

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah Stasiun Cicayur yang bertempat di Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang, Banten. Stasiun Cicayur merupakan stasiun kereta api kelas III atau kecil yang hanya melayani KRL Commuter Line. Stasiun tersebut berfungsi sebagai titik penghubung utama bagi masyarakat yang hendak menggunakan layanan kereta rel listrik Commuter Line untuk melakukan perjalanan menuju pusat kota maupun daerah-daerah sekitarnya.



Gambar 3. 1 Lokasi Stasiun Cicayur  
(sumber : google earth pro)

### 3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk memperoleh dan mengukur informasi dari berbagai sumber guna mendapatkan gambaran lengkap dan akurat tentang area yang menjadi perhatian. Pengumpulan data melibatkan penggunaan metode dan teknik standar untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. (Kabir, S. M. S., 2016)

Pada penelitian di stasiun Cicayur, Banten, menggunakan pengambilan data primer dan data sekunder, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Kereta Api Cicayur, Banten.

### 3.2.1 Data Primer

Menurut Hox, J. J., & Boeije, H. R. (2005), data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya oleh peneliti untuk tujuan spesifik studi yang sedang dilakukan. Data ini bersifat asli dan belum pernah dikumpulkan sebelumnya, sehingga memberikan informasi terbaru dan relevan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

Untuk mendapatkan sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan melibatkan 100 responden dari berbagai strata penumpang di Stasiun Cicayur, seperti usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta seberapa sering menggunakan kereta api, dan tujuan perjalanan. Selain itu dalam penyebaran kuesioner ini menggunakan pertanyaan dengan metode skala likert, seperti :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Berikut adalah tabel 3.1 tentang variabel dari penelitian Analisis kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun cicayur terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 3. 1 variabel dari penelitian Analisis kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun cicayur terhadap kepuasan pengguna

<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>	
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu baik
2	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain baik
3	Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap
4	Keluasan ruang tunggu baik
5	Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik
6	Keluasan dan kenyamanan tempat parkir yang baik
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>	
1	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain) baik
2	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas
3	Petugas melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)

<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>	
1	Petugas membantu menyelesaikan keluhan / masalah konsumen dengan baik
2	Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan dengan baik
<b>Peduli (<i>Assurance</i>)</b>	
1	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	
1	Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen baik
2	Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian

Sumber : Adriano & Subagyo, 2024

### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut Johnston, M. P. (2014), data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh orang lain atau organisasi lain untuk tujuan yang mungkin berbeda dari penelitian saat ini. Data ini sudah ada dan tersedia untuk digunakan oleh peneliti tanpa harus mengumpulkannya secara langsung dari sumber asli.

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai publikasi ilmiah, termasuk jurnal, buku pedoman, dan artikel terkait kepuasan penumpang di stasiun kereta api, serta dari sumber resmi seperti situs web PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan profil Stasiun Cicayur.

### 3.3 Pengolahan Data

Menurut Bourgeois, D. T. (2014), Pengolahan data adalah serangkaian operasi yang dilakukan pada data yang telah dikumpulkan untuk mengubahnya menjadi informasi yang berguna dan bermakna. Proses ini melibatkan berbagai tahapan seperti validasi, penyortiran, meringkas, agregasi, analisis, dan pelaporan data untuk menghasilkan wawasan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan atau penelitian lebih lanjut. Sedangkan alur pemecahan masalah adalah rangkaian langkah sistematis yang dirancang untuk memandu peneliti dalam menjalankan penelitian, mulai dari tahap awal hingga akhir. Berikut adalah tahapan-tahapan pengolahan data:

1. Mulai : Penelitian ini diawali dengan merumuskan strategi perbaikan kualitas layanan di Stasiun Cicayur. Fokus utama adalah mengevaluasi

kinerja fasilitas pelayanan yang ada saat ini dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.

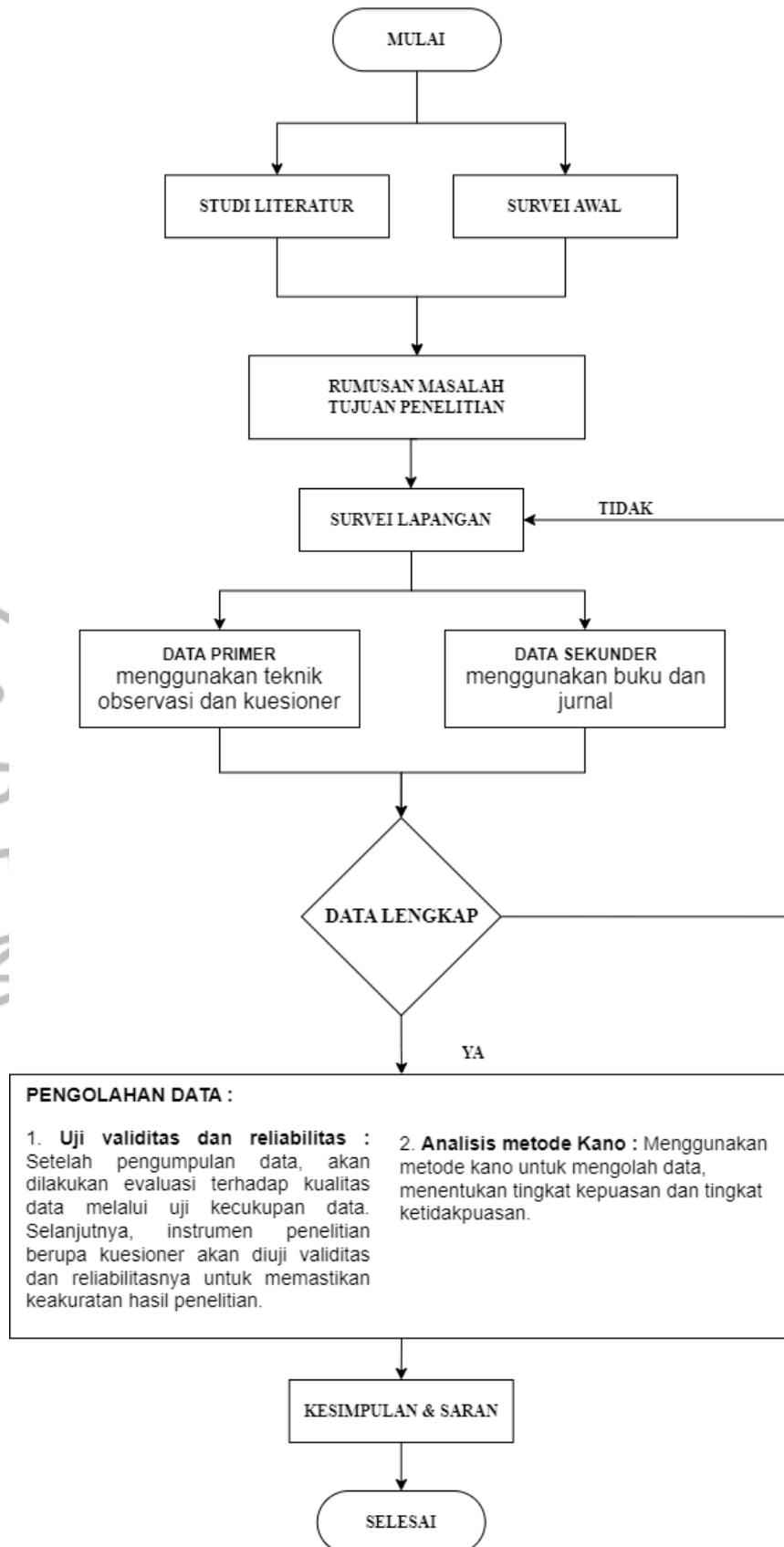
2. Studi literatur : Penelitian ini akan didukung oleh kerangka teori yang dibangun melalui studi literatur mengenai pelayanan konsumen, kepuasan pelanggan, teknik penyusunan kuesioner, dan penerapan metode kano.
3. Survei awal : Untuk survei awal, dilakukan sebelum membuat rumusan masalah dan tujuan penelitian, dikarenakan saat survei awal peneliti perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan digunakan dalam penelitian ini, sehingga adanya hasil yang signifikan antara sebelum dilakukan penelitian dan setelah dilakukan penelitian.
4. Rumusan masalah dan tujuan penelitian : Dalam membuat kuesioner ataupun bagian yang akan ditinjau perlu adanya rumusan masalah dan tujuan penelitian diawal, hal ini dikarenakan agar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat sesuai dengan kondisi lokasi penelitian.
5. Survey lapangan : Dalam pengambilan data terdapat data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer menggunakan teknik observasi dan kuesioner, untuk data sekunder menggunakan buku dan jurnal. Selain itu, pengambilan data dengan menggunakan metode random sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Pengambilan data diambil dalam 5 hari kerja yaitu, dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at, dengan waktu 06.00 WIB s/d 09.00 WIB – 11.00 WIB s/d 14.00 WIB – 16.30 WIB s/d 19.30 WIB. Dalam pengambilan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada penumpang kereta api di Stasiun Cicayur, serta pemanfaatan google form sebagai media pengumpulan data tambahan.
6. Uji validitas dan reliabilitas : Setelah pengumpulan data, akan dilakukan evaluasi terhadap kualitas data melalui uji kecukupan data. Selanjutnya, instrumen penelitian berupa kuesioner akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan hasil penelitian.
7. Analisis metode kano : Menggunakan metode kano untuk mengolah data, menentukan tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan.

8. Kesimpulan dan saran : Berdasarkan hasil analisis data, akan diambil kesimpulan dan dirumuskan rekomendasi perbaikan terhadap kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Cicayur guna meningkatkan kepuasan penumpang.

### 3.3.1 Diagram Alir Pengolahan Data

Berikut adalah alur pemecahan masalah kano pada Stasiun Kereta Api Cicayur.





Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian