

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di stasiun KAI Commuter Line yang melayani jalur Manggarai menuju Jakarta Kota. Fokus penelitian adalah penumpang Commuter yang menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) di rute tersebut. Jalur Manggarai - Jakarta Kota mencakup delapan stasiun, rute perjalanan KRL dari Stasiun Manggarai menuju Jakarta Kota melibatkan beberapa stasiun yang dilalui. Perjalanan ini dimulai dari Manggarai dan melewati stasiun-stasiun penting sebelum tiba di Jakarta Kota. Stasiun yang terlibat dalam rute ini mencakup Jakarta Kota, Jayakarta, Mangga Besar, Sawah Besar, Juanda, Gondangdia, Cikini, dan Manggarai. Rute KRL yang menghubungkan Manggarai dengan Jakarta Kota dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan informasi yang didapatkan langsung dari sumber asli tanpa melibatkan pihak perantara. Data ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti guna

menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian. Bentuknya dapat berupa pandangan atau tanggapan dari individu maupun kelompok, hasil pengamatan terhadap objek fisik, kejadian, atau kegiatan tertentu, serta hasil dari proses pengujian yang dilakukan (Indriantoro & Supomo, 2013) . Pengumpulan data primer dilakukan melalui berbagai metode untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh bersifat komprehensif dan valid.

1) Kuesioner:

Kuesioner mencakup pertanyaan dengan skala likert 1-5 untuk responden survei kepuasan penumpang dibatasi pada pengguna reguler KRL Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai, dengan jumlah sampel seratus responden berdasarkan metode random sampling. Penyebaran kuesioner dilakukan pada :

Rute Manggarai - Jakarta Kota selama 3 hari.

- *Weekdays* : Hari Senin dan Rabu

Weekend : Hari Sabtu

Jam : 06.00 - 10.00 dan 16.00 - 20.00

Rute Jakarta Kota - Manggarai selama 3 hari.

Weekdays : Senin dan Rabu

Weekend : Sabtu

Jam : 06.00 - 10.00 dan 16.00 - 20.00

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian merujuk pada informasi yang diperoleh melalui pihak ketiga dan biasanya berbentuk dokumen. Sumber data ini tidak langsung diambil dari subjek penelitian, melainkan melalui media yang telah mengumpulkan data sebelumnya. Data sekunder dalam konteks penelitian adalah informasi yang didapatkan melalui perantara, yang berarti data tersebut telah dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain sebelumnya. Biasanya, data ini muncul dalam bentuk bukti, catatan, atau laporan historis yang telah diarsipkan dalam dokumen, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum., di mana data ini dapat digunakan untuk mendukung data primer atau berdiri sendiri dalam suatu penelitian (Indriantoro & Supomo, 2013). Data sekunder yang dikumpulkan yaitu :

- a. buku dan jurnal pendukung
- b. data volume penumpang KRL *Rute Manggarai - Jakarta Kota*. Dari PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI).
- c. data pendukung lainnya.

3.3 Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data primer dan sekunder, penelitian dilanjutkan dengan serangkaian tahapan sistematis untuk mengolah informasi guna mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah alur kerja yang akan dilakukan::

1. Metode Perolehan Data

- a. Menggunakan instrumen kuesioner
- b. Melakukan observasi langsung di lapangan. Merekap data yang diperoleh dari hasil pengambilan, data direkap menggunakan Microsoft Excel.

2. Manajemen Data Mentah

- a. Kenyamanan dan kepuasan pelayanan, diukur menggunakan kuesioner dengan pertanyaan sebagai berikut: profil Responden:
 1. Nama
 2. Jenis kelamin
 3. Usia
 4. Jenis pekerjaan

Analisa Data Umum Responden:

- a. Titik keberangkatan dan tujuan
- b. Intensitas penggunaan KRL *Rute Manggarai - Jakarta Kota*
- c. Durasi perjalanan keseluruhan
- d. Moda transportasi pendukung
- e. Waktu tempuh antarlokal
- f. Alasan pemilihan rute spesifik

4. Uji Validitas

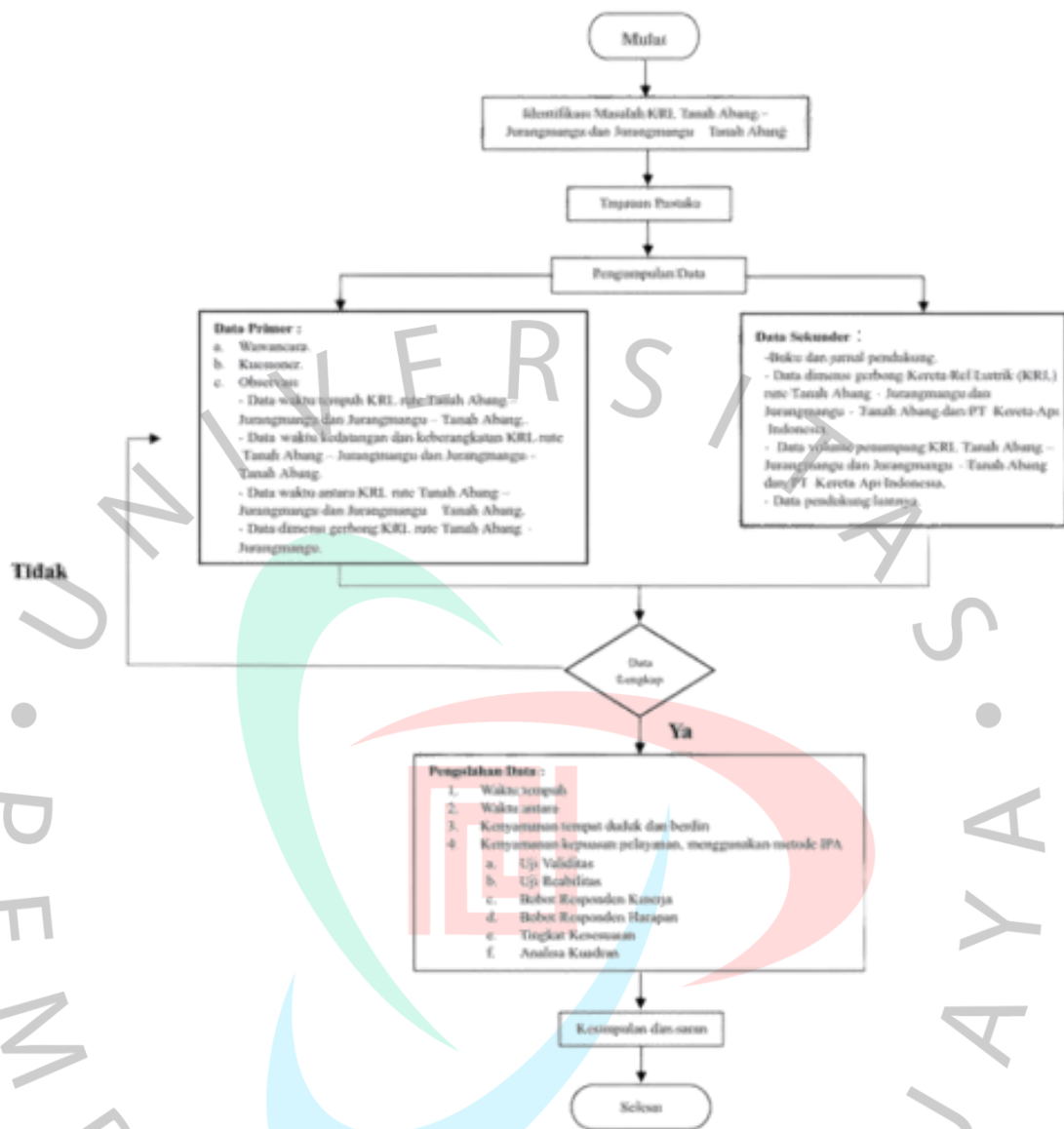
- a. Menggunakan perangkat lunak SPSS
- b. Menentukan kelayakan instrumen penelitian

5. Pengujian Reliabilitas

- a. Memeriksa konsistensi instrumen
- b. Mengidentifikasi indikator variabel penelitian
6. Penilaian Kinerja
 - a. Evaluasi manual terhadap kualitas pelayanan PT Kereta Commuter Indonesia
 - b. Mengukur persepsi responden tentang kinerja actual
7. Analisis Harapan Responden
 - a. Identifikasi manual tentang ekspektasi penumpang
 - b. Mengeksplorasi standar pelayanan yang diinginkan
8. d Tingkat kesesuaian: Digunakan untuk membandingkan persepsi penumpang dengan harapan mereka, dikerjakan secara manual.
9. Analisis kuadran Importance-Performance Analysis (IPA): Digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.
10. Membuat kesimpulan dan saran
 - Kesimpulan merangkum hasil akhir penelitian.
 - Saran berfungsi sebagai masukan kepada pihak PT Kereta Commuter Indonesia.

3.4 Diagram Alir Penelitian

Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota – Manggarai



Gambar 3. 2 Diagram Alir