

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Stasiun Kereta Api Ciamis, yang merupakan stasiun tipe II di wilayah Daerah Operasi II Bandung. Survei dan observasi dilakukan di Stasiun Ciamis yang dilakukan pada rentang waktu bulan Februari sampai dengan Maret 2026. Penelitian ini memfokuskan objek sasarannya pada pengguna jasa Stasiun Ciamis yang melakukan aktivitas keberangkatan maupun kedatangan.



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian di Stasiun Kereta Api Ciamis

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, 2023). 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.

3.2.1 Data Primer

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

1. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen utama yang digunakan untuk memperoleh data primer kuantitatif. Kuesioner dirancang untuk mengukur dua dimensi utama yaitu, persepsi dan harapan pada lima dimensi *Service Quality*, yang sekaligus digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI).

2. Observasi Fasilitas Stasiun Ciamis.

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

- a. Data standardisasi Stasiun Ciamis.
- 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.

Kuesioner yang digunakan sebagai tolok ukur data di lapangan terlampir pada Lampiran 1.

3. Populasi penumpang di Stasiun Ciamis

Data Jumlah penumpang di Stasiun Ciamis diperoleh dari PT. KAI DAOP II Bandung. Pada penelitian ini dilakukan teknik penarikan sampel secara *Purposive Sampling* yaitu dengan pengambilan sampel dari 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. Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Api

Jadwal resmi kereta api digunakan untuk mengevaluasi tingkat ketepatan waktu pelayanan transportasi di stasiun. Jadwal ini penting untuk mengukur keterlambatan kereta saat dilakukan observasi dan membandingkannya dengan standar waktu yang telah ditetapkan

2. Data Jumlah Penumpang Stasiun Ciamis.

Data statistik volume penumpang harian atau bulanan yang diperoleh dari PT KAI DAOP II Bandung untuk memberikan gambaran mengenai intensitas penggunaan layanan.

3. Profil dan Denah Fasilitas Stasiun Ciamis.

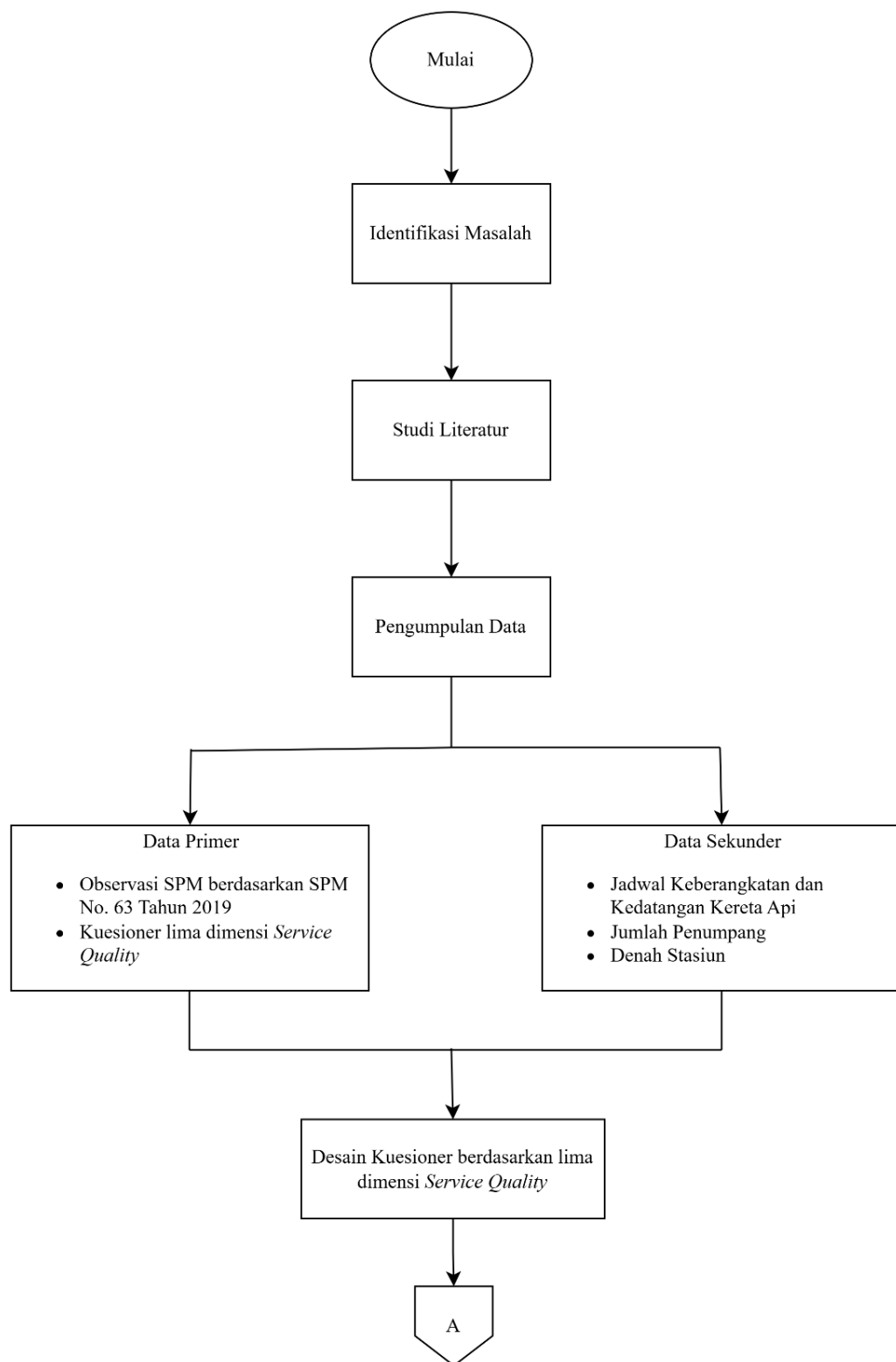
Informasi mengenai ketersediaan fasilitas fisik (seperti ruang tunggu, toilet, laktasi, dan area komersial) yang diperoleh dari dokumen resmi stasiun untuk memverifikasi kesesuaian fasilitas di lapangan.

3.3 Analisis Data

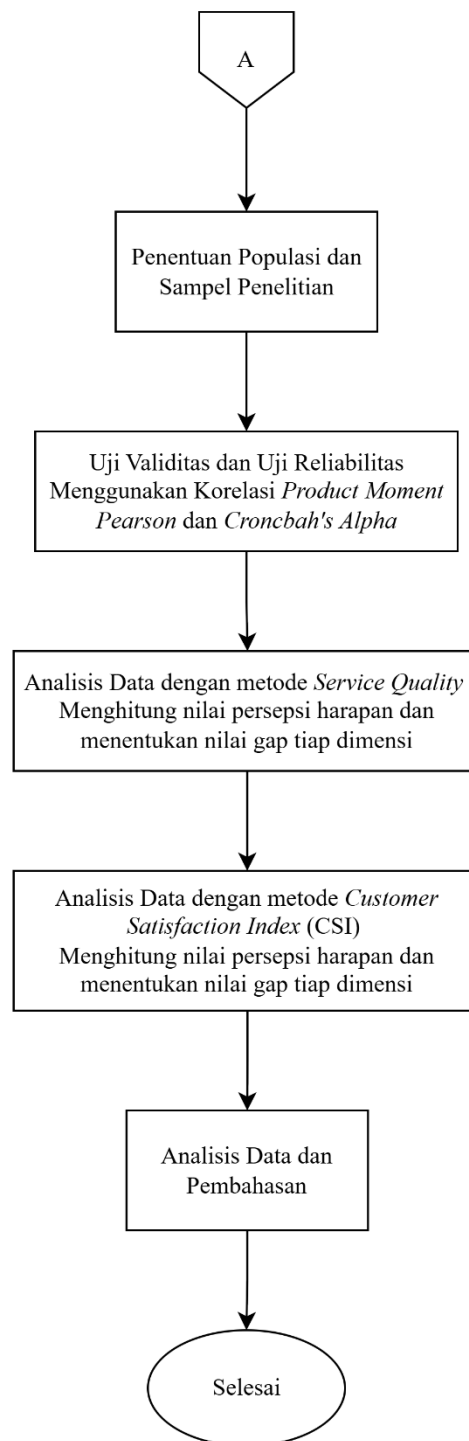
Pengolahan Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan observasi lapangan. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan guna memastikan keabsahan dan keandalan instrumen penelitian. Tahapan tersebut meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kualitas data, serta analisis menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Customer*

Satisfaction Index (CSI), guna mengetahui tingkat kesenjangan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Ciamis.

Secara umum alur penelitian ini disajikan dengan diagram alir gambar 3.2 dibawah :



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Pada penelitian

ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *korelasi Product Moment Pearson*, digunakan Persamaan (2.3) dengan bantuan aplikasi SPSS.

Setiap item pertanyaan pada kuesioner diuji dengan membandingkan nilai r hitung hasil output SPSS dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan yang diajukan kepada responden penumpang untuk memastikan bahwa setiap item benar-benar mengukur indikator variabel yang telah ditetapkan dalam penelitian.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil kuesioner. Instrumen dianggap reliabel jika hasil pengukuran menunjukkan konsistensi yang tinggi dalam kondisi pengukuran yang berulang. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Alpha Cronbach* (α). Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,6$. Untuk menguji reliabilitas kuesioner digunakan Persamaan (2.4). Interpretasi tingkat reliabilitas berdasarkan rentang nilai α juga akan digunakan sesuai klasifikasi Sugiyono (2023) di mana:

- α 0,60–0,80 $\rightarrow$ reliabel
- $\alpha > 0,80 \rightarrow$ sangat reliabel