

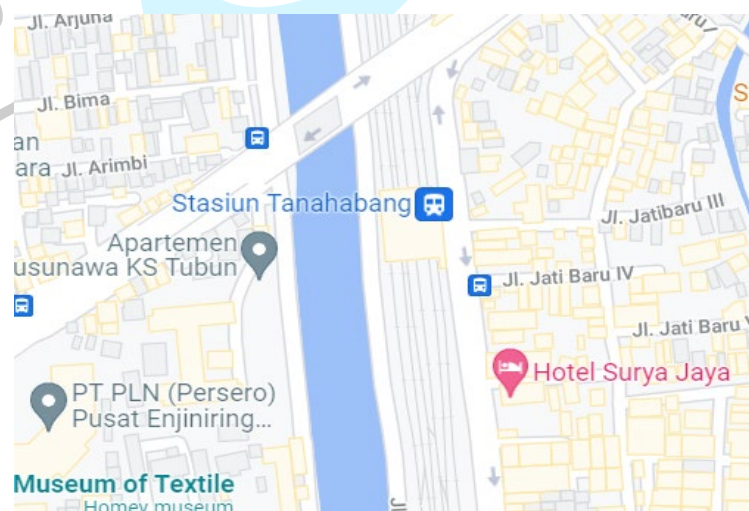
## BAB 3 METODE PENELITIAN

### 3.1. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian kali ini adalah bagaimana respon dari pengguna Kereta Rel Listrik terhadap pelayanan ataupun fasilitas yang sudah diberikan dan disediakan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. Dengan tujuan seperti yang sudah dipaparkan didalam BAB I diatas.

Obyek penelitian dikatakan penting agar tujuan penelitian dapat terlaksana dengan efektif. Penelitian ini berlokasi di Stasiun Tanah Abang. Peneliti menentukan lokasi tersebut dikarenakan Stasiun Tanah Abang memiliki jumlah penumpang harian yang dirasa mencukupi sampel yang dibutuhkan didalam penelitian ini. Dikarenakan jumlah pengguna harian yang cukup ramai, menyebabkan antrean yang ada dalam Stasiun ini pun menarik untuk diteliti.

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti mulai dari setelah seminar proposal skripsi dengan pengambilan data kurang lebih selama 2 bulan. Jika dirasa data yang diperlukan untuk diolah sudah mencukupi, maka tidak menutup kemungkinan waktu penelitian ini akan lebih cepat, dan bila data belum mencukupi untuk diolah, maka peneliti pun akan memperpanjang waktu penelitian.



Gambar 3. 1 Peta Lokasi Stasiun Tanah Abang (Google Imagery,2021)

### 3.1.1 Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pengguna serta membantu memberikan upaya teknis terhadap permasalahan yang ada dengan menggunakan metode *ServQual* dan *Zone of Tolerance*. Penelitian ini Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Diharapkan dengan digunakannya metode ini dapat menggambarkan dan membantu membuat sebuah solusi atas keadaan atau situasi yang sedang terjadi.

### 3.2. Variabel Penelitian

Kegiatan pertama mengidentifikasi variabel penelitian guna memastikan variabel apa yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan dari literatur penelitian yaitu penelitian terdahulu dan buku sebagai referensi. Penggunaan variabel-variabel ini guna mempersiapkan cara ataupun tautan yang digunakan dari lima dimensi *Servqual*.

#### 3.2.1. Variabel Bebas

Variabel Bebas atau independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah jawaban dari responden mengenai harapan pelayanan, kinerja pelayanan, dan pelayanan minimum yang masih diterima oleh pelanggan. Alasan digunakannya pengukuran ini karena mewakili semua aspek layanan, yaitu seluruh bentuk fisik disiapkan oleh penyedia layanan. Perhitungan kualitas layanan yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

a. *Tangibles* (keadaan fisik)

Keadaan fisik yaitu termasuk peralatan berupa fisik dan penampilan keseluruhan dari penyedia layanan atau manajemen.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan penyedia layanan atau manajemen supaya akurat memenuhi layanan yang dijanjikan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap yaitu respon langsung dari penyedia jasa atau manajemen terhadap permintaan pelanggan.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan yaitu pengetahuan mengenai kesopanan atau penjaminan dari penyedia layanan dan kesanggupan untuk membangun sebuah kepercayaan.

e. *Emphaty* (empati)

Empati yaitu memperhatikan dan memiliki sikap perhatian dari penyedia layanan atau manajemen terhadap pelanggan.

### 3.2.2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau dependen yang terdapat dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimum dalam Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

### 3.2.3. Studi Lapangan dan Studi Literatur

Studi lapangan merupakan kegiatan melakukan observasi untuk memantau kondisi awal Stasiun Tanah Abang yang digunakan sebagai obyek penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan layanan yang ada serta identifikasi langkah-langkah untuk dilakukannya penelitian.

Studi literatur merupakan cara mempelajari dan memperkuat teori dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian. Studi yang dijadikan referensi lain pada penelitian ini diantaranya dari buku-buku, jurnal-jurnal, tugas akhir.

### 3.3. Pengumpulan Data

Tahapan ini digunakan untuk melihat bagaimana cara mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian, baik data primer maupun data sekunder.

### 3.3.1 Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Responden tersebut adalah pelanggan yang akan melakukan perjalanan menggunakan kereta komuter dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan pada rumus 2.22 sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini jumlahnya 100 responden. Setelah didapatkannya jumlah yang ditentukan, Langkah selanjutnya Menyusun kuesioner yang dikemas dalam *Google Formulir*.

### 3.3.2 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan pernyataan atau persoalan secara tertulis yang digunakan agar mendapatkan data mengenai jawaban dengan makna pesan mengenai kepribadiannya ataupun hal lain yang ingin diketahui. Tujuan dari kuesioner adalah untuk mengumpulkan data yang tepat dengan survey dan mengisi pernyataan yang disiapkan oleh peneliti dari beberapa responden yang diberikan secara jelas dan mengarah ke tujuan penelitian. (Ginting, 2010)

#### a. Kuesioner terbuka

Kuesioner terbuka dirancang untuk mengetahui karakteristik layanan yang diinginkan oleh konsumen, layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pertanyaan kuesioner yang diberikan tentu harus searah dengan tujuan dari penelitian.

#### b. Kuesioner tertutup

Atas dasar kuesioner terbuka, maka kuesioner tertutup digunakan untuk mengetahui hasil dari kuesioner yang sudah dibuat menggunakan Skala *Likert* sebagai berikut :

- |                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| 1. Jawaban sangat memuaskan | diberi bobot (5) |
| 2. Jawaban memuaskan        | diberi bobot (4) |
| 3. Jawaban cukup memuaskan  | diberi bobot (3) |
| 4. Jawaban tidak memuaskan  | diberi bobot (2) |

5. Jawaban sangat tidak memuaskan diberi bobot (1)

Kuesioner ini digunakan sebagai alat yang dapat memberi jawaban serta penelitian yang telah direncanakan oleh peneliti terhadap responden sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang di sediakan oleh PT.KCI kepada pengguna jasa. Penyusunan kuesioner ini mengacu pada Standar Pelayanan Minimum dalam Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan sudah diuji validitas serta reliabilitasnya. Dengan demikian, peneliti mengajukan atribut pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Atribut Pernyataan Kuesioner

Atribut ke-	Atribur Pernyataan
<i>Tangibles</i> (keadaan fisik)	
1	Ruangan gerbong di kereta bersih
2	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan
3	Tempat duduk/kursi di kereta api nyaman
4	Berfungsinya fasilitas kereta komuter
5	Kereta komuter menyediakan sistem penanganan aduan
6	Suhu (temperatur) di kereta komuter nyaman
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	
7	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta komuter
8	Ketepatan jadwal perjalanan kereta komuter
9	Petugas kereta komuter memiliki pengetahuan dalam menjawab
10	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang Jelas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
11	Petugas kereta komuter dapat dipercaya
12	Konsumen merasa puas dengan pelayanan kereta api
13	Petugas kereta komuter dapat membantu masalah konsumen
<i>Assurance</i> (jaminan)	

Atribut ke-	Atribur Pernyataan
14	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani
15	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
16	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta
17	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta
18	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan
<i>Emphaty</i> (empati)	
19	Petugas kereta komuter memberikan informai dengan Bahasa yang mudah dimengerti
20	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melaani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan
21	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas
22	Harga tiket yang ditawarkan
23	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam

### 3.3.3 Sumber Data

Penelitian ini memiliki 2 sumber data, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dicari dan dikumpulkan oleh peneliti menggunakan penggabungan data secara langsung di tempat penelitian atau dapat dikatakan data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna Kereta Komuter. Data yang didapatkan merupakan data yang bersifat subjektif dari pengguna kereta Komuter terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.KCI di masa *new normal* pandemi Covid-19. Data Sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari peraturan Menteri no.48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

### **3.4. Pengolahan Data**

#### **3.4.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen atau alat pendukung yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini dibuat dan dipergunakan untuk menghasilkan data yang dicari dengan menggunakan metode Skala *Likert*. Skala *Likert* biasanya digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap, maka dari itu responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti dengan skala skor 1-5. Skor 1 memiliki keterangan bahwa responden sangat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, skor 2 responden tidak puas, skor 3 responden merasa puas, skor 4 responden merasa cukup puas terhadap pelayanan yang ada, dan skor 5 responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **3.4.2 Kuesioner**

Kuesioner berfungsi untuk memperoleh data atau hasil yang diinginkan dari responden yang merupakan beberapa pernyataan tertulis. Peneliti akan menyebarkan kuesioner pada pengguna Kereta Komuter yang terdiri dari dua bagian, bagian pertama berupa pernyataan tentang harapan pengguna atas fasilitas dan pelayanan yang diinginkan, kinerja dari pelayanan yang dirasakan oleh pengguna, serta pelayanan minimum seperti apa yang masih dapat diterima oleh pengguna Kereta Komuter. Bagian kedua berupa pertanyaan terkait waktu antrean yang dirasakan dan waktu antrean yang di harapkan. Sehubungan dengan masa *new normal* pandemik *Covid-19*, maka dari itu peneliti akan membagikan kuesioner melalui *barcode* yang nantinya akan di *scan* oleh target responden dan langsung terhubung dengan *Goggle Form* yang sudah disiapkan oleh peneliti. Setiap pernyataan memiliki tiga jawaban seperti yang sudah dijelaskan diatas, dan nantinya akan terlihat dan terkumpul didalam *Google Form*.

#### **3.4.3 Uji Validitas**

Uji Validitas ini dilakukan setelah peneliti mendapatkan jumlah responden atau data yang sudah ditentukan diawal. Setelah tercukupinya data, maka peneliti mulai

menghitung koefisien validitas atau  $r$  hitung dari setiap pernyataan yang diuji, lalu bandingkan nilai koefisien validitas dengan tingkat signifikansi  $\alpha$  yang biasanya bernilai 0,05 dan nilai koefisien *table pearson* atau  $r$  hitung dimana  $n$  adalah banyaknya data yang diuji. Valid atau tidak dari hasil tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Jika  $r$  hitung = atau  $>$   $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen tidak valid

Instrumen yang dinyatakan valid dapat dilanjutkan untuk mulai dianalisis mengenai hasil yang akan dicapai, dan instrument yang tidak valid akan dieliminasi dan tidak dapat digunakan didalam analisis data selanjutnya.

#### 3.4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa besar konsistensi sasaran yang dituju. Uji ini juga dilakukan untuk melihat kesesuaian nilai dari kuesioner yang diisi oleh responden. Pengujian ini dilakukan menggunakan rumus dari Alpha Cronbach karena penelitian ini berbentuk kuesioner dan menggunakan skala bertingkat. Hasil jawaban dari responden dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach yang muncul dalam pengujian  $>$  0,6 dan jika nilai  $<$  0,6 maka dapat dikatakan hasil tidak reliabel. Jika hasil reliabel, maka hasil dari pengujian tersebut dapat dilanjutkan menggunakan metode yang ditentukan, dan jika tidak reliabel, maka harus ada perombakan atau peninjauan kembali terhadap kuesioner dan melakukan penyebaran ulang terhadap kuesioner yang sudah diperbaiki.

#### 3.4.5 Servqual

Metode Servqual digunakan untuk melihat bagaimana pandangan pelanggan terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diinginkan atau diharapkan. Setelah didapatkannya maksud tersebut, digunakan rumus *Gap 5* untuk mendefinisikan maksud dari kuesioner ataupun atribut pernyataan yang telah usai dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas.



### 3.4.6 Zone of Tolerance

Metode ini akan menilai lebih lanjut tentang aspek layanan yang diinginkan konsumen, kualitas layanan yang dirasakan saat ini, dan pelayanan minimum seperti apa yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Semua hal tersebut terlihat didalam hasil data yang telah didapatkan berdasarkan penyebaran kuesioner kepengguna kereta Komuter. Dalam metode ini juga akan terlihat apakah pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang ada, dan membutuhkan perbaikan didalamnya atau masih dapat menerimanya saja.

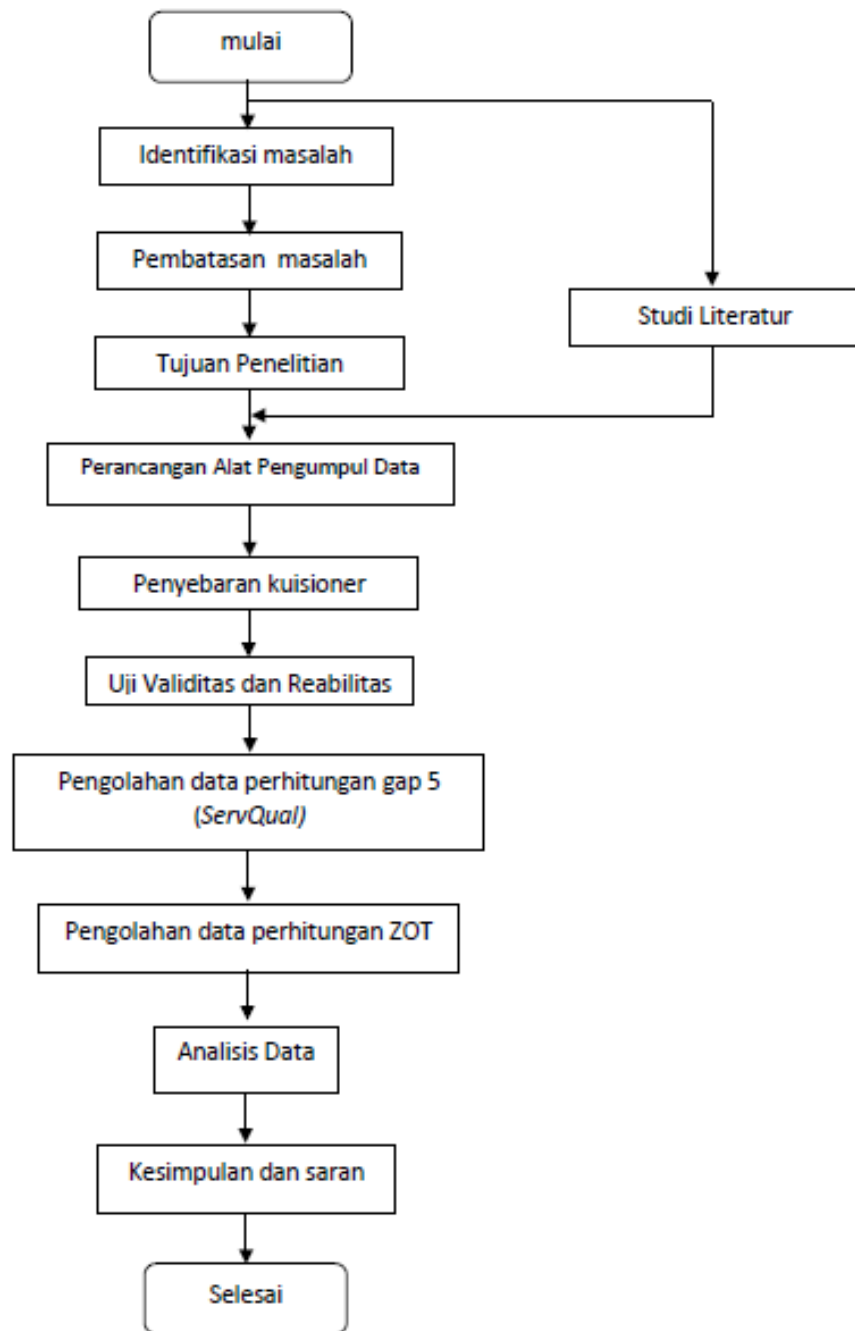
### 3.4.7 Uji Crosstab dan ChiSquare

Analisis tabulasi silang atau yang bisa disebut *Crosstab* merupakan metode yang memiliki fungsi untuk menerangkan cukup kuat terhadap hubungan antar variabel. Sehingga korelasi antar variabel yang ditampilkan dapat diketahui apakah proporsi antar variabel terjadi karena kebutuhan atau karena adanya asosiasi. Dalam analisis ini, peneliti menggunakan distribusi frekuensi pada sel-sel dalam table untuk menyimpulkan hubungan antara variabel-variabel penelitian sehingga dapat dengan mudah melihat keterkaitan hubungan antar variabel yang terdapat dalam penelitian.

### 3.4.8 Upaya Solusi Secara Teknis

Hasil akhir dalam penelitian kaliini merupakan sebuah upaya dalam bentuk teknis terhadap hasil dari kepuasan pengguna. Jika ditinjau dari permasalahan yang ada saat ini, terutama masalah antrean masuk stasiun maka perlu adanya bentuk atau sistem dari antrean yang lebih efisien ditinjau dari segi lamanya waktu dan area antrean itu sendiri.

### 3.5. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 2 Bagan Alir Penelitian

### 3.6. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Terdapat rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan di dalam penelitian ini, berikut penjadwalan kegiatan untuk dapat merealisasikan penelitian tersebut:

No	Jenis Kegiatan	Bulan				Penanggung-jawab
		1	2	3	4	
1	Perencanaan Kegiatan	■				Peneliti
2	Pengajuan Proposal	■				Peneliti
3	Observasi		■	■		Mahasiswa (1, 2 & 3)
4	Pengolahan Data		■	■		Mahasiswa 1
5	Evaluasi Penelitian			■		Peneliti
6	Penyusunan Laporan				■	Peneliti



Halaman yang dikosongkan