
(.....)
3. Penguji II  
Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog.  
NIP. 198610022023212038   
(.....)

Kediri, 30 Juli 2025  
Dekan Fakultas Ushuludin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : *Muhamad Ilham permadaani*  
NIM : *21104070*  
Fakultas/Jurusan : *Uchuluddin dan Dakwah*.  
E-mail address : *permadaaniilham81@gmail.com*  
Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
                        Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : *Hubungan antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan pada driver ojek online di Kota Kediri*

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan 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 IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 24 Noveember 2025

Penulis

*(M. Ilham permadaani,  
nama terang dan tanda tangan)*

## **MOTO**

Hargailah waktu seseorang, karena waktu adalah kado terbaik. Saat seseorang memberikan waktunya, dia memberikan bagian dari hidupnya yang tak mungkin bisa dikembalikan kembali selayaknya sebuah materi.

-Dono Warkop-

Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.

-Daniel Baskara Putra/Hindia-

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Ilham Permadani

NIM : 21104070

Program Studi : Psikologi Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tugas akhir skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya saya sendiri. Seluruh data, analisis, dan interpretasi dalam skripsi ini merupakan hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang secara jelas dirujuk dari beberapa sumber lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya unsur plagiarisme saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 26 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Ilham Permadani

NIM. 21104070

## **HALAMAN PERSEMPAHAN**

Puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah Swt. yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Dengan rasa syukur yang mendalam penulis ini mempersembangkan karya ilmiah ini kepada:

1. Ibu Sumiatun, ibu saya tercinta yang merupakan pintu surga bagi anaknya, yang selalu tidak lupa menanyakan perihal kabar dari anak paling bungsu yang memilih nekat untuk mengejar pendidikan di tanah rantau, yang selalu membawakan sebuah bingkisan untuk menemani anaknya kembali merantau, dan tak lain doa yang selalu menembus pintu langit. Saya ucapkan terima kasih atas semua tenaga, keringat, dan materi yang sudah keluar untuk anak terakhirmu ini, selalu mengusahakan anak-anaknya untuk mencapai cita-citanya, terima kasih atas pola didik yang mungkin masih belum sempurna tapi cukup membentuk karakter yang baik atas diri sendiri maupun orang lain.
2. Bapak Suwito, saya ucapkan terima kasih untuk bapak saya, yang telah bekerja keras demi pendidikan anak-anaknya, selalu berdoa untuk kelancaran anaknya dalam menempuh pendidikan, terima kasih telah memberikan ucapan yang selalu menjadi pegangan, “*Bapak tidak punya apa-apa, bapak hanya bisa menfasilitasi pendidikanmu untuk senjatamu melawan dunia*”. Kata ini menjadikan pecutan saya untuk menyelesaikan pendidikan ini.
3. Saudara-Saudaraku, Eny Yuli Susanti dan Erwin Yuli Susanto, S.T., yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa, serta memberikan cukup materi untuk adik tercintanya dalam menimba ilmu di tanah rantau.

4. Keponakan tercinta Aisyah Aqilah Nur Rahma dan M. Ravindra A., yang telah ikut serta dalam memberikan canda tawa atas perilakunya dalam keluarga kecil kami.
5. Zahrotul Mustofa dengan NIM. 21201237, saya ucapkan beribu terima kasih atas keterlibatannya dalam menemani saya selama berproses dalam masa pendewasaan di tanah rantau baik duka maupun senang, serta memberikan dukungan dan beberapa doa yang selalu dilangitkan. Terima kasih sudah selalu menjadi garda terdepan atas semua keluh kesah yang ada, dan selalu memberikan pikiran atas sudut pandang yang berbeda, serta menjadikan salah satu rumah ternyaman untuk pulang.
6. Dosen Pembimbing Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si., dan Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog., yang selalu memberikan pikiran dan sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini.
7. Teman seperjuangan saya dari awal kuliah sampai sekarang, Ahmad Khunaini Zaky Zakaria, yang selalu saling dukung dan memberikan banyak pengalaman melalui tukar pikiran dalam proses menempuh pendidikan di program studi Psikologi Islam.
8. Seluruh teman seperjuang terutama mahasiswa Psikologi Islam kelas B, yang telah ikut serta dalam berproses untuk menyelesaikan studi di IAIN Kediri, terima kasih atas canda tawa, ilmu dan beberapa sudut pandang yang memberikan saya sebuah pengetahuan baru.
9. Seluruh teman yang berasal dari Kabupaten tercinta Sidoarjo yang dikenal dengan Kota Lumpur, dan tergabung dalam organisasi daerah FORSIDA

IAIN Kediri, terima kasih atas kebersamaannya selayaknya keluarga di tanah rantau dan tidak lupa saling menguatkan satu sama lain selayaknya keluarga.

10. Sepeda motorku, Mio Biru tahun 2010 yang telah menemani saya selama 5 semester dan mengajarkan saya untuk lebih memanajemen pengeluaran atas keborosan bahan bakarnya, serta Honda Astrea Grand tahun 1997 yang mengantikan Mio selama 3 semester di tanah rantau, terima kasih atas keiritan dan beberapa kendala, serta tidak lupa menemani saya untuk mengarungi Kota Kediri dalam bekerja sebagai *driver ojek online*.
11. Laptop ASUS model N46V tahun 2012, yang masih kuat menemani setiap malam untuk menyelesaikan naskah skripsi.
12. Terakhir saya ucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri, yang selalu kuat, sabar, dan berjuang atas apa yang sudah menjadi tanggung jawab, tidak mudah untuk sampai dititik ini, bersyukur tubuh yang lemah ini bisa terbentuk kuat atas tekanan-tekanan selama masa pendidikan berlangsung. Tetap sehat selalu untuk tubuh ini.

## ABSTRAK

Muhamad Ilham Permadani. Dosen Pembimbing Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si., dan Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog. Hubungan Antara Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif Dengan Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan Pada *Driver Ojek Online* Di Kota Kediri. Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2025.

### **Kata Kunci: Kecemasan, Prasangka Buruk, *Driver Ojek Online*.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver ojek online* di Kota Kediri. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena meningkatnya penggunaan aplikasi *ShopeeFood* dalam layanan antar makanan dalam kurun waktu empat tahun terakhir, yang memungkinkan terbentuknya proses interaksi antara *driver* dan pelanggan. Adanya sistem pemberian *rating* buruk oleh pelanggan secara sepahak, memungkinkan terciptanya sebuah prasangka buruk dari *driver* atas perilaku pelanggan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 *driver ShopeeFood* yang dipilih secara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner terkait kecemasan terhadap penilaian negatif dan prasangka buruk terhadap pelanggan. Analisis data menggunakan teknik deskriptif dan korelasi *pearson product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver ShopeeFood* di Kota Kediri termasuk ke dalam kategori sedang dengan rata-rata 76,62. Selain itu, tingkat kecemasan terhadap penilaian negatif juga termasuk dalam kategori sedang, dengan nilai rata-rata 70,63. Adapun terkait hubungan kedua variabel menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai korelasi 0,769 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya, apabila kecemasan terhadap penilaian negatif masuk ke dalam kategori tinggi, maka prasangka buruk terhadap pelanggan juga ikut ke dalam kategori tinggi, dan sebaliknya.

Kesimpulan dalam penelitian ini menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara kecemasan terhadap penilaian negatif dan prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver ShopeeFood* di Kota Kediri. Baik tingkat kecemasan terhadap penilaian negatif maupun tingkat prasangka buruk terhadap pelanggan berada dalam kategori sedang di kalangan driver. Secara spesifik, semakin tinggi kecemasan seorang *driver* terhadap potensi penilaian negatif, semakin tinggi pula kecenderungannya untuk mengembangkan prasangka buruk terhadap pelanggan. Korelasi yang kuat (0,769) dan signifikan ( $p < 0,05$ ) ini menunjukkan bahwa sistem penilaian sepahak oleh pelanggan, yang dapat menimbulkan kecemasan pada *driver*, berpotensi secara langsung memicu terbentuknya prasangka negatif terhadap pelanggan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah Swt. yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan Skripsi ini tidak luput dari bantuan dan motivasi serta partisipasi dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si., selaku Kepala Program Studi Psikologi Islam.
4. Seluruh staff pengajar Fakultas Ushuluddin dan Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
5. Bapak Nur Aziz Afandi, S.Psi., M.Si., selaku Wali Dosen sekaligus Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan serta masukan sehingga Skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang tak luput memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan Skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Dr. Zuhri Humaidi, S.H.I., M.S.I., selaku Dosen Pengaji Utama yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menguji skripsi saya.

8. Bapak Suwito dan Ibu Sumiatun selaku orang tua tercinta, serta kakak-kakak saya Eny Yuli Susanti, Erwin Yuli Susanto, S.T., yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Zahrotul Mustofa selaku kekasih tercinta yang selalu memberikan dukungan dan membantu bertukar pikiran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh *Driver ShopeeFood* di Kota Kediri yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mencari sumber data yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini.
11. Teman-teman mahasiswa Psikologi Islam khususnya angkatan 2021, dan beberapa pihak yang mungkin terlibat dan tidak dapat disebut satu persatu, yang telah salih memberikan dukungan satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari akademisi atau pembaca guna untuk memperbaiki penelitian ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bukan saja bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi pembaca untuk dapat memperluas pengetahuan dan wawasan, khususnya rekan-rekan mahasiswa dan civitas akademisi.

Kediri, 26 Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Ruang Lingkup/Batasan Penelitian .....	13
F. Penelitian Terdahulu.....	15
G. Definisi Operasional .....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
A. Deskripsi Teori .....	22
1. Prasangka Buruk .....	22
2. Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	26
3. Hubungan Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif dengan Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan.....	29
B. Kerangka Teoritis .....	31
C. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data .....	37
D. Instrumen Penelitian .....	38
E. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Data .....	44
B. Instrumen Penelitian .....	44
C. Analisis Data.....	50

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Tingkat Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan Pada <i>Driver Ojek Online</i> ..	59
B. Tingkat Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif Pada <i>Driver Ojek Online</i>	60
C. Hubungan Antara Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif dengan Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan pada <i>Driver Ojek Online</i> .....	62
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
A. Simpulan.....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>89</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban .....	39
Tabel 3. 2 Blueprint Prasangka Buruk .....	39
Tabel 3. 3 Blueprint Kecemasan terhadap Penilaian Negatif .....	40
Tabel 3. 4 Keputusan Reliabilitas .....	41
Tabel 3. 5 Kategorisasi Kekuatan Hubungan.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Keaktifan.....	44
Tabel 4. 2 Blueprint Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan .....	45
Tabel 4. 3 Blueprint Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan...	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif	48
Tabel 4. 6 Dasar Keputusan Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas.....	51
Tabel 4. 10 Pedoman Kategorisasi Skor .....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Deskriptif Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan.....	52
Tabel 4. 12 Kategorisasi Skor Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan .....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Deskriptif Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	53
Tabel 4. 14 Kategorisasi Skor Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif.....	53
Tabel 4. 15 Kategorisasi Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan .....	54
Tabel 4. 16 Kategorisasi Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	54
Tabel 4. 17 Skor Per Aspek Variabel Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan.....	55
Tabel 4. 18 Skor Per Aspek Variabel Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif ...	56
Tabel 4. 19 Kategorisasi Kekuatan Hubungan.....	57
Tabel 4. 20 Hasil Uji Korelasi.....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Perbandingan Penggunaan <i>Online Food Delivery</i> .....	3
Gambar 1. 2 Peningkatan Penggunaan Aplikasi <i>Online Food Delivery</i> .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan.....	72
Lampiran 2 Kuesioner Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	74
Lampiran 3 Data Mentah Prasangka Buruk Terhadap Pelanggan .....	76
Lampiran 4 Data Mentah Kecemasan Terhadap Penilaian Negatif .....	79
Lampiran 5 Tabel Uji Validitas.....	82
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 7 Tabel Uji Normalitas dan Linieritas .....	84
Lampiran 8 Tabel Uji Deskriptif dan Uji Korelasi Pearson Product Moment.....	85
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 10 Daftar Konsultasi Penyelesaian Skripsi Pembimbing I.....	87
Lampiran 11 Daftar Konsultasi Penyelesaian Skripsi Pembimbing II.....	88