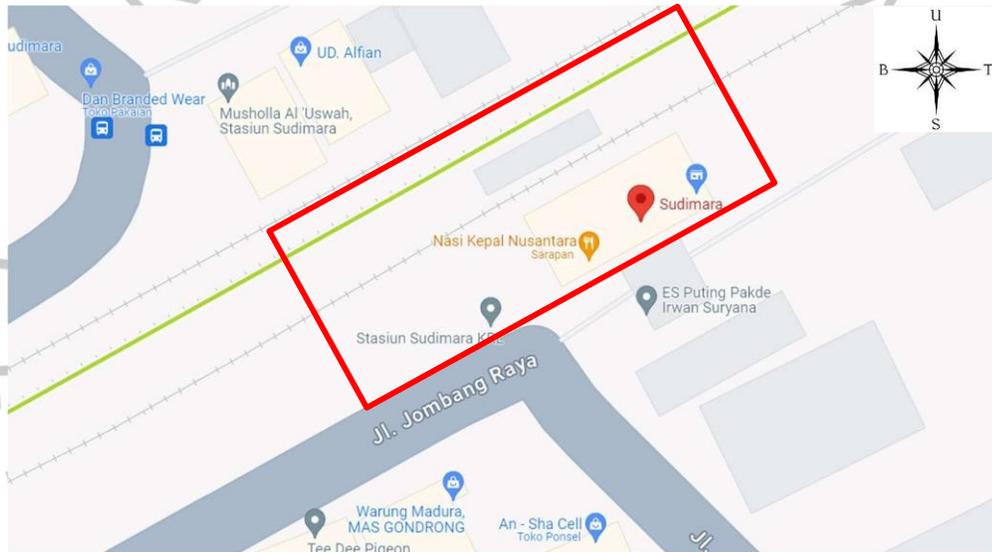


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah Stasiun Sudimara yang berlokasi di Jl. Jombang Raya No.37, Jombang, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten. Stasiun Sudimara adalah stasiun kereta api kelas II yang terletak di Jombang, Ciputat, Tangerang Selatan dengan 17 km sebelah barat dari Tanah Abang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +40 meter ini hanya melayani KRL Commuter Line.



Gambar 3. 1 Lokasi Stasiun Sudimara
(sumber : *google earth*)

3.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kombinasi data primer dan sekunder untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kepuasan konsumen di Stasiun Kereta Api Sudimara, Banten.

3.2.1 Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah melakukan penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan mengambil data sebanyak 100 responden. Sampel diambil dari berbagai strata penumpang, seperti usia, jenis kelamin, dan tujuan perjalanan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul representatif dari seluruh populasi penumpang di Stasiun Sudimara.

Berikut dibawah ini merupakan tabel 3.1 mengenai variable dari penelitian Analisis kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 3.1 Variable dari penelitian Analisis kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang

Bukti Fisik (Tangible)	
a	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
b	Kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan lain - lain
c	Kelengkapan informasi dan petunjuk sangat lengkap
d	Keluasan ruang tunggu
e	Interior (ruang tunggu, loket tiket, dan lain - lain) yang terkesan menarik
f	Keluasan dan kenyamanan tempat parkir
Kehandalan (Reliability)	
a	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)
b	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas
c	Melayani dengan tepat tanpa keraguan (waktu pelayanan tiketing)
Tanggapan (Responsiveness)	
a	Petugas membantu menyelesaikan keluhan/masalah konsumen
b	Memberikan penjelasan informasi yang diperlukan
Peduli (Assurance)	
a	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah
Empati (Emphaty)	
a	Kepedulian petugas terhadap masalah konsumen
b	Petugas memperlakukan konsumen secara penuh perhatian

3.2.2 Data Sekunder

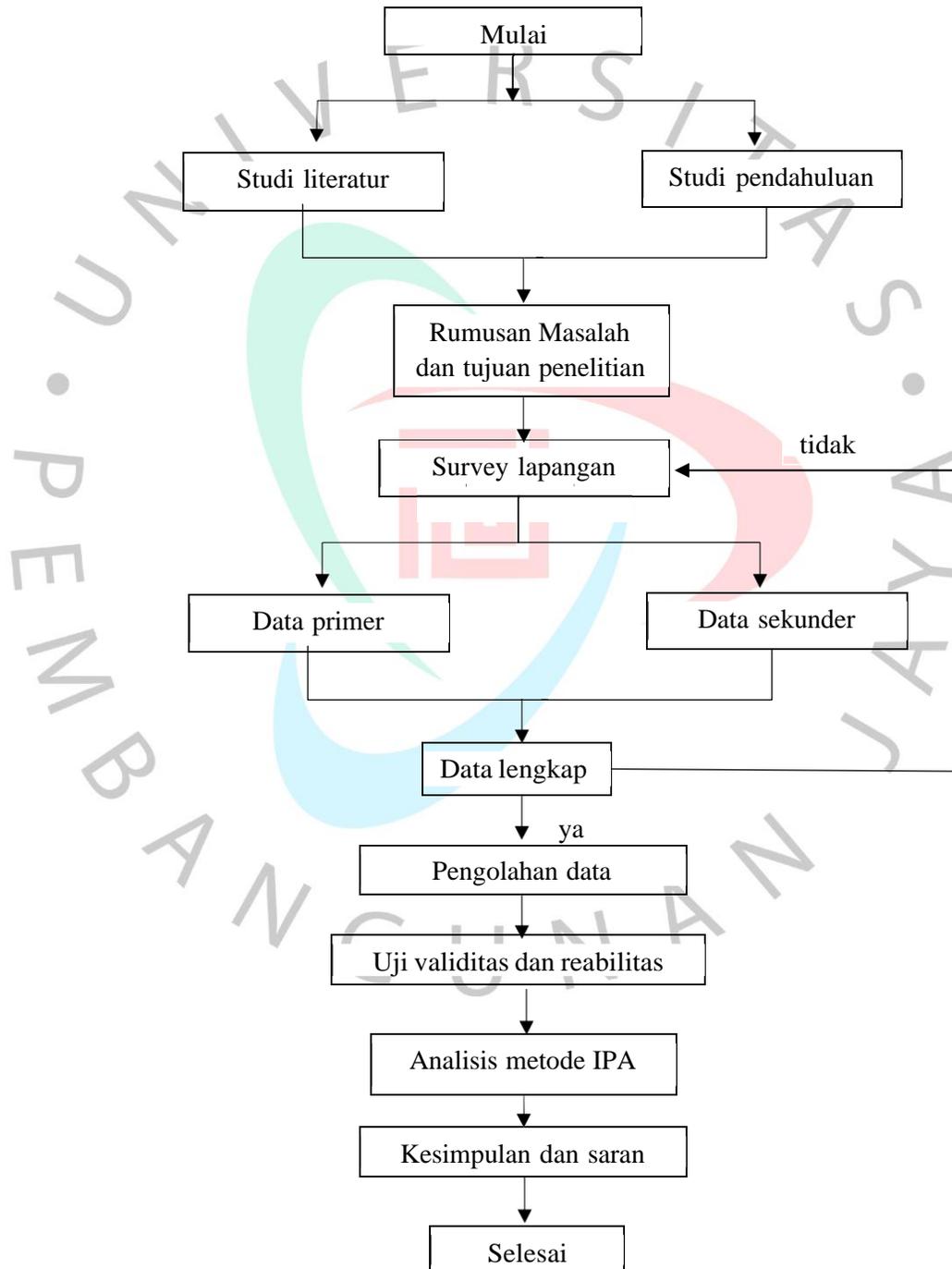
Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari jurnal dan buku pendukung, artikel ilmiah tentang kepuasan konsumen di stasiun kereta api, informasi dari situs web resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan data profil Stasiun Sudimara.

3.3 Pengolahan Data

Alur pemecahan masalah merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui alur penelitian yang dibuat seperti susunan alur dari proses awal sampai akhir.

3.3.1 Flowchart Pengolahan Data

Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Stasiun Kereta Api Sudimara



Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian

3.3.2 Alur Penelitian

Dalam menjelaskan alur pemecahan masalah umum yang merujuk pada *Flow chart* penelitian yang dilakukan di Stasiun Sudimara, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Mulai:** Tahap awal penelitian ini dimulai dengan merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di Stasiun Sudimara, dengan fokus pada analisis kinerja fasilitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.
2. **Studi Literatur:** Menyusun dasar teori dengan mencari referensi terkait pelayanan konsumen, kepuasan konsumen, kuesioner, dan metode *Important performance analysis* (IPA) untuk mendukung landasan penelitian.
3. **Studi Lapangan:** Melakukan pengumpulan data secara langsung di Stasiun Sudimara untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan tujuan penelitian.
4. **Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian:** Merumuskan pertanyaan terkait tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Sudimara dan menetapkan tujuan penelitian untuk menganalisis usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan.
5. **Survey Lapangan:** Melakukan penyebaran kuesioner kepada penumpang Kereta Api di Stasiun Sudimara secara langsung dengan dibantu penggunaan *google form* untuk mengumpulkan data primer.
6. **Data Primer dan data Sekunder:** Mengumpulkan data primer dan data sekunder dari sumber terpercaya yang mendukung analisis kinerja fasilitas pelayanan.
7. **Uji Validitas dan uji Reliabilitas:** Melakukan uji kecukupan data untuk mengevaluasi kualitas data yang terkumpul. Selanjutnya, Untuk menjamin keabsahan dan konsistensi data, dilakukan serangkaian pengujian terhadap kuesioner, meliputi uji validitas dan reliabilitas.
8. **Analisis Metode IPA:** Menggunakan metode *Important performance analysis* (IPA) untuk mengolah data, dilanjutkan dengan menghitung selisih (GAP) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian memetakan atribut-atribut pelayanan ke dalam kuadrant kuadran IPA.

9. **Kesimpulan dan Saran:** Menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan, dan memberikan saran perbaikan berdasarkan hasil evaluasi kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Sudimara terhadap kepuasan penumpang.
10. **Selesai:** Tahapan akhir penelitian ini menandakan penutupan proses penelitian, dengan harapan hasil analisis dan rekomendasi dapat memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan mutu pelayanan di Stasiun Sudimara

