

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Survei dan observasi dilakukan di stasiun kereta api Tasikmalaya yang dilakukan selama 14 hari dari tanggal 9 November 2023 sampai dengan 23 November 2023. Penelitian ini dilakukan dengan periode pengamatan penumpang yang naik atau turun dari arah Bandung. Kereta api yang menurunkan atau menaikkan penumpang dari arah Bandung adalah KA Lodaya, KA Mutiara Selatan, KA Baturaden Ekspres, KA Mutiara Selatan, KA Malabar dan KA Argo Wilis, dengan periode pengamatan dilakukan dari pukul 12.35 WIB sampai pukul 18.08 WIB.



Gambar 3.1 Stasiun Kereta Api Tasikmalaya

Merujuk pada Sugiyono (2017) penelitian ini berdasarkan: (a) tujuannya merupakan penelitian terapan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, (b) Metodanya termasuk penelitian survey dan observasi yang dilakukan dari data sampel yang diambil dari populasi, sehingga

ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antara variabel, (c) Jenis data dan analisisnya bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan lebih jauh pola hubungan korelasi antara variabel yang diteliti.

### **3.2 Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan data, informasi atau keterangan yang diperlukan guna keperluan penyusunan dalam penelitian. Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian yang berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, dan kualitas pengumpulan data yang berkenaan dengan ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2017). Bila dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan kuesioner (angket) dan observasi untuk melakukan pengecekan kondisi fasilitas Stasiun Tasikmalaya.

#### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Parameter dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi Fasilitas Stasiun Tasikmalaya.

Observasi dilakukan untuk meninjau fasilitas yang tersedia berdasarkan Standar Pelayanan Minimum No. 63 Tahun 2019, diantaranya:

- a Data standardisasi Stasiun Tasikmalaya.
- b Kepuasan pelanggan.
- c Fasilitas keselamatan.

- d Fasilitas Kesehatan.
- e Fasilitas keamanan.
- f Layanan penjualan tiket.
- g Ruang tunggu.
- h Ruang verifikasi identitas calon penumpang (ruang *boarding*).
- i Toilet.
- j Mushola.
- k Tempat parkir.
- l Fasilitas bagi penumpang *difable*.
- m Ruang ibu menyusui.

Contoh tabel yang digunakan sebagai tolak ukur data di lapangan terlampir pada Lampiran 1.

2. Survei karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik penumpang berupa usia, jenis, kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

3. Survei tingkat kepuasan penumpang.

Survei yang disajikan dalam kuesioner secara terstruktur (kuesioner tertutup) terlampir pada Lampiran 2.

4. Populasi penumpang di Stasiun Tasikmalaya.

Data jumlah penumpang di Stasiun Tasikmalaya diperoleh dari PT. KAI DAOP II Bandung. Pada penelitian ini dilakukan teknik penarikan sampel secara *Purposive Sampling* yaitu dengan pengambilan sampel dari anggota populasi berdasarkan pertimbangan peneliti yang sesuai. Metode untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai peneliti yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, diantaranya:

1. Standar Pelayanan Minimum No. 63 Tahun 2019.

Tolak ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang digunakan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.63 Tahun 2019.

2. Denah Ruang Stasiun Tasikmalaya,

Denah digunakan untuk membantu dalam observasi fasilitas yang ada apakah sudah sesuai atau belum sesuai.

### **3.3 Pengolahan Data**

Pengolahan data dapat dilakukan dalam berbagai cara dan berbagai sumber. Pengolahan data dilakukan dengan metode uji validitas data, reliabilitas data, *Index Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

#### **3.3.1 Uji Validitas Data**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner yang valid yaitu jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Adapun untuk menguji kuesioner pada penelitian ini, digunakan persamaan (2.3) dan menggunakan program SPSS.

#### **3.3.2 Uji Reliabilitas Data**

Uji reliabilitas adalah pengukur kuesioner yang menjadi indikator dari variabel penelitian. Atribut kuesioner yang reliabel apabila jawaban responden konsisten



### 3.4.1 Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Indeks kepuasan pelanggan atau CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Stasiun Tasikmalaya, diukur dengan menentukan rata-rata skor pentingnya, membuat faktor tertimbang, membuat skor tertimbang, menentukan *Customer satisfaction index (CSI)*. Nilai CSI di atas 50% dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, dan sebaliknya bila di bawah 50% maka pengguna jasa dikatakan belum puas.

Analisis data hasil dari kuesioner diolah dengan menggunakan analisis kuadran. Analisis kuadran digunakan untuk memetakan penilaian responden terhadap kepuasan yang dirasakan dan harapan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner. Analisis data dapat dilakukan dalam tiga tahap; (1) Pertama, tes yang berkaitan dengan perbedaan persepsi atribut layanan, (2) Kedua, untuk memeriksa kesenjangan dalam hal kebutuhan layanan dan kinerja antar ekspektasi dan persepsi penumpang digunakan metode IPA, (3) Ketiga, hasil dari IPA dapat membantu menginformasikan operator mengenai kualitas layanan yang dirasakan, dengan persyaratan yang ditawarkan dengan pelanggan dan dengan demikian dapat digunakan sebagai referensi untuk perbaikan kualitas layanan secara terus menerus (Arreeras dkk., 2020).