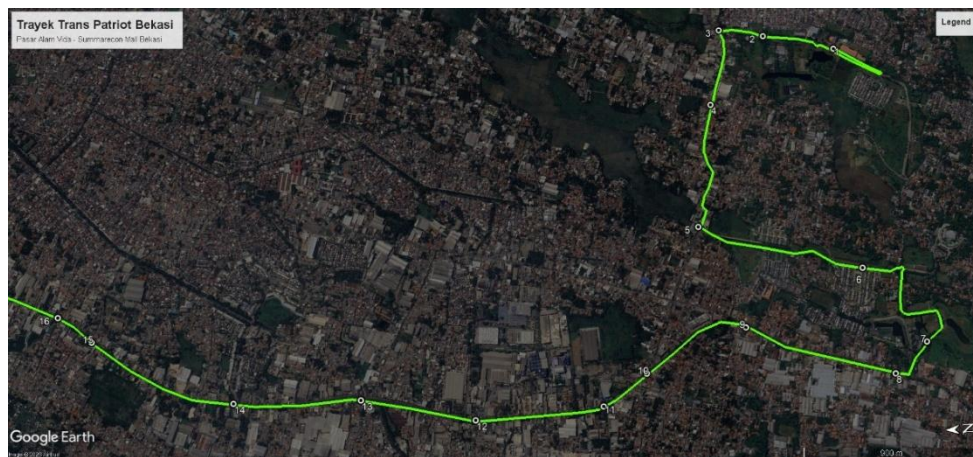


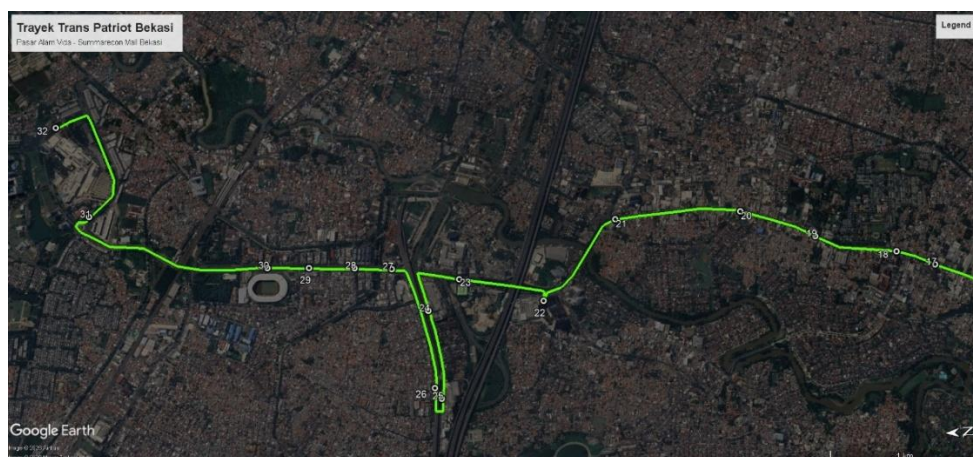
3. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada dua opsi periode waktu yaitu pada bulan Februari 2026 atau bulan Maret 2026, yang akan dilakukan selama 14 hari dan penelitian ini akan dilakukan di Kota Bekasi. Survei dilakukan terhadap Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi). Terdapat 32 halte yang akan dilewati oleh Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi).



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Trans Patriot Bekasi Pasar Alam Vida - Summarecon Mall Bekasi.



Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Trans Patriot Bekasi Pasar Alam Vida - Summarecon Mall Bekasi.

Tempat Pemberhentian Trans Patriot Bekasi Pasar Alam Vida - Summarecon Mall Bekasi :

- | | |
|--|---|
| 1. Halte Pasar Alam Vida | 17. Halte Kantor Kecamatan Rawa Lumbu 2 |
| 2. Halte Taman Apel 2 | 18. Halte RS Elisabeth 2 |
| 3. Gerbang Pasar Alam Vida 2 | 19. Halte Universitas Trisakti 2 |
| 4. Halte JL. H. Jolle 2 | 20. Halte Kemang Pratama Tiga 2 |
| 5. Bus Stop Gerbang Vida 2 | 21. Halte Universitas Bina Insani |
| 6. Halte Cluster Kencana 2 | 22. Halte Revo Mall |
| 7. Halte Marketing Galery Vida 2 | 23. Halte Tol Barat 2 |
| 8. Halte Pangkalan Satu | 24. Metropolitan Mall Bekasi |
| 9. Halte Pasar Bantar Gebang 2 | 25. Halte Grand |
| 10. Halte Simpang Sawo 2 | 26. Halte Taman Olahraga |
| 11. Halte STISIP Bekasi 2 | 27. Halte Bekasi Cyber Park |
| 12. Halte Masjid AT-Taqwa 2 | 28. Halte Simpang Kayuringin 2 |
| 13. Halte Flyover Cipendawa 2 | 29. Halte Stadion 1 |
| 14. Halte Pesona Metropolitan Bekasi 2 | 30. Halte Patriot Candrabhaga |
| 15. Halte Rawa Pungut 2 | 31. Halte LA TERAZZA |
| 16. Halte Perum Sapta Taruna 2 | 32. Halte Mall Summarecon Bekasi |

3.2 Alat dan Bahan Pengumpulan Data

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Handphone* untuk mendokumentasikan penelitian.
2. Google form untuk membuat kuesioner digital penumpang Trans Patriot Bekasi.
3. Laptop yang digunakan untuk penyusunan laporan.
4. Microsoft Excel dan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25 sebagai *software* pengelola data analisis statistik.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah aktivitas mencari data yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari penelitian. Adapun data yang dikumpulkan antara lain :

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dihasilkan melalui pengamatan dan survei langsung di lapangan, data – data yang diperoleh terdiri dari :

1. Kinerja Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, data ini didapat dengan mengamati dan mencatat kinerja Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. Data yang diamati dan dicatat yaitu :
 - a. Waktu perjalanan
 - b. *Load factor*
 - c. Frekuensi
 - d. *Headway*
 - e. Waktu tunggu
 - f. Jumlah kendaraan
 - g. Waktu pelayanan
2. Kuesioner pengguna Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi, data ini didapatkan dari pengguna Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi. Kuesioner dapat dilihat pada Halaman Lampiran 1.

3.3.2 Data Sekunder

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

1. Data yang diperoleh dari Dinas Pehubungan Kota Bekasi mengenai rute trayek Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi.

2. Data yang diperoleh dari Dinas Pehubungan Kota Bekasi mengenai jumlah armada Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi.
3. Data yang diperoleh dari instansi mengenai jumlah penumpang armada Trans Patriot Kota Bekasi Koridor 2 : Trayek Pasar Alam Vida – Summarecon Mall Bekasi.

3.4 Analisis Data

3.4.1 Survei Lalu Lintas

Survei ini hanya menekankan banyak Trans Patriot Bekasi yang lewat pada titik yang telah di tentukan. Survei lalu lintas ini dilakukan pada suatu titik perhitungan. Hari kerja yaitu hari senin sampai jumat dianggap mempunyai nilai yang sama, maka data ini diambil pada hari senin sampai kamis, dan hari libur diambil pada hari sabtu dan minggu.

Bentuk survei selanjutnya adalah survei frekuensi kendaraan yang lewat pada titik – titik jalan dikawasan yang sudah ditentukan guna mengetahui frekuensi banyaknya kendaraan penumpang umum persatuan waktu, yang besarannya dinyatakan dalam kendaraan/jam atau kendaraan/hari.

3.4.2 Survei Pergerakan

1. Frekuensi atau jumlah pergerakan dimaksudkan untuk mengetahui jumlah pergerakan Trans Patriot Bekasi yang beroperasi selama waktu yang telah ditentukan, data yang harus diperoleh dalam survei ini :
 - a. Jumlah Trans Patriot Bekasi yang beroperasi selama 2 jam waktu penelitian.
2. Waktu antara (*headway*) untuk mengetahui interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan melalui satu titik sampai 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 :
 - a. Waktu kedatangan antara bus ke-1 dan bus ke-2.
3. Waktu perjalanan untuk mengukur waktu perjalanan Trans Patriot Bekasi tiap kilometer perjalanan, data yang harus diperoleh dalam survei ini :

- a. Waktu kedatangan bus di halte pemberhentian awal
- b. Waktu tiba bus di halte pemberhentian terakhir
- 4. Kecepatan Perjalanan
Untuk mengetahui kecepatan perjalanan yang dibutuhkan angkutan selama beroperasi, data yang harus diperoleh dalam survei ini :
 - a. Jarak rute angkutan (km)
 - b. Waktu perjalanan angkutan (jam)
- 5. Waktu tunggu untuk mengetahui waktu penumpang menunggu angkutan sampai mendapatkan kesempatan untuk menaiki angkutan, data yang harus diperoleh dalam survei ini :
 - a. Waktu antara (*headway*)
- 6. *Load factor* untuk mengetahui kapasitas dan jumlah penumpang yang ada dalam satu angkutan, data yang harus diperoleh dalam survei ini :
 - a. Jumlah penumpang per angkutan
 - b. Kapasitas penumpang per angkutan

3.4.3 Survei Karakteristik dan Penilaian Pengguna Trans Patriot Bekasi

Survei dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk melihat langsung keadaan dilapangan dan melakukan pengisian kuesioner pada pengguna Trans Patriot Bekasi. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut:

- 1. Penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.
- 2. Karakteristik pemakai Trans Patriot Bekasi.
- 3. Karakteristik pola perjalanan pemakai Trans Patriot Bekasi.

3.4.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* adalah dalam mengukur Tingkat kepuasan pelayanan jasa Trans Patriot Bekasi yang masuk pada kuadran - kuadran diagram kartesius. Langkah - langkah dilakukan dalam penerapan metode IPA antara lain sebagai berikut :

- 1. Pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja Trans Patriot, dan seberapa besar pihak penyedia jasa Trans Patriot memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan dengan menggunakan persamaan (2.10).

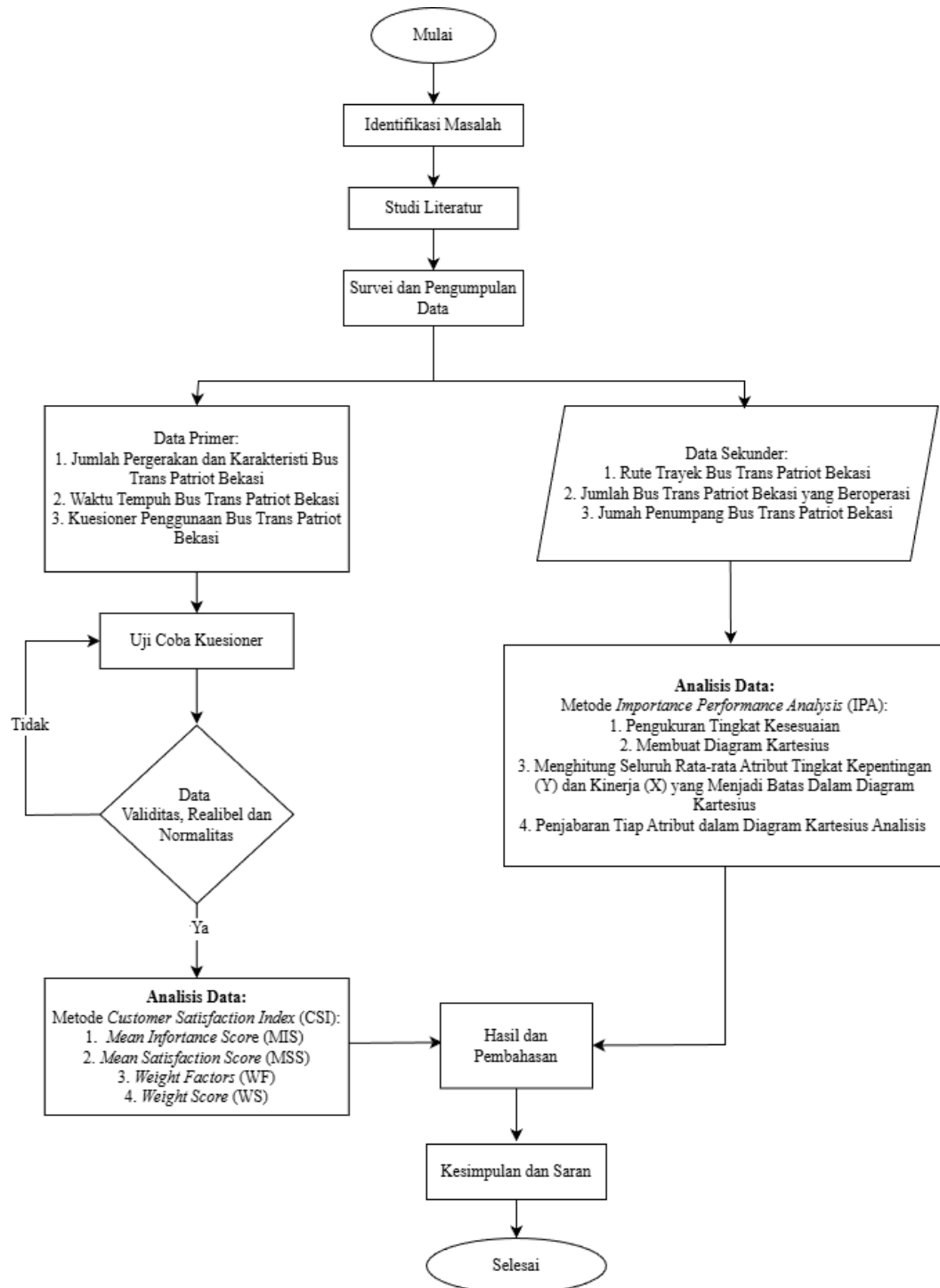
2. Membuat diagram kartesius yang merupakan suatu bangunan yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik – titik dengan menggunakan persamaan (2.12) dan (2.13).
3. Menghitung seluruh rata – rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dengan persamaan (2.14) dan (2.15).
4. Penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius, pada analisis IPA, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.4.5 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan masing-masing perusahaan. Tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) dari evaluasi keputusan pasca pembelian memiliki kelemahan karena nilai yang diperoleh dari pernyataan tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan tidaklah memperhitungkan tingkat kepentingan atribut. Langkah - langkah dilakukan dalam penerapan metode CSI antara lain sebagai berikut :

1. Menghitung *Mean Infortance Score* (MIS). *Mean Infortance Score* (MIS) atau rata – rata skor pentingnya nilai ini berasal dari rata – rata kepentingan tiap pengguna dengan menggunakan persamaan (2.16).
2. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rata - rata skor kenyataannya. Nilai ini berasal dari rata - rata kinerja tiap pengguna dengan menggunakan persamaan (2.17).
3. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan presentasi nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan persamaan (2.18).
4. Membuat *Weight Score* (WS) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata - rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan persamaan (2.19).
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan persamaan (2.20).

3.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian.