

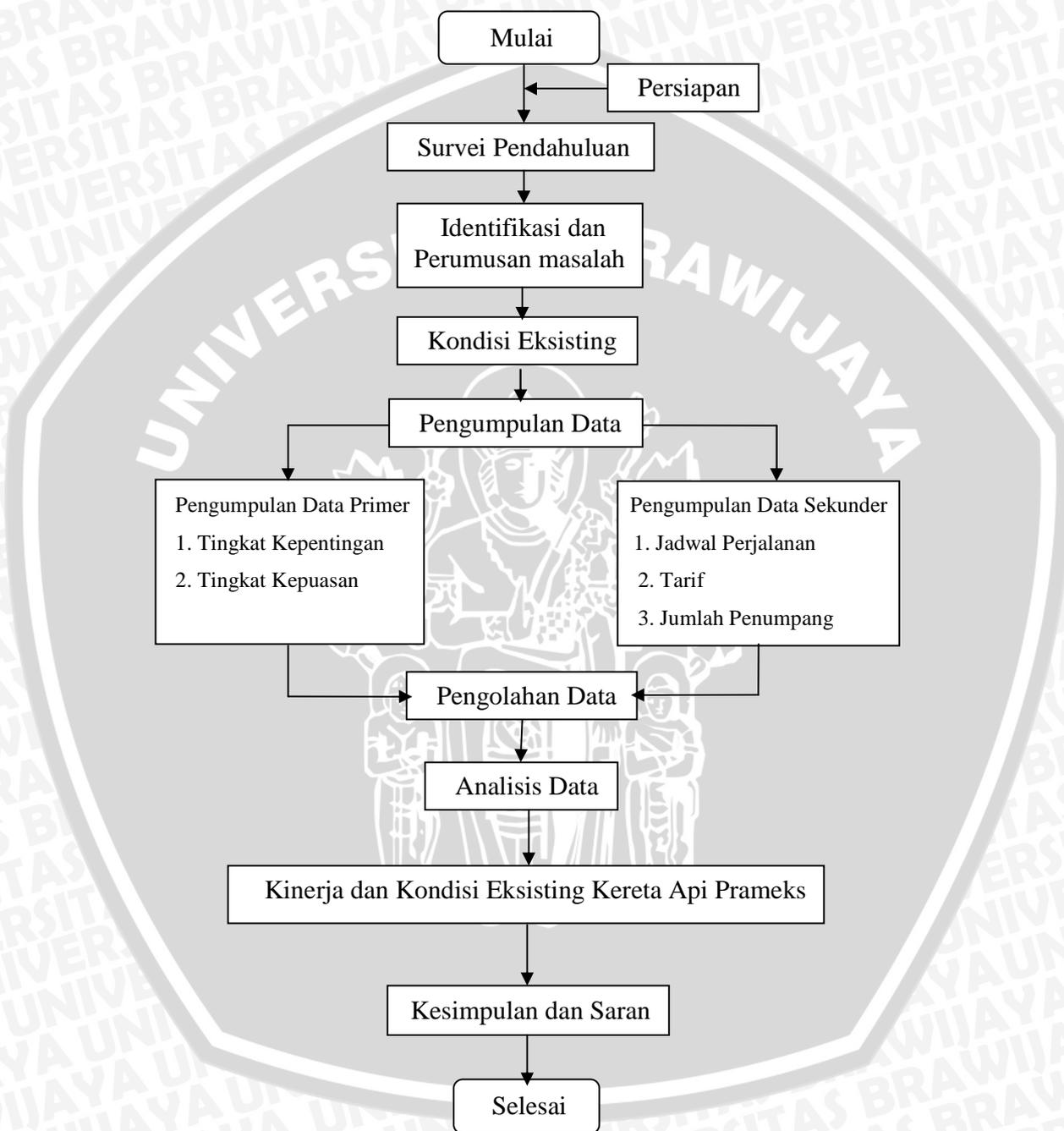
BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data kondisi nyata kualitas pelayanan perjalanan dan kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) yang dilakukan dengan pengamatan kualitas pelayanan baik dari data kuisisioner maupun melalui pengamatan langsung, serta data dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Pengisian kuisisioner dilakukan di stasiun – stasiun lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Pada saat ini konsumen sering hanya memperoleh layanan dari operator kereta api tanpa memahami keinginan dari penumpang tersebut. Seiring perkembangan teknologi dan informasi, para konsumen saat ini mulai kritis terhadap tingkat pelayanan suatu produk maupun jasa, oleh karena itu maka dilakukanlah penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa Kereta Api Prameks.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat pelayanan Kereta Api Prameks terhadap pengguna jasa stasiun serta untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan penggunanya. Tingkat kepuasan pengguna jasa stasiun kereta api Prameks dapat dicapai dengan mengukur probabilitas tingkat kualitas pelayanan Kereta yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner yang berisikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan seberapa besar tingkat kepentingannya. Survei dilakukan di dalam Kereta Api Prameks. Kuisisioner yang disebarkan berisikan pilihan pelayanan dengan klasifikasi kepuasan sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik. Setelah dianalisis dengan analisis faktor, analisis tingkat kesesuaian dan Performance and Importance Analysis, Hasil yang didapat berupa tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen. Dari beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diperoleh konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Prameks.

Untuk mengetahui pelaksanaan penelitian secara jelas dapat dilihat pada Gambar 3.1 dari bagan alir prosedur penelitian berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alir Prosedur Penelitian

a Persiapan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur tentang permasalahan yang mungkin terjadi pada area studi. Pada tahap ini, mulai dirumuskan tentang permasalahan yang mungkin terjadi. Dengan mengetahui permasalahan tersebut, akan dicari referensi yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

b Survei Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan pengamatan langsung pada area studi. Dari pengamatan langsung ini dapat diketahui kondisi eksisting pada area studi. Selain itu dapat juga diketahui permasalahan yang terjadi pada area studi. Pengamatan langsung di lapangan dapat juga digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan batas area studi yang akan ditinjau.

c Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah dilakukan pengamatan langsung dapat dilakukan identifikasi dan perumusan masalah yang terjadi pada area studi. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan. Pada tahap ini pula dilakukan pembatasan area studi dan cangkupan permasalahan yang akan dibahas.

d Kondisi Eksisting

Pada tahap ini dilakukan persiapan untuk melakukan penelitian pada kondisi eksisting area studi yang telah ditetapkan dan melakukan persiapan untuk pengumpulan data.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data identifikasi dilakukan pada kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) di Stasiun Tugu Jogjakarta dan di Stasiun Balapan Solo tujuan Jogjakarta - Solo. Pengisian kuisisioner dilakukan pada waktu penumpang berada di stasiun untuk menunggu kedatangan Kereta Api Prambanan Ekspres juga selama dalam perjalanan diatas kereta.

Kuisisioner yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Prameks berfungsi untuk mengetahui tanggapan penumpang. Pembagian kuisisioner dilakukan di stasiun pada waktu menunggu kereta maupun di atas kereta pada waktu berjalan.

3.3.1.1 Pelaksanaan Survey Penumpang

A. Target data

Data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data hasil persepsi penumpang yang dilaksanakan di stasiun juga di dalam perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres. Metode yang digunakan pada pengambilan data menggunakan random sampling/acak, sebab metode ini dianggap sudah mewakili dari semua penumpang pada Kereta Api Prameks.

B. Waktu dan Lokasi

Survey pengambilan data langsung dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 29 Desember 2012 di stasiun dan selama dalam perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres dari Stasiun Tugu Yogyakarta menuju Stasiun Balapan Solo PP.

C. Data Survey

Data yang didapat dari survey ini adalah persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan stasiun dan perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres. Data kelayakan diperoleh dari hasil pengamatan langsung dan pengambilan data di lapangan.

D. Jumlah Surveyor dan banyak Responden

Menurut rumus Slovin yang digunakan maka jumlah responden yang diambil pada survey ini adalah 60 orang. Tetapi semakin banyak sample yang diambil maka akan semakin akurat kesimpulan permasalahannya. Oleh karena itu saya akan mengambil kurang lebih sekitar 100 responden untuk penelitian ini.

Jumlah surveyor yang dibutuhkan pada pengambilan data yaitu 5 orang untuk mengambil sebanyak 100 responden. Jadi masing-masing surveyor mengambil data sebanyak 20 orang dan 75 orang untuk karakteristik.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan berasal dari instansi – instansi terkait, antara lain jadwal perjalanan kereta api (keberangkatan maupun kedatangan), tarif dan jumlah penumpang per tahun. Pengambilan data sekunder dilakukan bulan Desember 2012. Data statistik didapat dari PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Jogjakarta dan pada media Internet.

Kesulitan – kesulitan yang dihadapi dalam pengumpulan data sekunder ini adalah sulitnya untuk mengumpulkan data – data yang sesuai untuk keperluan analisis, tidak tersedianya data secara lengkap.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Tahapan Analisis

- 1.) Melakukan rekapitulasi data yang didapat dari hasil survei di stasiun kereta api dengan mengelompokkan hasil kuisioner berdasarkan beberapa karakteristik dari penumpang yaitu:
 - a. informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
 1. nama dan nomor kereta api;
 2. jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api;
 3. tarif kereta api;
 4. stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan;
 5. kelas pelayanan; dan
 6. peta jaringan jalur kereta api;
 - b. loket;
 - c. ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir;
 - d. kemudahan naik turun penumpang;
 - e. fasilitas kesehatan; dan
 - f. fasilitas keselamatan dan keamanan.

- 2.) Melakukan rekapitulasi data yang didapat dari hasil survei di dalam kereta api pada waktu melakukan perjalanan dengan mengelompokkan hasil kuisioner berdasarkan beberapa karakteristik dari penumpang yaitu:
 - a. pintu dan jendela;
 - b. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk;
 - c. toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan;
 - d. lampu penerangan;
 - e. kipas angin;
 - f. rak bagasi;
 - h. informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan;
 - j. fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
 - k. nama dan nomor urut kereta;
 - l. informasi gangguan perjalanan kereta api;
- 3.) Menghitung jumlah suara pada masing masing karakteristik penumpang.
- 4.) Membuat tabel analisis kepentingan dan kepuasan dari pernyataan penumpang yang menggunakan angkutan umum Kereta Api Prameks.
- 5.) Mengolah data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang selanjutnya di dapat Diagram Kartesius dan hasil analisis.
- 6.) Membuat kesimpulan dan saran dari hasil semua rekapitulasi.

3.4.2 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) akan diketahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks). Metode *Importance Performance Analysis* ini didasarkan pada konsep ServQual (Service Quality) dengan melihat tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) diukur dalam kaitannya dengan tingkat kinerja dari pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

Sebelum melaksanakan prosedur atau langkah-langkah dalam *Importance Performance Analysis* (IPA), adalah menghitung banyak sampel yang diambil, sebagai berikut:

Untuk perhitungan jumlah sampel minimum digunakan rumus Slovin dalam Umar (2003:78) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (terdapat 150 penumpang)

e = pesen kelonggaran ketidakteletian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan yaitu 10% = 0,1

$$\text{Diketahui : } n = \frac{150}{1 + 150(0,1)^2} = \frac{150}{1 + 15} = \frac{150}{16} = \frac{N150}{2,5} = 60$$

Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 60 orang. Jumlah ini sudah dianggap mewakili seluruh populasi penumpang dalam satu kali perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres tujuan Solo-Jogjakarta.

1. Pembobotan tingkat kepentingan (*Importance*)

Dalam penelitian ini perlu diadakan penimbangan (*weighting*). Salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala 5 tingkat (Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting terhadap kualitas pelayanan)

2. Pemboboan tingkat kinerja (*Performance*)

Untuk kinerja/pelaksanaan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat baik/sangat penting diberi bobot (5), artinya penumpang sangat puas.
- Jawaban baik/penting diberi bobot (4), artinya penumpang puas.

- c. Jawaban cukup baik/cukup penting diberi bobot (3), artinya penumpang cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik/kurang penting diberi bobot (2), artinya penumpang kurang puas.
- e. Jawaban tidak baik/tidak penting diberi bobot (1), artinya penumpang tidak puas.

3. Menghitung nilai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor pelayanan/kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

4. Membuat Diagram Kartesius

Maka dari hasil Diagram Kartesius selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian.

