

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu bulan Desember 2022 dengan penelitian di Kota Banjar. Survei dilakukan terhadap angkutan kota yang berada di Kota Banjar.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan melakukan wawancara langsung kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan data sebagai bahan acuan untuk mengetahui kinerja terhadap angkutan kota di Kota Banjar. Pengumpulan data adalah aktivitas mencari data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan dari penelitian. Adapun data yang dikumpulkan antara lain :

##### **A. Data Primer**

Data primer adalah data yang di hasilkan melalui pengamatan dan survei langsung di lapangan, data-data yang diperoleh terdiri atas :

1. Kuesioner pengguna dari angkutan kota yang ada di Kota Banjar data ini di dapatkan dari pengguna jasa angkutan kota.
2. Kinerja angkutan kota, data ini di dapatkan dengan mengamati/mencatat kinerja angkutan kota. Data yang diamati atau dicatat adalah sebagai berikut:
  - a) Waktu tempuh
  - b) Jumlah pergerakan
  - c) Karakteristik Pergerakan

d) Banyaknya kendaraan yang beroperasi

## B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data informasi yang sudah ada bekerja sama dengan instansi terkait atau sumber yang terpercaya untuk dijadikan sebagai referensi penelitian yaitu Dinas Perhubungan Kota Banjar, Data sekunder yang dibutuhkan diantaranya :

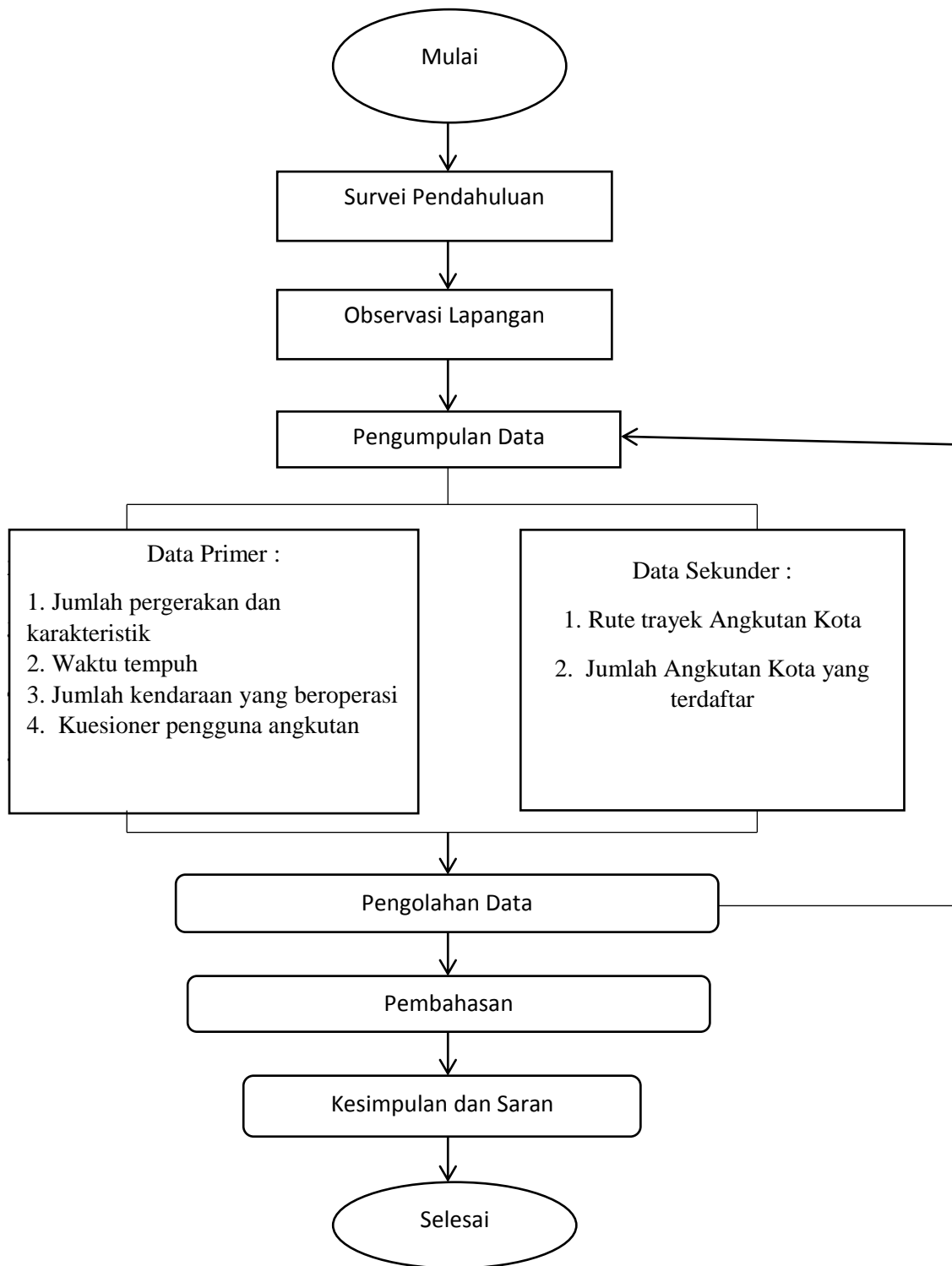
1. Data yang diperoleh dari instansi daerah yang terkait data rute trayek angkutan kota.
2. Data yang diperoleh dari instansi daerah yang terkait data jumlah armada kendaraan angkutan kota yang terdaftar.

### **3.3 Bahan dan Alat**

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Alat tulis untuk mencatat dan formulir penelitian.
2. Jam diperlukan untuk mengukur waktu kendaraan.
3. Kamera handphone diperlukan untuk dokumentasi.
4. Kalkulator diperlukan untuk membantu pengolahan data.
5. Laptop diperlukan sebagai pengolah data akhir.

### 3.4 Bagian Alur Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

### 3.5 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Adapun langkah –langkah dalam menganalisis data, adalah sebagai berikut :

#### A. Survei Lalu Lintas

Survei dilakukan dengan menghitung jumlah kendaraan yang lewat serta arah perjalanan dan survei ini hanya menekankan pada banyaknya angkutan yang lewat pada titik yang telah ditentukan tersebut. Perhitungan fluktuasi ini dilakukan pada suatu titik perhitungan. Hari kerja yaitu hari senin sampai jumat dianggap mempunyai fluktuasi sama, maka data ini diambil pada hari senin dan kamis , hari libur diambil sabtu dan minggu.

Bentuk survei selanjutnya adalah survei frekuensi kendaraan yang lewat pada titik-titik jalan dikawasan studi yang sudah ditentukan guna mengetahui frekuensi banyaknya kendaraan penumpang umum per satuan waktu, yang besarnya dinyatakan dalam kendaraan/jam atau kendaraan/hari.

#### B. Survei pergerakan

1. Survei jumlah pelaku pergerakan dimaksudkan untuk mengetahui jumlah pergerakan yang menggunakan angkutan dalam sekali perjalanan PP (Pergi-Pulang) jumlah penumpang penuh kapasitas dan kecepatan. Data yang harus diperoleh dalam survei ini :

- a) Waktu yang diperlukan untuk menjalani setiap rute trayek
- b) Penumpang naik dan turun

2. Kemudian waktu antara (*Headway*) dimaksudkan untuk mengetahui interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan melalui satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikut melalui titik yang sama dan waktu tunggu penumpang dimaksudkan untuk mengetahui lamanya angkutan menunggu di halte.

Data yang harus diperoleh dalam survei ini adalah :

- a) waktu antara (*Headway*)
- b) waktu tunggu penumpang

#### C. Survei Karakteristik dan Penilaian Pengguna terhadap Angkutan

Survei dilaksanakan dengan terjun langsung kelapangan untuk melihat langsung keadaan dilapangan dan melakukan wawancara. Wawancara dilakukan pada pengguna angkutan. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan
2. Karakteristik pemakai angkutan
3. Karakteristik pola perjalanan pemakai angkutan

#### D. *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk/jasa. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah – langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Infortance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

*Mean Infortance Score (MIS)* atau rata – rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata – rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Yi)}{n}$$

dimana:

n = Jumlah Konsumen

Yi = Jumlah nilai kepentingan

2. *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rata – rata skor kenyataannya. Nilai ini berasal dari rata – rata kinerja tiap konsumen

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n Xi)}{n}$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

Xi = Jumlah nilai kinerja

3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=0}^p MIS_i}$$

dimana :

MIS<sub>i</sub> = Nilai *Mean Importance Score*

p = Atribut kepentingan

4. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang Bobot ini merupakan

perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = W_{Fi} \times MSS$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=0} WS}{HS}$$

dimana :

WS = Nilai *Weight Score*

HS = (*Highest Scale*) skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas dan sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 3.1.

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	81,00 - 100,00	Sangat Puas
2	66,00 – 80,99	Puas
3	51,00 – 65,99	Cukup Puas
4	35,00 – 50,99	Kurang Puas
5	0,00 – 34,99	Tidak Puas

Tabel 3.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Sumber : Irawan (2004)

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan

nilainya dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.