A-PDF OFFICE TO PDF DEMO: Purchase from www.A-PDF.com to remove the watermark

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

Penelitian menjelaskan tentang penilaian kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45, adapun definisi operasional dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penilaian

Penilaian adalah proses, cara, evaluasi, perbuatan menilai, dan memberikan nilai terhadap suatu kinerja (http://kbbi.web.id/nilai). Penilaian pada penelitian merupakan upaya untuk mengevaluasi kinerja dari jalur pejalan kaki di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45 yang didapatkan dari hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan proses dalam mengetahui pengaruh yang diberikan dari perubahan fungsi lahan dengan masingmasing variabel kualitas jalur pejalan kaki menggunakan analisis deskriptif pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki.

2. Kualitas jalur pejalan kaki

Menurut Yang (2005:8), kualitas merupakan salah satu penilaian pengguna terhadap suatu produk, nilai kepuasan dan kepentingan dari suatu produk akan menjelaskan kualitas dari produk tersebut. Kualitas pada penelitian adalah nilai kepuasan dan kepentingan dari sebuah ruang publik. Ruang publik adalah suatu wadah yang dapat menampung aktivitas atau kegiatan tertentu dari masyarakatnya, baik secara individu maupun kelompok (Mulyandari, 2011:194). Lebih lanjut ruang publik yang dievaluasi dalam penelitian adalah jalur pejalan kaki di Koridor Jalan Raya Bogor km 45.

3. Variabel kualitas jalur pejalan kaki

Menurut *Project for Public Space* (PPS) terdapat 4 (empat) kunci sukses untuk mendapatkan kualitas jalur pejalan kaki yang baik yaitu, *access and linkage* dimana ruang mudah diakses, *comfort and image* dimana ruang memiliki kesan nyaman dan memiliki citra yang baik, *uses and activity* dimana orang dapat melakukan kegiatan disana, dan terakhir *sociability* dimana orang dapat bersosialisasi dan saling bertemu dengan teman-temannya ketika mereka datang.

4. Terkait

Terkait adalah bersangkut paut, berhubungan, ada hubungannya, dan ada kaitannya (http://kbbi.web.id/kait). Terkait pada penelitian merupakan hubungan antara perubahan fungsi lahan dengan kualitas jalur pejalan kaki.

5. Perubahan fungsi lahan

Perubahan yaitu sesuatu yang ada atau mempunyai fungsi menjadi tidak ada atau berganti fungsinya. Perubahan fungsi lahan adalah alih peruntukan atau mutasi lahan secara umum menyangkut tranformasi dalam pengalokasian sumber daya lahan dari satu penggunaan ke penggunaan lain (Tjahjati dalam Yusran, 2006).

6. Peningkatan kualitas jalur pejalan kaki

Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan, usaha dan kegiatan (http://kbbi.web.id/tingkat). Peningkatan dalam penelitian dilakukan terhadap kualitas jalur pejalan kaki. Hasil dari analisis kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan akan dikombinasikan dengan model Kano dalam memberikan rekomendasi perbaikan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas jalur pejalan kaki.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai "Penilaian Kualitas Jalur Pejalan Kaki Terkait Perubahan Fungsi Lahan" merupakan jenis penelitian kuanitatif dan kualitatif. Metode kualitatif merupakan upaya untuk menggambarkan data secara menyeluruh menggunakan narasi, tabel, gambar dan statistik sederhana (Sugiyono, 2013). Lebih spesifik penelitian didasarkan pada kondisi fisik jalur pejalan kaki dan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45. Penelitian kuantitatif digunakan pada saat menganalisis kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan dan rekomendasi peningkatan kualitas. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), analisis deskriptif pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki, dan model Kano.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut dari sekelompok obyek yang diteliti dan mempunyai variasi antara satu obyek dengan obyek lain (Sugiyono, 2013:38). Pada Tabel 3.1 merupakan penjelasan dari variabel-variabel penelitian yang disesuaikan dengan tujuan umum antara lain:

Tabel 3.1 Variabel penelitian

NO	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Parameter
1.	Mengetahui perubahan fungsi lahan di	• Jenis	PerdaganganJasaRumah	Jumlah bangunan
	Koridor Jalan Raya Bogor Km 45	Perubahan	 Perdagangan menjadi jasa Jasa menjadi perdagangan Rumah menjadi perdagangan Rumah menjadi jasa Tanah kosong menjadi perdagangan Tanah kosong menjadi jasa 	Jumlah bangunan
2	Mangatahui	- 1	Tidak berubah Dala paruhahan	a Danganah manahahan Gunggi Ishan tanbadan
2.	Mengetahui kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45	 Access and linkages Comfort and images Uses and activity Sociability 	Pola perubahan fungsi lahan	 Pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kemudahan akses menggunakan jalur pejalan kaki Pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kesan nyaman dan indah pada jalur pejalan kaki Pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kegiatan dan aktivitas di jalur pejalan kaki Pengruh perubahan fungsi lahan terhadap interaksi sosial yang terjadi di jalur pejalan kaki.
3.	Menghasilkan rekomdendasi untuk memperbaiki kualitas jalur pejalan kaki di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45	• Access and linkages	 Connected (A1) Readable (A2) Walkable (A3) Accessible (A4) Proximity (A5) Continuity (A6) Convenient (A7) 	 Jalur pejalan kaki tidak terputus/ tinggirendah-tinggi Jalur pejalan kaki dapat dilihat dari arah anda datang Pengguna dapat berjalan kaki dengan mudah tanpa ada hambatan Jalur pejalan kaki dapat diakses dengan mudah Jalur pejalan kaki berada dekat dengan fasilitas umum Jalur pejalan kaki dapat digunakan untuk mengakses kendaraan umum Terdapat jalur khusus untuk kaum difable
		Comfort and image	• Safe and clean (B1) • "green" (B2) • Walkable (B3) • Sitable (B4) • Spiritual (B5) • Charming (B6) • Attractive (B7) • Historic (B8)	 Jalur pejalan kaki terbebas dari tindakan kriminal Terdapat tanaman peneduh (pohon) atau tanaman hias disepanjang jalur pejalan kaki Jalur pejalan kaki mempunyai kondisi fisik yang baik sehingga nyaman untuk digunakan Terdapat fasilitas tempat duduk disepanjang jalur pejalan kaki Terdapat perlakukan khusus terhadap jalur pejalan kaki karena mempunyai hubungan dengan kepercayaan warga sekitar Jalur pejalan kaki memberikan kesan bersih dan sejuk

NO	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Parameter
		NUN	VERSI	 Terdapat fasilitas umum berupa halte yang juga berfungsi sebagai tempat berteduh Jalur pejalan kaki mempunya sejarah khusus untuk warga sekitar
		• Uses and activities	• Active (C1) • Special (C2) • Useful (C3) • Fun (C4) • Vital (C5) • Real (C6) • Sustainable (C7) • Indigeneous (C8) • Celebratory (C9)	 Jalur pejalan kaki dapat digunakan untuk berbagai macam aktivitas Jalur pejalan kaki dapat digunakan oleh semua usia Sering ditemui aktivitas pengguna seperti berjalan kaki, makan, bermain, beristirahat, atau menunggu kendaraan Pengguna merasa senang menggunakan jalur pejalan kaki Jalur pejalan kaki sering digunakan oleh warga atau pengunjung untuk melakukan aktivitas Jalur pejalan kaki sering digunakan dari awal hingga jalur pejalan kaki diruas berikutnya Tersedia fasilitas tempat sampah disepanjang jalur pejalan kaki Jalur pejalan kaki sebagai wadah dari aktivitas budaya setempat Jalur pejalan kaki dapat digunakan untuk perayaan
		• Sociabilit y	 Diverse (D1) Neighbourly (D2) Friendly (D3) Welcoming (D4) Stewardship (D5) Cooperative (D6) Interactive (D7) Pride (D8) 	 Jalur pejalan kaki hanya digunakan oleh kelompok tertentu Jalur pejalan kaki dapat digunakan warga sekitar untuk berkumpul Jalur pejalan kaki dapat digunakan untuk bermain bagi anak-anak Jalur pejalan kaki dapat diakses dari segala arah kedatangan pengguna Warga yang tinggal ikut merawat kebersihan jalur pejalan kaki Jalur pejalan kaki digunakan sesuai dengan fungsinya Jalur pejalan kaki dijaga dengan baik oleh warga yang tinggal dan pengunjung Warga merasa bangga dengan keberadaan jalur pejalan kaki

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kumpulan subjek, variabel, konsep yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Morrisan, 2012:109). Populasi yang digunakan untuk terbagi menjadi dua yaitu:

A. Perubahan fungsi lahan

Populasi yang digunakan untuk memperoleh data jumlah fungsi lahan adalah persil bangunan disepanjang Koridor Jalan Raya Bogor Km 45, yaitu pada lapis

pertama bangunan dari jalan raya. Berdasarkan survei pendahuluan pada tanggal 1 Desember 2013 terdapat 134 bangunan yang berdiri disepanjang Koridor Jalan Raya Bogor Km 45 dengan berbagai jenis fungsi. Asumsi yang digunakan adalah 1 (bangunan) mewakili 1 (responden) sehingga populasi yang akan dijadikan responden penelitian berjumlah 134 responden.

B. Kualitas jalur pejalan kaki

Populasi yang digunakan untuk mengukur kualitas jalur pejalan kaki dibedakan menjadi dua yaitu warga yang tinggal disekitar jalur pejalan kaki dan pengunjung jalur pejalan kaki, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berbeda dari kedua jenis responden mengenai kualitas jalur pejalan kaki. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (Sugiyono, 2013:68). Responden yang dijadikan sampel merupakan warga yang tinggal dan orang yang sedang menggunakan jalur pejalan kaki (pengunjung).

1. Warga yang tinggal disekitar jalur pejalan kaki

Responden yang digunakan adalah responden yang sama untuk menjawab kuesioner perubahan fungsi lahan yaitu sebanyak 134 responden.

2. Pengunjung jalur pejalan kaki

Jumlah populasi pengunjung jalur pejalan kaki tidak dapat terdifinisikan sehingga teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dengan jumlah populasi (n) yang tidak diketahui. Rumus yang digunakan adalah *time linear function*, yakni teknik penentuan jumlah sampel yang berdasarkan estimasi kendala waktu (Sari dalam Mayangsari, 2014).

Besarnya jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus perhitungan yaitu:

$$n = \frac{T - t_0}{t_1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimun

T = Waktu yang tersedia untuk penelitian

 t_0 = Waktu pengambilan sampel

 t_1 = Waktu yang digunakan responden untuk mengisi kuisioner

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dilakukan perhitungan jumlah sampel, yaitu:

 $T = 13 \text{ hari } \times 9 \text{ jam/hari} = 117 \text{ jam}$

 $t_0 = 6$ jam/hari x 13 hari = 78 jam

$$t_1 = 0.5 \text{ jam}$$

 $n = \frac{T - t_0}{t_1} = \frac{117 - 78}{0.5} = \frac{39}{0.5} = 78 \text{ responden}$

Diketahui total responden penelitian sebanyak 212 orang yang merupakan hasil penjumlahan dari responden warga yang tinggal di sekitar dan pejalan kaki. Jumlah responden digunakan untuk mengetahui kualitas jalur pejalan kaki melalui penyebaran sejumlah kuesioner megenai kepentingan, kepuasan, fungsional dan disfungsional yang akan lebih lanjut dijelaskan pada metode pengumpulan data.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu kegiatan untuk mendukung penelitian. Pengumpulan data juga merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dibagi menjadi dua metode yaitu secara primer maupun sekunder.

3.5.1 Survei primer

Pengambilan data primer yang dilakukan terdapat empat yaitu obervasi lapangan, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Dijabarkan sebagai berikut dan ditampilkan pada Tabel 3.3 :

a. Observasi lapangan

Dalam melaksanakan observasi lapangan dilakukan untuk mengkaji keadaan eksisiting fungsi lahan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas jalur pejalan kaki. Selain itu juga dilakukan pengamatan untuk mendapatkan jumlah pejalan kaki di wilayah studi. Pengamatan dilakukan pada hari kerja yaitu hari Senin dan hari libur yaitu hari Minggu. Pengamatan dilakukan pada jam-jam puncak (*peakhour*) serta pada hari sibuk yaitu hari senin yang mewakili hari kerja dalam satu minggu dan hari minggu yang mewakili hari libur dalam seminggu. Pelaksanaan observasi dilakukan pagi hari jam 6.30-7.30 dimana banyak warga yang menggunakan jalur pejalan kaki untuk menunggu kendaraan umum menuju sekolah/tempat kerja dan pada hari libur warga menggunakan jalur pejalan kaki untuk menuju arena olahraga, siang hari jam 13.00-14.00 dimana waktu jam makan siang dan banyak pengunjung restoran yang menggunakan jalur pejalan kaki dari asal mereka datang, dan sore hari jam 17.00-18.00 dimana waktu pulang sekolah/kerja. Hasil dari pengamatan selanjutnya akan dijadikan masukan terkait peningkatan kualitas dari jalur pejalan kaki itu sendiri.

b. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan ada 2 (dua) jenis, yang pertama adalah kuesioner kepuasan dan kepentingan dengan penentuan jawaban-jawaban untuk dipilih responden menggunakan skala interval yaitu skala Likert. Skala yang digunakan berjumlah 6 (enam), artinya tidak ada nilai tengah (*zero poin*) pada skala penelitian. Hal tersebut dilandasi dari penyataan Edwards dalam Amaliah (2008:40) sebagai berikut:

"Jika kita ingin mengkorelasikan skor pada skala sikap dengan skor pada skala lain atau dengan ukuran lain yang menarik, ini juga dapat dilakukan tanpa mengacu pada titik nol pada hasil yang menguntungkan-tidak menguntungkan".

Tabel 3.2 Skor penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kerja menggunakan skala Likert

Skala	<u>Kriteria</u>					
pengukuran	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)				
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas				
2	Tidak penting	Tidak puas				
3	Agak tidak penting	Agak tidak puas				
4	Agak penting	Agak puas				
5	Penting	Puas				
6	Sangat penting	Sangat puas				

Sumber: Morison, 2012

Sedangkan yang kedua adalah kuesioner Model Kano yaitu kuesioner fungsional-disfungsional dengan penentuan jawaban-jawaban untuk dipilih responden menggunakan skala Likert.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada responden untuk mendapatkan data jumlah fungsi lahan menggunakan kuesioner peta bangunan dan mengetahui persepsi masyarakat mengenai kualitas jalur pejalan kaki, wawancara dibutuhkan untuk membantu peneliti dalam menanyakan kuesioner.

Tabel 3.3 Desain survei primer

No	Metode survey	Sumber data	Data yang diperlukan			
1	Observasi lapangan	Pengamatan jumlah pejalan kaki	Jumlah pejalan kaki			
2	Kuesioner	warga yang tinggal dan pengunjung jalur pejalan kaki	Persepsi masyarakat terhadap kualitas jalur pejalan kaki			
3	Wawancara	Wawancara terhadap penghuni bangunan di sepanjang koridor	• Jumlah fungsi lahan di tahun 2009-2013			
4	Dokumentasi	Pengambilan foto eksisting tentang fungsi lahan dan kondisi jalur pejalan kaki di lokasi studi	Keadaan eksisting fungsi lahan dan kondisi jalur pejalan kaki			

d. Dokumentasi

Untuk melengkapi perolehan data, dilakukan pula dokumentasi hasil observasi

lapangan dalam bentuk foto mengenai kondisi fisik fungsi lahan dan kondisi jalur pejalan kaki yang kemudian dijelaskan menggunakan *photo mapping*.

3.5.2 Survei sekunder

Survei sekunder dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berupa dokumen atau kebijakan dari sebuah instansi/ dinas pemerintahan daerah Kecamatan Cibinong dan literatur studi kepustakaan dari buku-buku, makalah, serta studi-studi terdahulu yang memiliki kaitan dengan jalur pejalan kaki dan fungsi lahan. Beberapa data sekunder yang dibutuhkan dari beberapa instansi pemerintahan akan dijelaskan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Desain survei sekunder

No	o Instansi		Data yang Dibutuhkan
1.	BAPPEDA		RDTR Cibinong Raya Tahun Anggaran 2010
			Peta jaringan jalan
			Peta persil
2.	Buku, jurnal,	media	Variabel yang mempengaruhi kualitas jalur pejalan kaki
	online		Variabel fungsi lahan
		4	Jurnal kualitas jalur pejalan kaki
		\$ 65	Jurnal perubahan fungsi lahan

3.6 Metode Analisa Data

Metode analisis data dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu meningkatkan kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan. Berikut merupakan penjelasan analisis yang digunakan sesuai dengan rumusan masalah maupun tujuan dari penelitian seperti yang ditampilkan pada kerangka analisis (Gambar 3.5).

3.6.1 Analisis perubahan fungsi lahan

Menurut Falina (2009), metode yang digunakan untuk mengetahui perubahan dalam suatu data, biasanya digunakan data tahunan sehingga dalam menganalisis perubahan fungsi lahan digunakan data dari tahun 2009-2013. Analisis perubahan fungsi lahan akan digunakan untuk menjelaskan jumlah bangunan dengan masingmasing fungsi dan pola perubahan fungsi lahan selama lima tahun di Koridor Jalan Raya Bogor KM 45. Hasil dari analisis perubahan fungsi lahan selanjutnya akan dijadikan input dalam menilai kualitas jalur pejalan kaki.

3.6.2 Analisis kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan

Dalam mengetahui kualitas jalur pejalan kaki dilakukan penilaian dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan hasil analisis perubahan fungsi lahan akan dikaitkan dengan kualitas jalur pejalan kaki di wilayah studi untuk selanjutnya

dilakukan analisis deskriptif pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki.

A. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Maiyanti (2010), metode CSI merupakan pengukuran kualitas berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari pengguna. Selain itu, CSI bertujuan untuk meningkatkan kualitas sebuah produk secara bertahap dengan mengurangi nilai selisih antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah produk (Poliakova, 2010: 211). Adapun tahap-tahap dalam mengukur CSI adalah (Amran, 2012:164):

- 1. Menghitung tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan atribut yang ingin diketahui,
- 2. Menghitung weighted factor, yaitu mengubah nilai kepentingan (importance score) menjadi angka presentase, sehingga didapatkan total weighted factor 100%,
- 3. Menghitung *weighted score*, yaitu nilai rata-rata tingkat kepuasan dikalikan dengan nilai *weighted factor* dan dibagi 100,
- 4. Menghitung weighted total, yaitu menjumlahkan weighted score dari semua atribut, Tahap terakhir adalah menghitung satisfaction index, yaitu weighted total dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum adalah 6) kemudian dikali 100%, selanjutnya intepretasi dari nilai CSI dijelaskan pada Tabel 3.5. Selanjutnya dilakukan analisis keterkaitan antara perubahan fungsi lahan dengan kualitas jalur pejalan kaki.

Tabel 3.5 Interretasi Customer Satisfaction Index

- material and product	3
Angka Indeks	Intepretasi
X < 64%	Sangat buruk
64% -71%	Buruk
71% - 77%	Memprihatinkan
77% - 80%	Ambang batas
80% - 84%	Baik
84% - 87%	Sangat baik
X> 87%	Sangat baik sekali
11 0//0	Sungat Sunk Sekun

Sumber: Maiyanti, 2010

B. Analisis kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan

Hasil dari CSI dan analisis perubahan fungsi lahan dijadikan input dalam mengetahui keterkaitan antara keduanya. Pola perubahan fungsi lahan diilustrasikan kedalam sebuah gambar untuk diketahui pengaruh yang diberikan terhadap jalur pejalan kaki di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45. Setelah diketahui tingkat hubungan antara perubahan fungsi lahan dengan kualitas jalur pejalan kaki, selanjutnya akan dilakukan

analisis untuk mendapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas jalur pejalan kaki menggunakan analisis model Kano.

3.6.3 Analisis peningkatan kualitas jalur pejalan kaki

Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna (Yang, 2005). Tujuan digunakannya model Kano dalam penelitian adalah untuk mendapatkan rekomendasi atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas jalur pejalan kaki. Adapun langkahlangkah dalam menggunakan model Kano, yaitu (Yang, 2005):

Langkah 1: Mengidentifikasi produk yang ditawarkan

Titik awal untuk membuat kuisioner Kano adalah dengan memiliki penentuan persyaratan produk/ variabel dari obyek yang akan diteliti.

Langkah 2: Membuat Kuesioner Kano

Dalam pembuatan Kuesioner yang perhitungannya menggunakan Model Kano maka sifat dari Kuisioner tersebut adalah setiap satu pertanyaan memiliki dua bagian yaitu *functional* dan *disfunctional*. Pertanyaan dalam model kano harus bersifat positif dan yang kedua bersifat negatif.

Langkah 3: Memposisikan hasil kuesioner

Kuisioner yang telah didapatkan dievaluasi terlebih dahulu dalam tiga langkah (Gambar 3.1), setelah dikombinasikan jawaban atas fungsional dan disfungsional di dalam tabel survei (Tabel 3.6).

- 1. *Must-be quality attribute*, atribut yang jika pada suatu produk atau pelayanan tidak ada maka akan menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan.
- 2. *One-dimensional quality attribute*, suatu atribut yang mempunyai hubungan setara dengan tingkat kepuasan dari suatu produk atau pelayanan. Semakin besar tingkat pelayanannya maka semakin besar pula tingkat kepuasan penggunanya.
- 3. Attractive quality attribute, suatu atribut yang memberikan kepuasan jika terdapat di lokasi yang dinilai, dan atribut tersebut tidak akan menghasilkan kepuasan jika suatu produk atau pelayanan tersebut tidak ada.
- 4. *Indifferent quality attribute*, atribut yang ada dan tidaknya suatu produk atau pelayanan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 5. *Reverse quality attribute*, atribut yang kehadirannya menjadikan pelanggan merasa tidak puas dan tidak ada hasilnya dalam kepuasan pelanggan.

Dari kelima kategori di atas, dapat dibedakan kembali berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu kategori dengan tingkat kepentingan tinggi dan rendah (Tabel 3.7) dengan penjelasannya dilampirkan pada Tabel 3.8.

Tabel 3.6 Tabulasi survei

CUSTO		DISFUNCTIONAL (negative) QUESTION							
REQUIRI	1. Like	2. Must be	3. Nautral	4. Live with	5. Dislike				
FUNCTIONAL	1. Like	Q	A	A	A	O			
(positif)	2. Must-be	R	I	I	I	M			
QUESTION	3. Neutral	R	I	I	I	M			
	4. Live with	R	I	I	I	M			
	5. Dislike	R	R	R	R	Q			

Sumber: Yang, 2005

Tabel 3.7 Kategori kualitas atribut Model Kano

Kategori atribut dalam model Kano	Kategori kualitas atribut Kano dengan tingkat	Kategori kualitas atribut Kano dengan tingkat kepentingan		
	kepentingan tinggi	rendah		
Attractive	Highly attractive	Less attractive		
One-dimensional	High value-added	Low value-added		
Must be	Critical	Necessary		
Indifferent	Potential	Care-free		

Sumber: Yang, 2006

Tabel 3.9 Pengertian Kategori Kualitas Atribut Kano

	Tabel 3.9 Pengertian Katego		
Ka	no's attractive attributes		no's one dimensional attributes
Highly attractive quality attributes	Merupakan alat yang baik bagi perusahaan atau <i>stakeholder</i> untuk menarik pengguna atau pelanggan yang potensial. Dapat menampilkan atau menjual atribut yang strategis.	High value- added quality attributes	Memiliki kontrbusi tinggi terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu perusahaan atau <i>stakeholder</i> harus berupaya untuk memberikan atribut tersebut kepada pengguna atau pelanggan.
Less attractive quality attributes	Dikarenakan memiliki daya tarik yang sedikit untuk pengguna atau pelanggan, maka atribut dapat dibuang jika melibatkan pertimbangan biaya	Low value- added quality attributes	Kurang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan. Tetapi perusahaan atau stakeholder tidak dapat mengabaikan atribut ini, perusahaan tidak boleh memberikan terlalu sedikit atribut ini kepada pengguna atau pelanggan karena akan membuat ketidakpuasan pengguna.
11 P	Kano's must be attributes		Kano's indifferent attributes
Critical quality attributes	Sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan, sehingga perusahaan atau <i>stakeholder</i> harus memenuhi secara optimal atribut tersebut	Potential quality attributes	Merupkan atribut yang dapat menarik perhatian secara bertahap. Sehingga perusahaan atau <i>stakeholder</i> dapat mempertimbangkan hal-hal strategis yang diperlukan untuk menarik pelanggan di masa yang akan datang.
Necessary quality attributes	Pihak perusahaan dapat memenuhi atribut ini hanya pada tingkat diperlukannya atribut ini, hal ini untuk menghindari pengguna yang merasa tidak puas.	Care free quality attributes	Jika diperlukan, perusahaan atau stakeholder tidak perlu menawarkan atribut-atribut ini dalam pertimbangan biaya.

Sumber: Yang, 2005.

Untuk memposisikan diperlukan rata-rata dari *satisfaction* dan *dissatisfaction* dari setiap atribut. Untuk itu ada aturan dalam mengevaluasi yaitu menghitung rata-rata setiap atribut:

Evaluation Rule

Extent of Satisfaction

Koefisien tingkat kepuasan berkisar antara 0 sampai dengan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan konsumen, sebaliknya jika nilai mendekati ke 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\frac{A+O}{A+O+M+I}$$

Extent of Dissatisfaction

Jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan konsumen.

$$\frac{O+M}{(A+O+M+1)\times(-1)}$$

Questionaire

Questionaire		
Customer	1.	I like it that way
Requirement	2.	I must be that way
Functional	3.	I am neutral
Form	4.	I can live with it that way
	5.	I dislike if that way
Customer	1.	I like it that way
Requirement	2.	I must be that way
Disfunctional	3.	I am neutral
Form	4.	I can live with it that way
	5.	I dislike if that way
	5.	I dislike if that way

Kano Evaluation Table

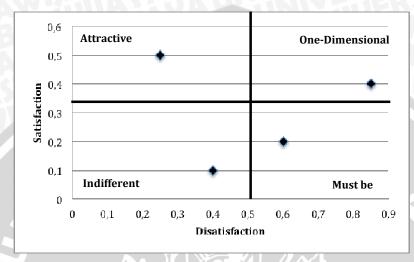
CUSTOMER RE	DISFUNCTIONAL (negative) QUESTION						
1 RUEL	1. Like	2. Must b	oe	3. Nautral	4. Live with	5. Dislike	
FUNCTIONAL	1. Like						– 0
(positif)	2. Must-be						I AT
QUESTION	3. Neutral						
	4. Live with						
MAU	5. Dislike					- PERM	CON

Tabulations of surveys

CR	Α	M	Ο.	R	O	I	Total	Grade
1		U	1				E AI	
2				V.	17			
3		7						

Gambar 3.1 Alur pengisian kuesioner dalam tabel evaluasi dan form tabulasi Sumber: Yang, 2005

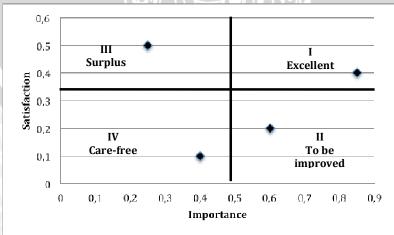
Dari hasil rata-rata dapat diketahui nilai yang memungkinkan mengetahui atribut yang menjadi kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan. Atribut yang bernilai positif dipertahankan sedangkan yang negatif dilakukan tindakan perbaikan, penempatan atribut dijelaskan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Memposisikan atribut Sumber: Yang, 2005

Langkah 4: Prioritas untuk perbaikan kebutuhan

Dalam Gambar 3.3, dimensi horizontal menunjukkan tingkat pentingnya kualitas atribut, dan dimensi vertikal menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan kualitas atribut. Pasangan order (skala kepentingan, skala kepuasan) kemudian diletakkan di koordinat. skala kepentingan dan skala kepuasan dapat diletakkan pada koordinat ke empat bidang.



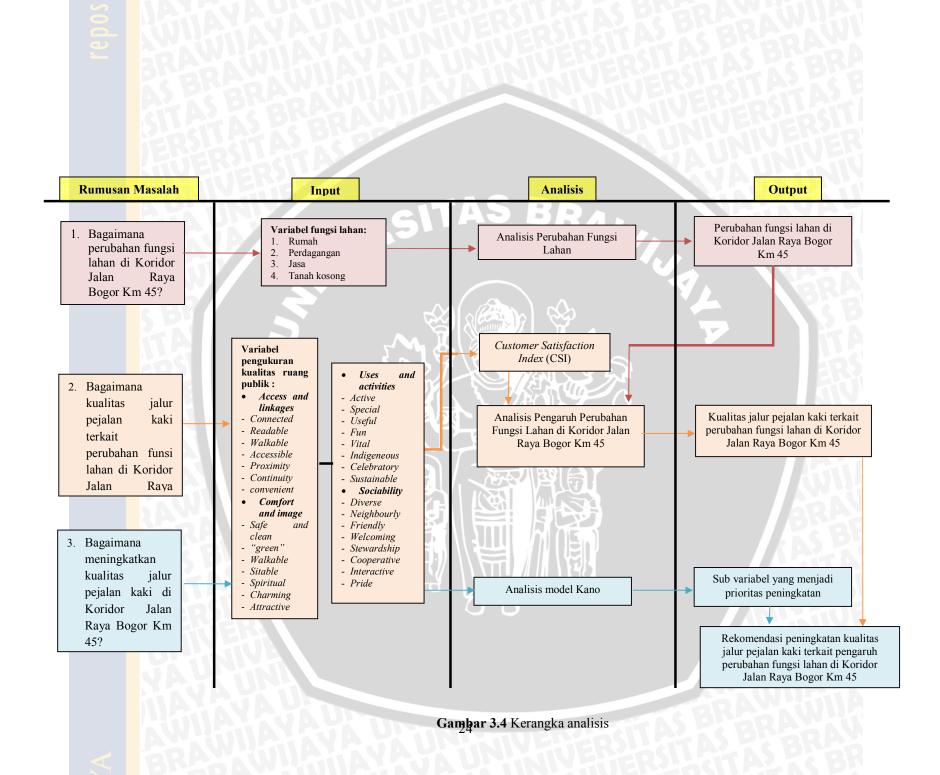
Gambar 3.3 Model Kepuasan-Kepentingan Sumber: Chow Yang, 2005

Daerah I. sangat baik: Atribut terletak di daerah ini adalah mereka yang dianggap pelanggan Menjadi penting sehingga kinerja atribut ini dilanjutkan. Daerah II. meningkatkan: atribut kualitas yang tercantum di daerah ini adalah mereka yang dianggap sebagai Penting bagi pelanggan tapi untuk yang pertunjukan belum bertemu dengan harapan. harus segera melalukan perbaikan untuk atribut yang ada pada daerah ini.

Daerah III. Daerah surplus: Atribut yang terdaftar di daerah ini tidak sangat penting bagi pelanggan, Tapi persepsi pelanggan cukup memuaskan. Pihak pengelola dapat menempatkan kualitas atribut sebagai cadangan, yaitu atribut yang dapat dihilangkan tanpa menimbulkan dampak negatif yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

Daerah IV. Perawatan - daerah bebas: pelanggan memiliki Tingkat kepuasan yang lebih rendah pada kualitas atribut ini dikarenakan atribut ini kurang penting. Pihak pengelola tidak perlu khawatir tentang atribut ini, karena item ini memiliki dampak yang tidak terlalu penting terhadap kualitas keseluruhan - proses evaluasi.

Setelah semua langkah selesai, terakhir adalah menggabungkan hasil dari kedua jenis kuesioner yaitu category in I-S model, category in Kano's model dan Category in refined Kano's model seperti pada Gambar 3.3.



3.7 Desain Survei

Tabel 3.9 Desain survei

N O	Rumusan Masalah	Variabel	Sub variabel	Sumber Data	Teknik Analisia Data	Output
1.	Bagaimana perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45?	Jenis Perubahan	 Perdagangan Jasa Rumah Perdagangan menjadi jasa Jasa menjadi perdagangan Rumah menjadi perdagangan Rumah menjadi jasa Tanah kosong menjadi perdagangan 	Wawancara kepada pemilik lahan BAPPEDA Kabupaten Bogor ArcGis Kondisi eksisting	Perubahan fungsi lahan dianalisis menggnakan analisis deskriptif perubahan fungsi lahan	 Prosentase perubahan jumlah bangunan berdasarkan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45 Prosentase perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45 Pola perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan
			 Tanah kosong menjadi jasa Tidak berubah		9	Raya Bogor Km 45
2.	Bagaimana kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan Koridor Jalan Raya Bogor Km 45?	 Access and linkages (Y1) Comfort and image (Y2) Uses and activities (Y3) Sociability (Y4) 	Pola perubahan fungsi lahan	a. Menyebarkan kuesioner dan melakukan wawanara kepada pemilik lahan dan pengunjung jalur pejalan kaki b. Kondisi eksisting	Pada tahap pertama dilakukan pengukuran kualitas jalur pejalan kaki menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki menggunakan analisis deskriptif pengaruh perubahan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki menggunakan fungsi lahan terhadap kualitas jalur pejalan kaki	Kualitas jalur pejalan kaki terkait perubahan fungsi lahan di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45

N O	Rumusan Masalah	Variabel	Sub variabel	Sumber Data	Teknik Analisia Data	Output
3.	Bagaimana meningkatkan kualitas jalur pejalan kaki di Koridor Jalan Raya Bogor Km 45	• Access and linkages	 Connected Readable Walkable Accessible Continuity Proximity Convenient 	Kuesioner: • Kuesioner kepuasan-kepentingan: untuk mengetahui tingkat prioritas	 Pada tahap pertama dilakukan rekap terhadap kuesiner kepuasan- kepentingan dan fungsional- disfungsional setelah itu 	menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas jalur pejalan kaki • Selanjutnya diberikan rekomendasi yang difokuskan kepada sub variabel prioritas berdasarkan hasil analisis dari rumusan masalah 2.
		•Comfort and image	 Safe and clean "green" walkable sitable spiritual charming attractive historic 	perbaikan terhadap sub variabel yang mempengaru hi kualitas jalur pejalan kaki • Kuesioner	perbaikan dilakukan terhadap sub perhitungan dengan variabel yang memposisikan mempengaru kategori pada hi kualitas kuadran I,II,III,IV. jalur pejalan Berdasarkan kaki tingkat • Kuesioner kepentingan,	
		• Uses and activities	 Active Special Useful Fun Vital Real Indigeneous Celebratory Sustainable 	fungsional- disfungsional : untuk mengetahui pengaruh dari keberadaan suatu subvariabel terhadap kualitas jalur	atribut yang masuk kedalam kategori excellent dan to be improved merupakan atribut yang diprioritaskan, sedangkan untuk kategori model Kano, atribut yang	
		• Sociability	 Diverse Neighbourly Friendly Welcoming Stewardship Pride Interactive Cooperative 	pejalan kaki	masuk kedalam kategori attractive, one dimensional, must be adalah atribut yang diprioritaskan.	

