

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian menurut sugiyono (2017) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif adalah sebagai berikut :

Pendekatan penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif, karena pemaknaan masing-masing variabel maupun hubungan antara variabel didasarkan pada skala pengukuran kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015)

Dalam rancangan penelitian ini sebelum dilakukan uji validitas dilakukan observasi terlebih dahulu dengan tujuan untuk mendapatkan hubungan atau korelasi antara pengguna Kereta Api dan Pelayanan Kereta Api di Stasiun Serang. Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif dikarenakan penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel dan atribut pada dimensi kualitas pelayanan dengan angka dan melakukan analisa data dengan prosedur *statistic*. Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa pengumpulan kuisisioner mengenai pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini juga termasuk dalam jenis rancangan observasional deskriptif, karena hasil penelitian yang dijelaskan secara tertulis atau deskriptif. Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan *cross-sectional* yaitu pengumpulan data sekaligus pada satu waktu tertentu. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Serang, Banten. Berikut ini merupakan lokasi tempat penelitian :

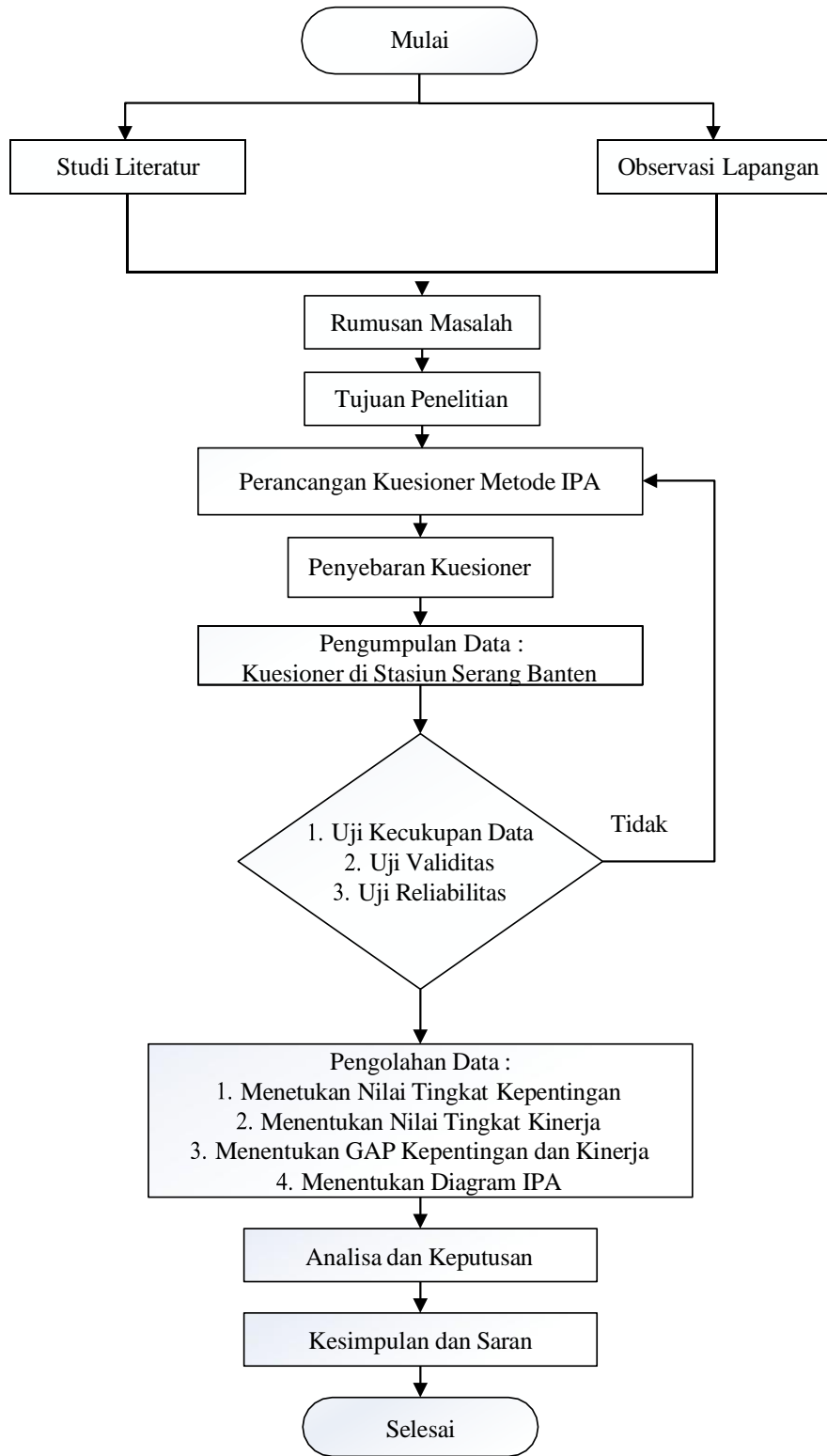
Nama : Stasiun Serang  
Alamat : Jl. Ki Tapa 2 Cimuncang, Serang, Banten, 42111 Indonesia  
Waktu Penelitian : Agustus 2022 – Oktober 2022

### **1.2 Cara Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengenai tentang kepuasan konsumen di Stasiun Kereta Api Serang Banten dilakukan dengan mengambil data primer. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten. Data primer yang sudah dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner diolah dan dilakukan uji validitas serta reliabilitas dengan menggunakan menggunakan bantuan *software* SPSS untuk menghasilkan penelitian yang valid dan reliabel. Tahapan pengambilan data ini dilakukan dengan kuesioner yang digolongkan diantaranya yaitu usia, pendidikan, dan jenis kelamin terhadap pengguna Kereta Api di Stasiun Serang. Kuesioner yang dirancang berjumlah 20 atribut pertanyaan dan disebarkan kepada 100 responden untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid. Setelah mendapatkan kuesioner yang valid dan reliabel peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA untuk mendapatkan hasil kuadran IPA dan tingkat kesesuaian IPA.

### **1.3 Alur Pemecahan Masalah**

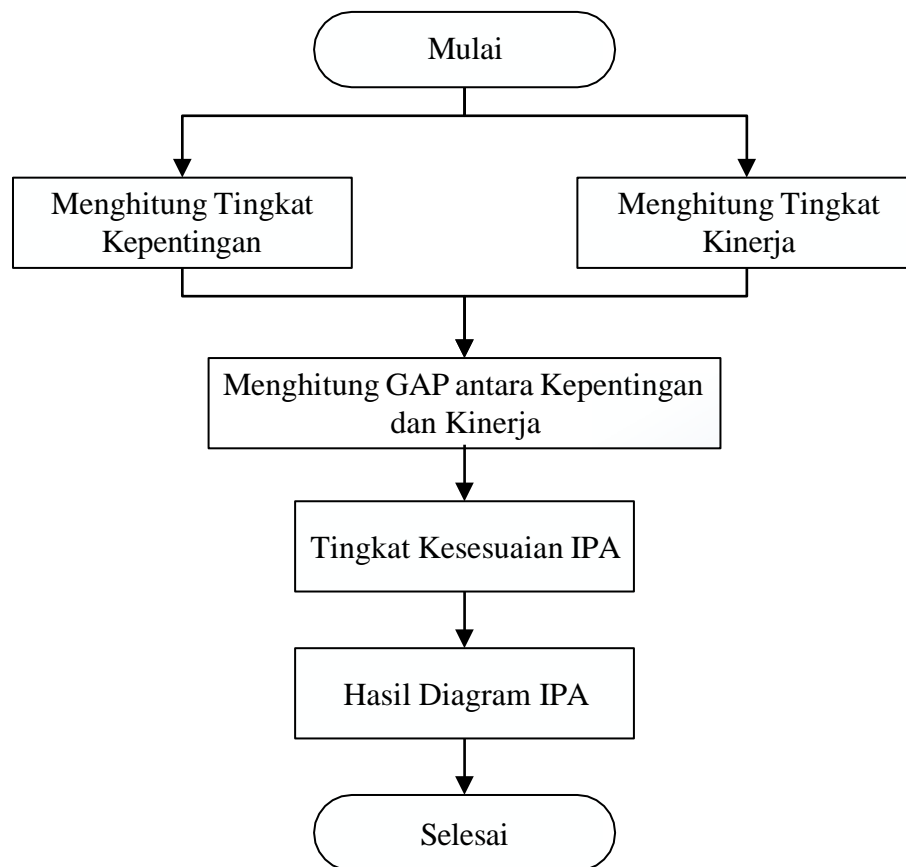
Alur pemecahan masalah merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui alur penelitian yang dibuat seperti susunan alur dari proses awal sampai akhir. Berikut ini merupakan alur pemecahan masalah :



**Gambar 5. Flowchart Alur Pemecahan Masalah Umum**

### 1.3.1 *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut adalah alur pemecahan masalah IPA pada Stasiun Kereta Api Serang Banten :



**Gambar 6.** *Flowchart* Alur Pemecahan Masalah IPA

## **1.4 Deskripsi Pemecahan Masalah**

Deskripsi alur pemecahan masalah terdiri dari alur pemecahan masalah umum dan alur pemecahan masalah IPA :

### **1.4.1 Deskripsi Alur Pemecahan Masalah Umum**

Dalam mendeskripsikan alur pemecahan masalah umum yang mengacu pada *Flow chart* penelitian yang dilakukan, dijelaskan sebagai berikut :

1. Mulai

Mulai merupakan tahap awal untuk melakukan proses penelitian yang dilakukan pada Stasiun Serang mengenai usulan perbaikan kualitas pelayanan.

2. Studi Lapangan

Merupakan metode yang berupa pengumpulan data yang dilakukan langsung saat melakukan penelitian tugas akhir yang berlokasi di Stasiun Serang.

3. Studi Literatur

Studi Literatur dijadikan sebagai teori untuk melakukan penelitian dengan mencari referensi teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan seperti tentang pelayanan konsumen, kepuasan konsumen, kuesioner, metode IPA.

4. Rumusan masalah

Dalam melakukan penyusunan laporan adapun masalah yang terkait pada penelitian yaitu tentang berapa tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Serang, dan usulan apakah yang selanjutnya dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Stasiun Serang.

5. Tujuan Penelitian

Merupakan acuan dalam penelitian tugas akhir yang berupa pertanyaan untuk menyusun hasil laporan, adapun tujuan penelitian yang ada yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Stasiun Serang. Mengetahui dan menganalisis usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang masih perlu ditingkatkan di Stasiun Serang.

## 6. Rancangan Kuesioner metode IPA

**Tabel 2. Rancangan Kuesioner Metode IPA**

<b>Dimensi</b>	<b>Nomor Kode</b>	<b>Pernyataan</b>
Sarana Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih
	2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum
	3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih
	4	Stasiun kerta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman
	5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api
	7	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas distasiun kereta api maupun di aplikasi KAI
	8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api
	9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, <i>Payment Point</i> , Linkaja, QRIS dan Minimarket terdekat
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	Staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api
	11	Staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket
	12	Staf mampu menjelaskan kepada konsumen
	13	Staf mampu menangani keluhan dan pengaduan

**Tabel 2. Rancangan Kuesioner Metode IPA (Lanjutan)**

Dimensi	Nomor Kode	Pernyataan
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat
	15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen
	16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna kereta api
	17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api
Empati ( <i>Empathy</i> )	18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api
	19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api
	20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen

(Sumber: Agia et al., 2022)

#### 7. Penyebaran Kuesioner

Pada tahapan ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan : *Offline* melalui *Form* penelitian.

#### 8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini berupa data primer. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Serang, Banten.

#### 9. Uji Kecukupan Data

Pada uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk melakukan penelitian cukup atau tidak. Apabila data tidak cukup, maka perlu adanya penambahan jumlah pengamatan, namun apabila data cukup dapat dilakukan pengolahan data.

#### 10. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan setelah data kuesioner terkumpul untuk mencari validitas sebuah *item*, kita mengkorelasikan skor item dengan total *item-item* tersebut. Jika koefisien antara *item* dengan total sama atau diatas 0,5 maka *item* tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,5 maka *item* tersebut dinyatakan tidak valid. Apabila data dinyatakan tidak valid maka dilakukan penelitian pada penyusunan kuesioner. Sedangkan apabila data valid maka dilanjutkan dengan pengolahan data selanjutnya.

#### 11. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah *instrument*, dalam hal kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,5$  maka *instrument* penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,5$  maka *instrument* penelitian tidak reliabel maka dilakukan kembali pada penyusunan kuesioner. Sedangkan data dinyatakan reliabel maka dapat digunakan pada pengolahan data selanjutnya.

#### 12. Pengolahan Data

Pada bagian ini, peneliti mulai mengolah data yang telah didapatkan dari penelitian seperti menentukan nilai GAP tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan lokasi atribut-atribut jasa pada kuadran IPA.

#### 13. Analisa

Dilakukan untuk menganalisis dan pembahasan dengan membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tugas akhir dengan penelitian lain yang sudah dilakukan dari berbagai sumber.

#### 14. Kesimpulan dan Saran

Merupakan tahapan yang berisikan proses menarik hasil dari analisa dan pembahasan menjadi kesimpulan yang dilakukan selama penelitian tugas akhir dan memberikan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.



## 15. Selesai

Selesai merupakan tahap mengakhiri penelitian.

### 1.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Dalam mendeskripsikan alur pemecahan masalah IPA yang mengacu pada *Flowchart* penelitian yang dilakukan, dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Mulai

Mulai merupakan tahap awal untuk melakukan proses penelitian yang dilakukan pada Stasiun Serang mengenai usulan perbaikan kualitas pelayanan.

#### 2. Menghitung Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Pada bagian ini, peneliti mendapatkan data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari 100 responden pada Stasiun Kereta Api Serang Banten.

#### 3. Menghitung GAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). *Perceived Service* dan *Expected Service* ini digunakan dalam konsep *Serqual* untuk menghitung GAP yang ada yaitu:

$$G = P - E$$

Keterangan:

G = GAP (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (Persepsi Layanan)

E = *Expected Service* (Harapan Layanan)

#### 4. Hasil Kuadran IPA

Pada bagian ini, peneliti mendapatkan data dari 100 responden seperti menentukan lokasi atribut-atribut pada kuadran IPA.

#### 5. Tingkat Kesesuaian IPA

Pada bagian ini, peneliti dapat menyimpulkan tingkat kesesuaian dengan menggunakan metode IPA.

## 6. Selesai

Selesai merupakan tahapan akhir penelitian.

### **1.5 Analisis Data**

Di dalam penelitian ini dilakukan studi kualitas layanan dengan metode IPA. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan konsumen. Metode IPA juga dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*).