

BAB III

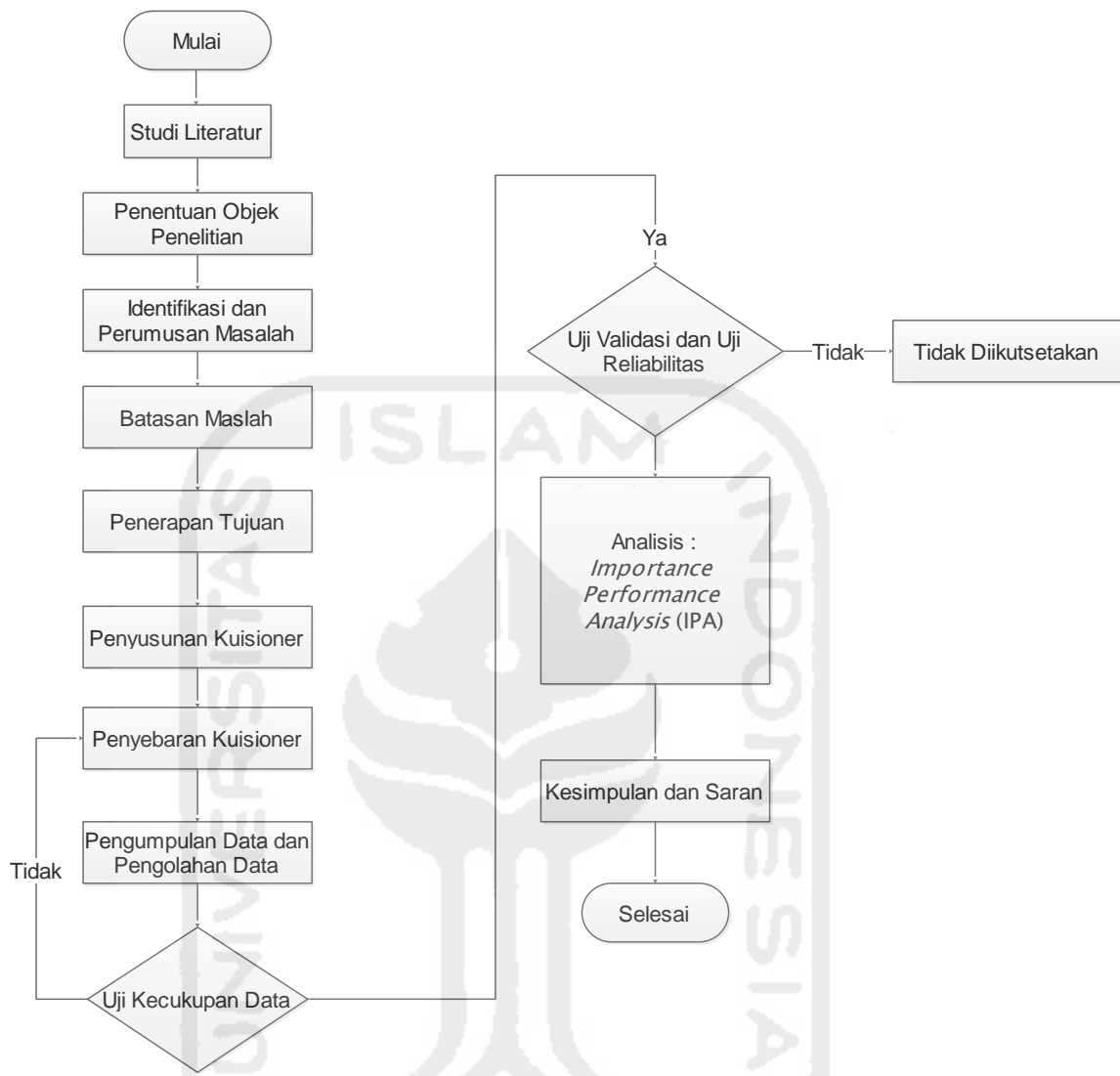
METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Sample yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa kereta api dengan jumlah sample sebanyak 70 responden. Pengambilan data sample dilakukan secara acak sederhana.

3.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan konsumen (*Satisfaction*) terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan Stasiun Lempuyangan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan dievaluasi tingkat kepuasan pelayanan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan konsumen, sehingga dapat menghasilkan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Adapun langkah-langkah penelitian tersebut dapat dijelaskan pada gambar 3.1 :



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

3.3 Jenis Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan kumpulan fakta yang didapatkan melalui penelitian langsung dari lapangan. Untuk mempermudah pelaksanaannya, pengambilan data primer dibantu dengan daftar pertanyaan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pengumpulan literasi dari berbagai pihak ataupun instansi yang memiliki kaitan korelasi terhadap persoalan yang sedang diangkat dalam penelitian ini.

3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan mengenai data penelitian yang dikumpulkan akan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak terkait. Objek wawancara dalam penelitian ini adalah pihak Stasiun Lempuyangan, keterangan dan juga data-data yang dibutuhkan.
2. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap kondisi aktual dari objek penelitian.
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dari para konsumen Stasiun Lempuyangan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian ini.
4. Studi kepustakaan, yaitu untuk memperoleh data dan informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini diambil dari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat mendukung penelitian ini, baik dari buku-buku, situs internet, artikel, jurnal, skripsi, tesis serta dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

3.5 Pengolahan Data

3.5.1 Uji Kecukupan Data

Uji Kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh untuk dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat obyektif dan bisa dipertanggung jawabkan. Sampel minimal dapat diketahui berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

Z = Nilai Tabel Z

p = Proporsi Sebenarnya Dari Populas

E = Tingkat Kesalahan

3.5.1 Uji Validitas Data

Validitas data dilakukan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 20. Semakin tinggi nilai validasi, menunjukkan bahwa kuesioner semakin tepat mengenai sasaran yang diinginkan dan konsisten dengan tujuan penyebarannya kuesioner. Berikut merupakan tabel yang menggambarkan range validitas :

Tabel 3.1 Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

3.5.3 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas data dilakukan untuk menguji apakah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan $\alpha > 0.50$. Dalam penelitian ini uji reliabilitas

menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20. Butir kuisisioner dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.50$.

3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA)

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kinerja
 Yi = Skor penilaian kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja PT. KAI, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan konsumen dengan menggunakan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana : \bar{X} = Skor rata – rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = Skor rata – rata kepentingan
 n = Jumlah responden

2. Analisis Diagram Kartesius

Hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X}_1 dan \bar{Y}_1) dimana \bar{X}_1 merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kinerja dan \bar{Y}_1 merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kepentingan. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik \bar{X}_1 dan \bar{Y}_1 yang didapat dengan rumus :

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{K} \text{ dan } \bar{Y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_1}{K} \dots\dots\dots(3.4)$$

Dimana : \bar{X}_1 = Rata – rata dari rata – rata skor kinerja
 \bar{Y}_1 = Rata – rata dari rata – rata skor kepentingan konsumen
 K = Banyaknya atribut / faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja