

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Kereta Api Garut yang berlokasi di Jalan Bank, Kelurahan Pakuwon, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat. Stasiun ini merupakan salah satu simpul transportasi penting yang mendukung mobilitas masyarakat karena lokasinya yang strategis di pusat kota dan dekat dengan Alun-Alun Garut. Secara administratif, stasiun ini berada dalam wilayah Daerah Operasi (DAOP) II Bandung dan terletak pada ketinggian ± 714 mdpl dengan koordinat $107^{\circ}54'12''$ BT dan $7^{\circ}12'49''$ LS, sehingga memiliki peran penting dalam jaringan transportasi perkeretaapian di wilayah Priangan Timur sebagai penghubung mobilitas antarwilayah.

Waktu pengambilan sampel dilaksanakan selama 14 hari terhitung mulai tanggal 26 Januari 2026 sampai dengan 8 Februari 2026. Pemilihan waktu ini didasarkan pada kondisi aktivitas penumpang yang relatif tinggi, sehingga sangat mendukung terhadap proses pengumpulan data yang lebih representatif.



Gambar 3.1 Letak Stasiun Garut

3.2 Alat dan Bahan Pengumpulan Data

Pada saat proses pengumpulan data di lapangan, diperlukan sejumlah alat dan bahan yang digunakan untuk menunjang kegiatan observasi serta pengisian kuesioner. Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kuesioner Penelitian
2. Alat Tulis dan Formulir Observasi
3. Laptop
4. *Smartphone*

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna jasa Stasiun Kereta Api Garut selama periode penelitian, yang ditetapkan berdasarkan data jumlah penumpang dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) tahun 2025. Dalam periode pengamatan selama 14 hari, jumlah pengguna jasa tercatat sebanyak 16.750 orang yang berasal dari berbagai layanan kereta api.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan responden dan dianggap mampu mewakili karakteristik pengguna jasa Stasiun Kereta Api Garut. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (2.1) dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* atau penentuan responden secara kebetulan dari pengguna jasa yang ditemui langsung di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Prosedur ini digunakan dengan tujuan agar mendapatkan informasi yang akurat dan kredibel mengenai kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Garut dari kacamata pengguna jasa.

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kegiatan observasi dan survei lapangan menggunakan kuesioner yang disebar. Data primer dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual pelayanan dan fasilitas serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Garut.

Adapun parameter yang menjadi acuan pada penelitian ini yang menjadi sumber untuk data primer adalah:

1. Observasi Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Garut

Observasi dilakukan untuk meninjau secara langsung kondisi pelayanan fasilitas yang ada di Stasiun Garut. Observasi ini mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 63 Tahun 2019 tentang Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pelayanan dan Fasilitas yang diamati dalam penelitian ini meliputi:

- a. Standarisasi layanan Stasiun Garut
- b. Kepuasan Pengguna jasa
- c. Fasilitas keselamatan
- d. Fasilitas kesehatan
- e. Fasilitas keamanan
- f. Layanan penjualan tiket
- g. Ruang tunggu penumpang
- h. Ruang *boarding* (verifikasi identitas)
- i. Fasilitas toilet
- j. Sarana ibadah (mushola)
- k. Area Parkir kendaraan
- l. Fasilitas ramah disabilitas
- m. Ruang menyusui/ibu dan anak

2. Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian disusun sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data primer dan dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi karakteristik responden yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, serta frekuensi penggunaan jasa kereta api di Stasiun

Garut. Bagian kedua berisi pernyataan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas stasiun, yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*).

Pernyataan pada bagian kedua kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kenyataan) pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut. Adapun daftar pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.3.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang dihimpun oleh peneliti melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya atau diperoleh secara tidak langsung, yang dalam penelitian ini mencakup data fasilitas stasiun, data jumlah penumpang, serta data pendukung lainnya yang relevan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero). Selain bersumber dari PT Kereta Api Indonesia (Persero), penelitian ini juga merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api sebagai landasan regulasi, di mana dokumen tersebut berfungsi sebagai landasan teoretis sekaligus tolok ukur utama dalam mengevaluasi kualitas layanan di stasiun yang menjadi objek penelitian.

3.5 Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data menggunakan metode IPA dan CSI, data hasil kuesioner dilakukan pengujian terlebih dahulu. Pengujian data bertujuan untuk bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan kualitas data, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengujian data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta uji normalitas sebagai uji pendukung.

3.5.1 Uji Validitas Data

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pertanyaan kuesioner dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai r tabel pada tingkat

signifikansi yang telah ditentukan. Item pertanyaan yang memenuhi kriteria validitas selanjutnya digunakan dalam proses analisis data. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* melalui persamaan 2.3.

3.5.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Instrumen yang reliabel menunjukkan bahwa kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Perhitungan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* dilakukan menggunakan rumus sebagaimana tercantum pada persamaan 2.4.

3.5.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data hasil penelitian berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Uji normalitas menggunakan persamaan sebagaimana tercantum pada persamaan 2.6.

3.5.4 Metode *Importance Performance Anaysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Anaysis (IPA)* digunakan untuk membandingkan kesesuaian antara tingkat kinerja layanan dan tingkat kepentingan atau harapan penumpang atau pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan kereta api yang beroperasi di Stasiun Garut. Tujuan dari metode IPA yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh penumpang dan pengguna jasa kereta api. Langkah – yang dilakukan dalam penerapan metode IPA antara lain sebagai berikut :

1. Menghitung rata-rata skor untuk tingkat kinerja dan kepentingan setiap atribut dengan menggunakan persamaan 2.8 dan 2.9
2. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja/kenyataan dengan harapan untuk setiap atribut dengan Persamaan 2.7

3. Menghitung total rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan secara keseluruhan dengan Persamaan 2.10 dan 2.11
4. Mengolah kedalam diagram kartesius IPA dari hasil skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan atribut yang didapat.

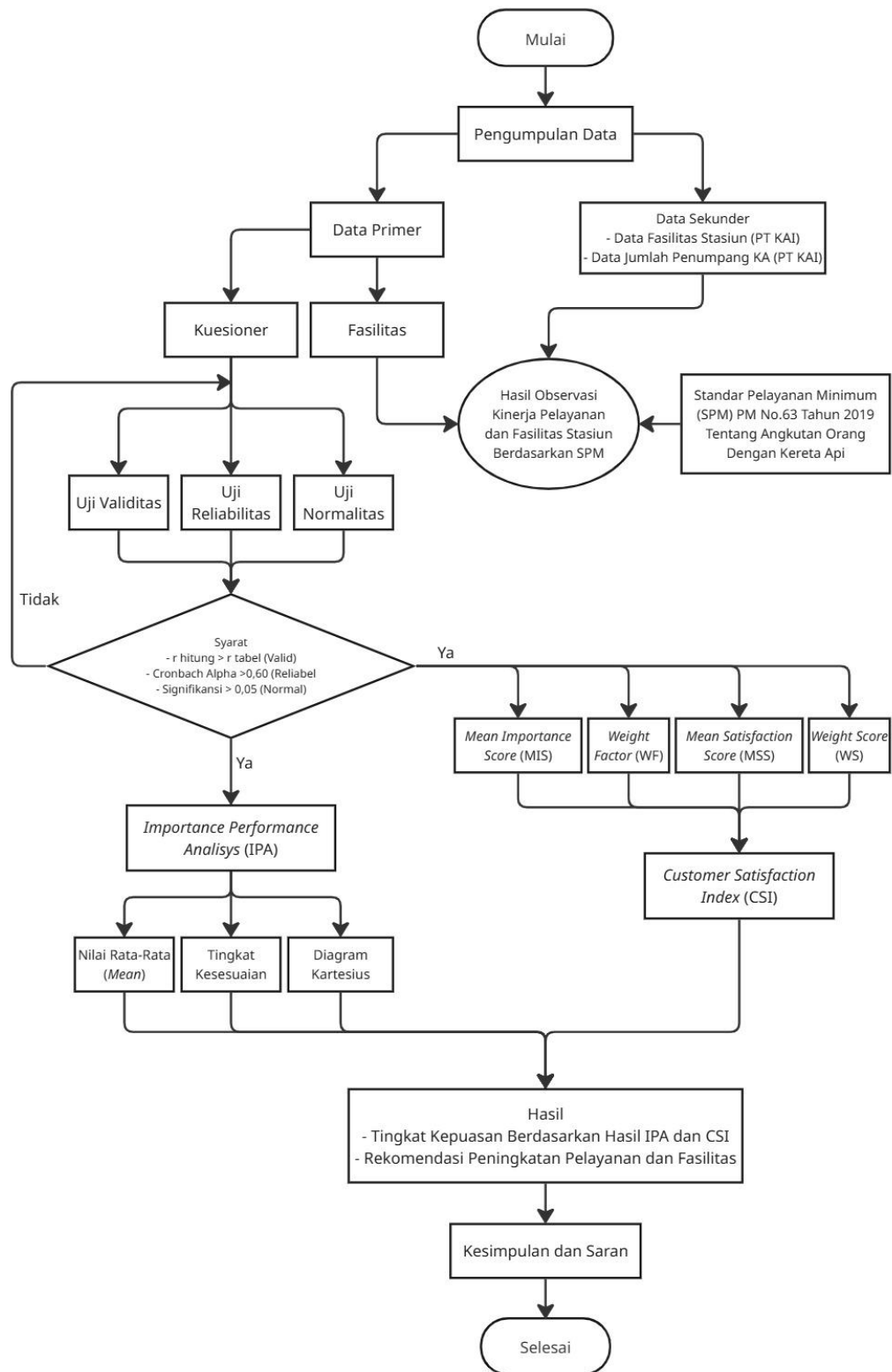
3.5.5 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Kereta Api Garut secara menyeluruh. Metode ini mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap atribut pelayanan sehingga menghasilkan nilai indeks kepuasan yang bersifat komperhensif.

Analisis metode CSI dilakukan berdasarkan data kuesioner yang telah diolah dan mengacu pada rumus-rumus yang telah dijelaskan pada Bab II Landasan Teori. Adapun langkah-langkah analisis data menggunakan Metode CSI adalah sebagai berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) atau nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk setiap atribut pelayanan dihitung menggunakan persamaan 2.12.
2. Penentuan *Weight Factor* (WF) atau bobot kepentingan setiap atribut ditentukan dengan membandingkan nilai MIS masing-masing atribut terhadap total keseluruhan nilai MIS dengan persamaan 2.14.
3. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau nilai rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap setiap atribut pelayanan dihitung menggunakan persamaan 2.13.
4. Menghitung *Weight Score* (WS) diperoleh dari hasil perkalian antara *Weight Factor* (WF) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) pada masing-masing atribut pelayanan dengan persamaan 2.15.
5. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menjumlahkan seluruh nilai *Weight Score* (WS), kemudian dibandingkan dengan skor maksimum skala *Likert* dan dinyatakan dalam bentuk persentase dengan menggunakan persamaan 2.16.

Secara keseluruhan alur penelitian ini disajikan dengan diagram alur pada Gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian