

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan jadwal penelitian

Lokasi penelitian adalah Stasiun Garut yang terletak di Jalan Bank, Kelurahan Pakuwon, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat. Lokasi Stasiun Garut bisa dibilang sangat strategis karena berada di pusat kota Garut dan berdekatan dengan Alun-alun Kota Garut. Stasiun Garut merupakan salah satu stasiun kereta api yang berada dalam daerah operasi (DAOP) II Bandung. Stasiun Garut terletak pada ketinggian +717 meter dan letak geografis Stasiun Garut terletak pada $107^{\circ}90'45.6''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}21'34.2''$ Lintang Selatan. Pelaksanaan survei dilaksanakan dalam 7 hari. Periode pengamatan dilakukan pada pukul 05.30 sampai pukul 10.45.



Gambar 3.1 Letak Stasiun kereta api Garut

Sumber : Google Maps, 2023

3.2 Pengumpulan Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.

Parameter Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah:

1. Observasi fasilitas Stasiun Garut

Observasi dilakukan untuk meninjau fasilitas yang tersedia pada Stasiun Garut saat ini berdasarkan Standar Pelayanan Minimum No. 63 Tahun 2019, diantaranya:

- a) Data standardisasi Stasiun Garut.
- 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 KA Cikuray
Survei karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan dilakukan pada penumpang KA Cikuray. Survei ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik penumpang KA Cikuray berupa usia, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, penghasilan,
3. Survei tingkat kepuasan penumpang KA Cikuray.
Kuesioner disajikan secara terstruktur (kuesioner tertutup) terlampir pada Lampiran 3.
4. Populasi penumpang pada keberangkatan KA Cikuray dalam 14 hari.
Data jumlah penumpang Kereta Api Cikuray diperoleh dari PT. KAI DAOP II Bandung. Data yang didapatkan adalah jumlah penumpang yang naik Kereta Api Cikuray pada Stasiun Garut selama 14 hari. Pada penelitian ini dilakukan teknik penarikan sampel teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan pengambilan sampel dari anggota populasi berdasarkan pertimbangan peneliti yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi. Metode untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* yang tertera pada Persamaan (2.2).

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada/data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder diperoleh dari Standar Pelayanan Minimum No.63 Tahun 2019, standar pelayanan minimum pada stasiun digunakan sebagai tolok ukur pada penelitian ini. Standar pelayanan minimum (SPM) yang digunakan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019.

3.3 Pengolahan Data

3.3.1 Uji Validitas Data

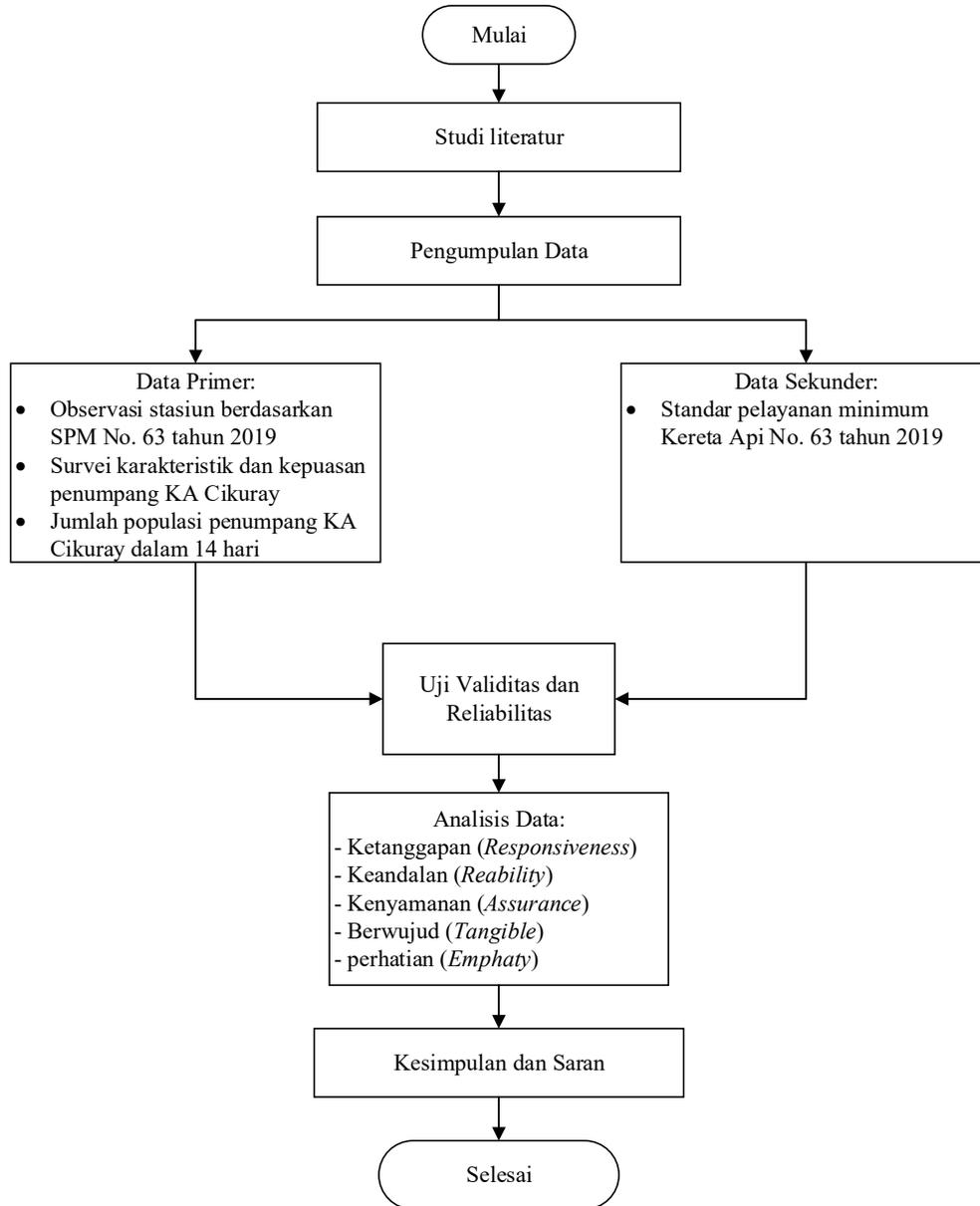
Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Kuisioner yang valid yaitu jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Adapun untuk menguji kuesioner pada penelitian ini, digunakan Persamaan (2.5) dan menggunakan program SPSS.

3.3.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reabilitas adalah pengukur kuesioner yang menjadi indikator dari variabel penelitian. Atribut kuesioner yang reliabel apabila jawaban responden konsisten terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Ketepatan pertanyaan dan jawaban kuesioner bisa dinilai dengan suatu analisa statistik untuk melihat kesalahan ukur. Untuk menguji reabilitas kuesioner, digunakan Persamaan (2.3)

3.4 Analisis Data

Secara umum alur penelitian data disajikan dengan diagram alur Gambar 3.2 dibawah:



Gambar 3.2 Diagram alur penelitian

3.4.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk membandingkan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan pada penumpang KA Cikuray tujuan Garut-Pasar Senen. Langkah-langkah metode IPA adalah sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap atribut dengan Persamaan (2.7) dan (2.8).
2. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja/kenyataan dengan harapan untuk setiap atribut dengan Persamaan (2.6).
3. Menghitung total rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan secara keseluruhan dengan Persamaan (2.9) dan (2.10).
4. Skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan untuk setiap atribut diolah kedalam diagram kartesius IPA.

3.4.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut pelayanan yang diukur.