

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian yang mencakup langkah-langkah pelaksanaan dari awal sampai akhir. Dalam penelitian ilmiah, metodologi penelitian sangatlah penting karena diperlukan sebagai *frame* dalam melakukan *research*, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias. Ada dua macam metode untuk melakukan penelitian yaitu dengan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data primer dengan mengambil sampel dari sebuah populasi.

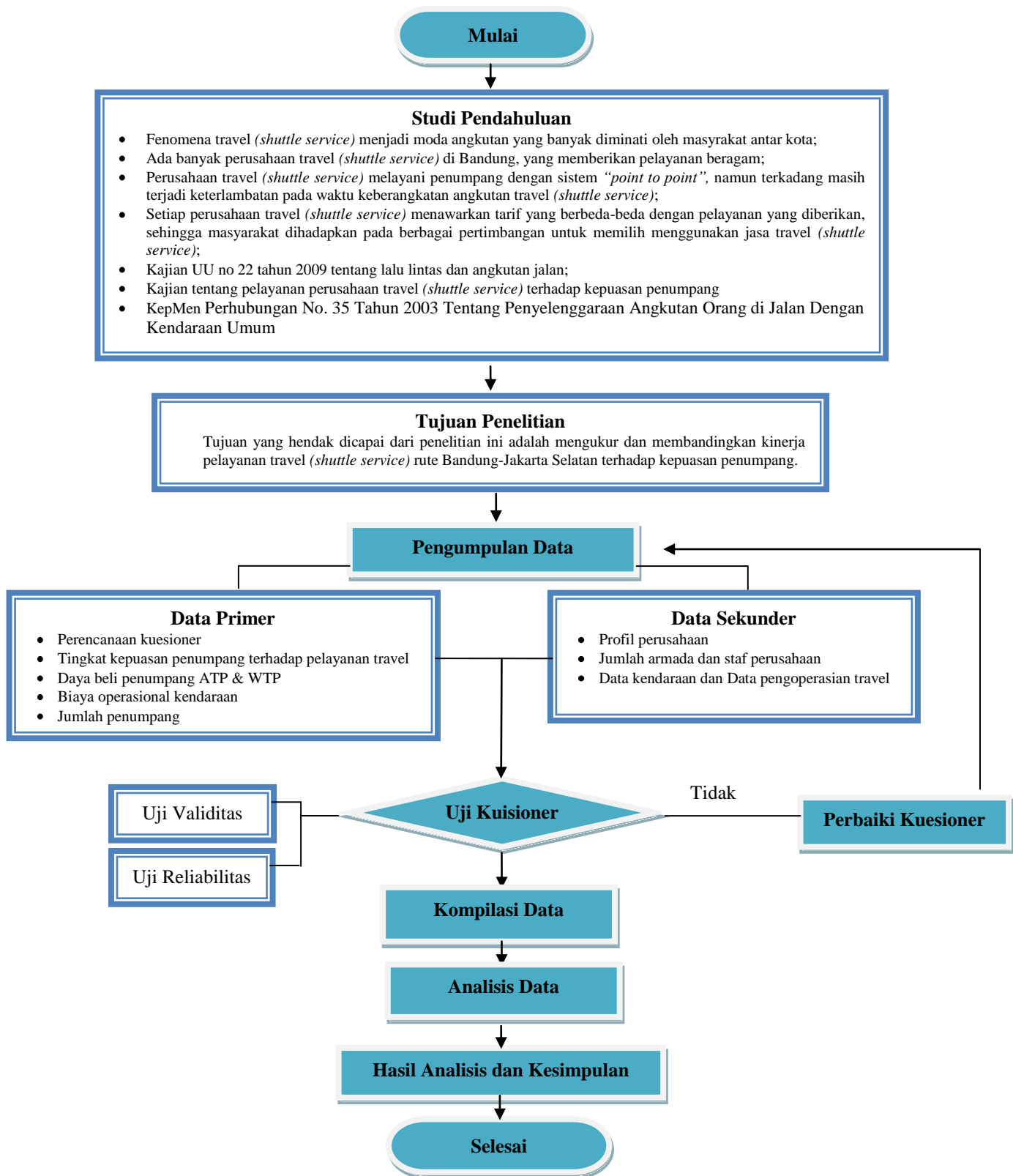
Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Ada dua macam statistik yang lazim digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan Analisis statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah statistik deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode statistik deskriptif karena dalam melaksanakan penelitian di travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan peneliti menggambarkan mengenai suatu kejadian atau fenomena yang terjadi di travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan pada masa sekarang, kemudian tidak melakukan pengujian hipotesis, peneliti mengambil data dari travel (*shuttle service*) rute

Bandung-Jakarta Selatan yang benar-benar representatif dan data tersebut mewakili objek penelitian.

Metodologi penelitian pada penelitian kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) terhadap kepuasan penumpang berdasarkan dimensi *Tangible* terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mempelajari studi pendahuluan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) terhadap kepuasan penumpang;
2. Menentukan tujuan penelitian yang hendak dicapai pada penelitian kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) terhadap kepuasan penumpang;
3. Pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder dari setiap perusahaan travel (*shuttle service*) yang diperlukan dalam penelitian, teknik yang digunakan adalah dengan teknik wawancara dan angket;
4. Merancang instrumen penelitian berupa angket/kuesioner yang akan dibagikan kepada responden penumpang travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan dengan menyiapkan pertanyaan yang berkaitan tentang hal-hal apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang travel (*shuttle service*);
5. Uji kuesioner berupa uji validitas dan reliabilitas;
6. Penyebaran kuisisioner kepada responden penumpang travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan;
7. Kompilasi data;
8. Analisis data;
9. Evaluasi hasil analisa yang telah diperoleh dalam penelitian;
10. Kesimpulan.



Gambar 3.1. Diagram Alir (*Flow Chart*) Tahapan Penelitian

Andri Eka Putra, 2014

**STUDI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN TRAVEL (SHUTTLE SERVICE)
RUTE BANDUNG - JAKARTA SELATAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

B. Objek dan Lokasi Wilayah Studi

Karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka pada Tugas Akhir ini lingkup studi dibatasi pada rute Bandung-Jakarta Selatan. Adapun perusahaan travel (*shuttle service*) yang melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta Selatan dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Daftar Seluruh Perusahaan Travel (*shuttle service*) Bandung-Jakarta Selatan

No.	Nama Perusahaan	Alamat	Jumlah Kendaraan	Nama Travel
1.	PT. Cipaganti Citra Graha	Jl. Gatot Subroto, Bandung	262	Cipaganti
2.	PT. Batara Titian Kencana	Jl. Cihampelas Bandung	110	X – Trans
3.	PT. Day Trans	Jl. Cihampelas	70	Daytrans
4.	PT. Nurrachmadi Bersama	Jl. Surapati	60	Baraya
5.	CV. Citra Tiara Transport	Jl. Dipati Ukur No. 53	75	City Trans
	JUMLAH		577	

Sumber : Dinas Perhubungan Darat Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, di kota Bandung terdapat 5 perusahaan jasa travel (*shuttle service*) yang melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta Selatan. Dari 5 perusahaan travel tersebut penelitian hanya dilakukan pada 3 perusahaan jasa travel saja dikarenakan 2 perusahaan travel lainnya tidak dimungkinkan untuk diteliti karena pihak perusahaan tersebut tidak memberikan izin untuk penelitian dan pengambilan data. Adapun 3 perusahaan jasa travel yang dapat diteliti, dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Daftar Travel (*shuttle service*) Bandung-Jakarta Selatan Yang Diteliti

No.	Nama Travel	Alamat di Bandung	Alamat di Jakarta Selatan
1.	Cipaganti Travel	- Jl. Cipaganti No. 84 – Bandung	- Jl. Prof. Dr. Supomo No. 50, Pancoran – Jakarta Selatan
2.	X – Trans Travel	- Hotel De Batara Jl. Cihampelas No. 112 – Bandung	- Jalan RS. Fatmawati No. 14B, Fatmawati – Jakarta Selatan
3.	Day Trans Travel	- Jl. Cihampelas – Bandung	- Jl. MT. Haryono Kav. 18 Tebet - Jakarta Selatan

Sumber : Dinas Perhubungan Darat Kota Bandung

Ketiga perusahaan travel (*shuttle service*) yang melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta Selatan berlokasi di Jalan Cipaganti dan Jalan Cihampelas yang tidak terlalu berjauhan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3.2 Peta Lokasi Penelitian

1. Cipaganti Travel
Jl. Cipaganti No.84 – Bandung
2. X-Trans Travel
Hotel De Batara Jl. Cihampelas No. 112 – Bandung
3. Day Trans Travel
Jl. Cihampelas – Bandung

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan kelompok yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Ali Muhammad (2000) populasi adalah sebagian kelompok individu atau sesuatu yang akan dijadikan obyek penelitian. Dengan demikian populasi adalah sejumlah individu dalam kelompok yang akan dijadikan sasaran penelitian.

Pada penelitian studi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayan travel rute Bandung-Jakarta Selatan terdapat 5 perusahaan jasa travel (*shuttle service*) yang melayani rute perjalanan Bandung-Jakarta Selatan. Dari 5 perusahaan travel tersebut penelitian hanya dilakukan pada 3 perusahaan jasa travel saja dikarenakan 2 perusahaan travel lainnya tidak dimungkinkan untuk diteliti karena pihak perusahaan tersebut tidak memberikan izin untuk penelitian dan pengambilan data, sehingga perusahaan yang diteliti adalah Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans. Oleh karena itu, perusahaan travel yang dipilih pada penelitian ini adalah merupakan data populasi dari seluruh perusahaan travel rute Bandung-Jakarta Selatan.

Populasi pada penelitian ini adalah para penumpang yang telah menggunakan jasa travel Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans rute Bandung-Jakarta Selatan minimal sebanyak 1 kali pada bulan Juni.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang dilakukan adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang

memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random sampling* yakni pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012). yaitu para penumpang yang telah memakai jasa travel Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans rute Bandung-Jakarta Selatan minimal 1 kali yang nantinya dapat ditemui saat penelitian. Besarnya populasi penumpang travel pada bulan Juni sebanyak 4356 orang, sehingga untuk mengetahui besarnya sampel yang diambil dengan menggunakan teknik Solvin (Sugiyono, 2012) sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditolerir (diambil sebesar 5%)

Maka besarnya sampel untuk penelitian ini adalah :

$$n = \frac{4356}{1 + (4356 \times 0,05^2)}$$

$$n = 366,36$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh ukuran sampel minimal untuk ketiga perusahaan travel adalah 366,36. Maka pada penelitian studi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayan travel rute Bandung-Jakarta Selatan, sampel yang akan diambil sebesar 390 orang pengguna jasa travel Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans rute Bandung-Jakarta Selatan. Sehingga sampel untuk satu perusahaan travel adalah sebanyak 130 orang.

D. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian berguna untuk mengilustrasikan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dasar penelitian ini berkaitan erat dengan hipotesa penelitian, apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang akan diteliti adalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diterima.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan komponen pelayanan yang dapat diturunkan dari dimensi pelayanan sebagai berikut :

1. Biaya perjalanan, yaitu berupa besar biaya yang dikeluarkan oleh tiap penumpang dalam satu perjalanan, yaitu berawal dari tempat keberangkatan hingga ke tujuan.
2. Waktu tempuh perjalanan, yaitu lamanya perjalanan dalam satuan jam, yaitu dari tempat keberangkatan hingga sampai ditempat tujuan.
3. Jadwal perjalanan, yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan sampai sesuai dengan jadwal yang dibuat oleh pihak pengelola.
4. Kenyamanan pelayanan, yaitu tentang apa saja yang disediakan oleh pihak travel untuk para penumpang dalam memberikan kenyamanan dan kesenangan, mulai dari menunggu perjalanan hingga sampai di tempat tujuan.
5. Kompetensi pengemudi, yaitu kemampuan pengemudi dalam mengemudikan kendaraannya.
6. Kelayakan armada, yaitu kelayakan kendaraan yang dimiliki pengelola baik dilihat dari segi umur kendaraan, performa kendaraan, kenyamanan kendaraan, dll.
7. Keamanan, yaitu berupa keamanan dan jaminan keselamatan, baik keselamatan dari kecelakaan dan keselamatan barang bawaan.

E. Uji Kuesioner

Dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner mudah dipahami atau tidak oleh responden dengan cara diuji cobakan kepada calon penumpang sebelum pelaksanaan penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002, hlm. 144). Validitas menunjukan sejauh mana skor/nilai/ukuran ukur dapat mengukur sesuai dengan suatu kriteria yang ditetapkan dan biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut dengan koefisien validitas. Hasil pengukuran yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Tiga macam validitas, yaitu :

a. *Content Validity*

Content validity menggunakan pembuktian secara logika untuk mengukur sejauh mana isi alat ukur dapat mewakili semua aspek kerangka konseptual yang dikehendaki.

b. *Criterion – Related Validity*

Criterion-related validity yaitu adalah validitas yang berkaitan dengan relasi hasil suatu alat tes dengan kriteria yang telah ditentukan.

Ada dua tipe yaitu :

1) *Concurrent Validity*, yang menunjukkan hubungan antara hasil pengukuran dengan keadaan atau kondisi sekarang.

2) *Predictive Validity*, yang menunjukkan hubungan antara hasil pengukuran dengan keadaan pada waktu yang akan datang. Hubungan suatu tes atau pengukuran dengan kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi yang disebut koefisien validitas.

c. *Construct Validity*

Construct validity adalah suatu metode pengujian validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran dengan konsep teoritik yang melatarbelakanginya. *Construct validity* ditetapkan melalui berbagai macam aktifitas tentang sesuatu yang akan diukur, yang didefinisikan oleh peneliti.

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen Arikunto (2008, hlm. 70) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Pengujian validitas butir item dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi skor setiap butir item menggunakan rumus korelasi *biserial titik* (*point biserial*). Korelasi ini merupakan salah satu bentuk korelasi dari Pearson yang digunakan dalam situasi peubah prediktor yang bersifat *dikhotomus* (Furqon, 2011, hlm. 107).

Rumus:

$$r_{pbis} = \frac{Y_p - Y_t}{S_t} \frac{p}{q}$$

Sumber: Furqon (2011, hlm. 108)

Dengan keterangan:

r_{pbis} : koefisien korelasi biserial titik

Y_p : rata-rata kelompok p

Y_t : rata-rata seluruh subjek

S_t : simpangan baku untuk seluruh subjek

p : proporsi subjek kelompok p

q : proporsi subjek kelompok q

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritis. Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari suatu pertanyaan tersebut lebih besar dari nilai r tabel, maka pertanyaan tersebut

dinyatakan valid. Sedangkan jika hasil uji validitas ini diperoleh nilai total korelasi lebih kecil dari r tabel, maka variable yang diuji dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran yang memiliki hasil reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang dapat memberikan hasil ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama (konsisten) jika dilakukan pengukuran dari waktu ke waktu. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*) dan merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukuran yang baik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00- 1,00. Besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,6 (Ghozali, 2002). Koefisien yang besarnya kurang dari 0,6 berarti instrument variabel yang diujikan tidak *reliable*.

Menurut Arikunto (2010, hlm. 221) reliabilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Reliabilitas instrumen ditunjukkan sebagai derajat keajegan (konsistensi) skor yang diperoleh oleh subjek penelitian dengan instrumen yang sama dalam kondisi yang berbeda. Uji reliabilitas instrumen tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan rumus K-R20.

Rumus:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \frac{V_t - pq}{V_t}$$

Sumber: Arikunto (2010, hlm. 231)

Dengan keterangan:

- r_{11} : reliabilitas instrumen
 k : banyaknya butir pertanyaan
 V_t : varians total
 p : proporsi subjek kelompok p
 q : proporsi subjek kelompok q

Pengujian reliabilitas instrumen tingkat kepentingan penumpang (*importance*) dan tingkat kinerja pelayanan travel (*performance*) dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2007*. Untuk mengetahui kriteria penilaian reliabilitas digunakan pedoman klasifikasi rentang koefisien reliabilitas sebagai berikut (Sugiyono, 2012, hlm. 257).

Tabel 3.3 Interpretasi Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria reliabilitas
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat tinggi

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan atau peninjauan langsung di lapangan. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada kepala cabang travel (*shuttle service*), pengemudi travel (*shuttle service*), dan penumpang travel (*shuttle service*), serta melakukan survai untuk memperoleh data sebagai berikut:

- a. Data kuesioner kepuasan penumpang berdasarkan variabel yang diteliti;
- b. Data *load factor*;

Andri Eka Putra, 2014

**STUDI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN TRAVEL (SHUTTLE SERVICE)
 RUTE BANDUNG - JAKARTA SELATAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- c. Biaya operasional kendaraan;
- d. Daya beli penumpang ATP dan WTP.

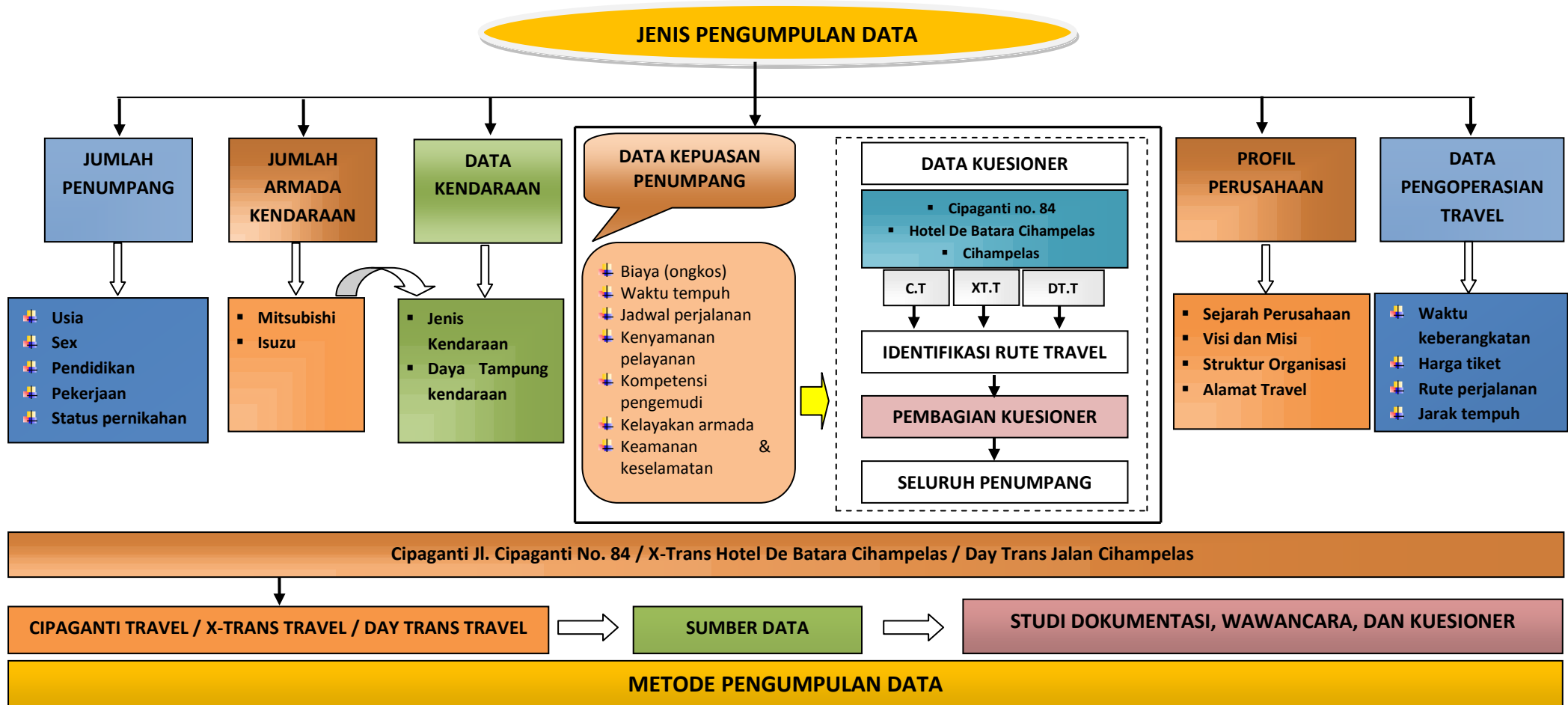
Kuisioner diberikan kepada pengguna jasa travel (*shuttle service*) Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans dengan menggunakan teknik sampling random pada saat penumpang menunggu di pool travel (*shuttle service*).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari catatan-catatan yang telah ada. Data ini diperoleh dari instansi-instansi yang terkait. Data sekunder yang diperoleh meliputi :

- a. Profil perusahaan :
 - Sejarah, visi dan misi perusahaan
 - Struktur organisasi
 - Alamat pool di Bandung
- b. Jumlah armada dan staf perusahaan
- c. Jumlah penumpang pada bulan juni
- d. Harga tiket masing-masing kendaraan setiap travel (*shuttle service*)
- e. Data kendaraan
 - Jenis kendaraan
 - Daya tampung kendaraan
- f. Data pengoperasian travel (*shuttle service*)
 - Waktu keberangkatan
 - Jarak tempuh
 - Rute perjalanan
 - Harga tiket

3. Alur Pengumpulan Data



Gambar 3.3 Alur Pengumpulan Data

4. Karakteristik Data dan Metode Pengumpulan Data

Tabel 3.4 Karakteristik data dan metode pengumpulannya

Jenis Data Penelitian	Karakteristik Data Penelitian	Metode Pengumpulan	Periode Waktu Pelaksanaan
Data kuesioner kepuasan penumpang	a. Demografi responden b. Tujuan perjalanan responden c. Biaya perjalanan d. Waktu tempuh perjalanan e. Ketepatan waktu berangkat f. Kenyamanan pelayanan g. Kompetensi pengemudi dalam memberikan rasa aman dan nyaman selama perjalanan h. Kelayakan armada i. Keamanan dan jaminan asuransi penumpang	Angket dan wawancara	Pada saat survei lapangan : - Awal pekan - Tengah pekan - Akhir pekan
Data <i>load factor</i>	a. Data jumlah penumpang pada bulan Juni b. Waktu operasional travel c. Rute perjalanan d. Jarak tempuh	Wawancara dan observasi	Pada saat survei lapangan
Biaya operasional kendaraan	a. Data harga suku cadang kendaraan travel jenis elf b. Alokasi biaya operasional kendaraan	Wawancara dan observasi bengkel Universal Auto Service Bandung	Pada saat survei lapangan
Data profil perusahaan	a. Sejarah perusahaan b. Visi dan misi c. Struktur organisasi	Wawancara dan observasi	Pada saat survei lapangan
Data kendaraan	a. Jenis dan merk kendaraan b. Daya tampung kendaraan c. Perawatan kendaraan	Wawancara supir dan mekanik travel	Pada saat survei lapangan

G. Instrumen Penelitian

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini berupa angket/kuesioner yakni sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) Cipaganti, X-Trans, dan Day Trans berdasarkan dimensi *Tangible*.

Angket yang digunakan adalah angket berstruktur dengan bentuk jawaban tertutup. Angket bentuk ini merupakan angket yang jawabannya telah tersedia dan responden hanya menjawab setiap pernyataan dengan cara memilih alternatif jawaban yang telah disediakan (Arikunto,2008). Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket berupa skala *Likert* dengan alternatif jawaban SS (sangat setuju), S (setuju), N (Netral), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

2. Kisi-Kisi Instrumen

Tabel 3.5 Kisi-kisi instrumen

Ruang Lingkup Aspek	Indikator	No. Item	Σ
1. Biaya Perjalanan (<i>Tangible</i>)	1.1 Persepsi penumpang travel terhadap biaya perjalanan	1	4
	1.2 Persepsi penumpang travel akan besarnya tarif dibandingkan dengan pelayanan yang diterima	2	
	1.3 Adanya <i>reward</i> berupa perjalanan (<i>extra</i>) tambahan bagi penumpang	3	
	1.4 Adanya potongan harga tiket senilai Rp. 10.000,-	4	
2. Waktu Tempuh Perjalanan (<i>Tangible</i>)	2.1 Waktu tempuh perjalanan menggunakan travel	5	2
	2.2 Pembekalan keterampilan pengemudi guna mengejar waktu perjalanan yang lebih cepat	6	
3. Jadwal Perjalanan (<i>Tangible</i>)	3.1 Ketepatan waktu berangkat travel	7	2
	3.2 Kesesuaian jadwal travel dengan jadwal kegiatan responden	8	
4. Kenyamanan Pelayanan (<i>Tangible</i>)	4.1 Pelayanan dari petugas dan pengemudi travel	9	2
	4.2 Pelayanan dan kenyamanan dalam perjalanan	10	
5. Kompetensi Pengemudi (<i>Tangible</i>)	5.1 Keterampilan pengemudi yang baik dan hati-hati	11	

Andri Eka Putra, 2014

**STUDI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN TRAVEL (SHUTTLE SERVICE)
RUTE BANDUNG - JAKARTA SELATAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	5.2 Keterampilan pengemudi dalam memberikan kenyamanan selama perjalanan	12	2
6. Kelayakan Armada (Tangible)	6.1 Performa kendaraan travel	13	2
	6.2 Fasilitas kendaraan travel	14	
7. Keamanan dan Keselamatan (Tangible)	7.1 Keamanan dan keselamatan penumpang dalam perjalanan	15	2
	7.2 Jaminan asuransi keselamatan	16	
Jumlah total no. item			16

3. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kinerja pelayanan moda angkutan penumpang travel (*Shuttle Service*). Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan yang positif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.6 format jawaban tipe *likert*

Sangat Tidak Setuju (STS) 1	Tidak Setuju (TS) 2	Netral (N) 3	Setuju (S) 4	Sangat Setuju (SS) 5
Sangat Tidak Baik (STB) 1	Tidak Baik (TB) 2	Cukup (C) 3	Baik (B) 4	Sangat Baik (SB) 5

Sumber : Arikunto (2008)

H. Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan dilakukan untuk mengidentifikasi data yang diperlukan, seperti tarif, pelayanan terhadap penumpang untuk

menentukan variabel dan pertanyaan yang akan diambil di dalam kuesioner.

1. Waktu Survei

Survei pengambilan data dilakukan mulai travel (*shuttle service*) beroperasi hingga travel (*shuttle service*) sampai di pool tujuan (antara pukul 06.00-21.00) selama jumlah responden memenuhi syarat. Jam pengoperasian travel (*shuttle service*) yang diambil sebagai sampel survei dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Jam sibuk pagi (*peak*) : pukul 06.00 sampai 08.00
- b. Jam lengang pagi (*off-peak*) : pukul 08.00 sampai 10.00
- c. Jam lengang siang (*off-peak*) : pukul 10.00 sampai 12.00
- d. Jam sibuk siang (*peak*) : Pukul 12.00 sampai 14.00
- e. Jam lengang sore (*off-peak*) : pukul 14.00 sampai 16.00
- f. Jam sibuk sore (*peak*) : pukul 16.00 sampai 19.00
- g. Jam lengang malam (*off-peak*) : Pukul 19.00 sampai 21.00

Survei dilakukan dengan mengambil sampel waktu sibuk dan lengang. Waktu sibuk diwakili oleh waktu sibuk pagi, siang dan sore yaitu pukul 06.00-08.00, 12.00-14.00 dan pukul 16.00-19.00, sedangkan sampel waktu lengang diambil pada pukul 10.00-12.00.

Pemilihan hari survei didasarkan pada perkiraan pola pergerakan masyarakat yang berpengaruh pada lalu lintas. Hari pengoperasian travel (*shuttle service*) yang dijadikan sampel survei dikelompokkan menurut jumlah penumpang harian rata-rata dalam satu minggu.

Hari survei dipilih 2 hari dalam seminggu. Masing masing hari mewakili hari kerja dan hari libur. Hari kerja dibedakan menjadi hari kerja dengan jumlah penumpang tinggi (*peak*) dan hari kerja dengan jumlah penumpang rendah (*off Peak*).

Pengambilan data dilakukan untuk melihat karakteristik perjalanan selama sehari. Data yang diperoleh sangat bergantung pada kemampuan pengamat.

2. Peralatan

Peralatan yang digunakan oleh *surveyor* pada saat melakukan pengamatan adalah :

- a. stop watch ;
- b. alat tulis ;
- c. tabel lokasi pemberhentian travel (*shuttle service*);
- d. formulir data *travel time*, jumlah penumpang, jadwal keberangkatan dan kedatangan travel (*shuttle service*).

Selain itu, *surveyor* juga membagikan sejumlah kuisisioner untuk diisi oleh penumpang.

3. Cara Pengumpulan Data

Surveyor dibagi dalam 3 kelompok saat survei dilakukan. Tiap kelompok terdiri dari dua orang. Satu orang mencatat titik henti dan jumlah penumpang, satu orang lainnya membagi kuisisioner di dalam travel (*shuttle service*). Kelompok pertama ditempatkan di travel (*shuttle service*) Cipaganti jurusan Bandung-Jakarta Selatan, mencatat jumlah penumpang dan membagikan kuisisioner kepada penumpang travel (*shuttle service*) Cipaganti.

Kelompok kedua ditempatkan di travel (*shuttle service*) X-Trans jurusan Bandung-Jakarta Selatan, mencatat jumlah penumpang dan membagikan kuisisioner kepada penumpang travel (*shuttle service*) X-Trans.

Kelompok ketiga ditempatkan di travel (*shuttle service*) Day Trans jurusan Bandung-Jakarta Selatan, mencatat jumlah penumpang dan membagikan kuisisioner kepada penumpang travel (*shuttle service*) Day Trans.

I. Teknik Analisis Data

1. Langkah-langkah analisis

Pada tahap analisis data dilakukan dengan analisis statistik menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan uji sensitifitas. Adapun tahapannya sebagai berikut :

- a. Menjumlahkan skor penilaian berdasarkan tingkat kinerja pelayanan travel dan tingkat kepentingan penumpang;
- b. Uji normalitas data;
- c. Analisis *Importance*;
- d. Analisis *Performance*;
- e. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan travel dan tingkat kepentingan penumpang;
- f. Analisis kuadran;
- g. Uji korelasi;
- h. Uji regresi;
- i. Uji F
- j. Menghitung koefisien determinasi;
- k. Menghitung biaya operasional kendaraan (BOK) serta menentukan nilai tarif alternatif.

2. *Importance Performance Analysis*

Merupakan salah satu metode yang menghubungkan kinerja dengan tingkat kepentingan yang diukur berdasarkan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan penumpang travel (*Shuttle Service*). Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengambilan keputusan di dalam mengembangkan sistem angkutan penumpang travel (*Shuttle Service*) ke depannya.

Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

kita dapat mengetahui kinerja pelayanan dari angkutan penumpang travel

Andri Eka Putra, 2014

**STUDI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN TRAVEL (SHUTTLE SERVICE)
RUTE BANDUNG - JAKARTA SELATAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(*Shuttle Service*) sehingga kita dapat mengevaluasi alasan konsumen dalam perilaku memilih angkutan travel (*Shuttle Service*) tersebut.

Dalam menganalisis data penelitian ini, digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut.

- a. Jawaban sangat setuju = 5
- b. Jawaban setuju = 4
- c. Jawaban ragu = 3
- d. Jawaban tidak setuju = 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju = 1

Untuk kinerja pelayanan angkutan penumpang travel (*Shuttle Service*), diberikan 5 penilaian dengan bobot sebagai berikut.

- a. Jawaban sangat baik = 5
- b. Jawaban baik = 4
- c. Jawaban cukup = 3
- d. Jawaban tidak baik = 2
- e. Jawaban sangat tidak baik = 1

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan penumpang dan hasil penilaian kinerja travel maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan penumpang dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja pelayanan perusahaan travel yang dapat memberikan kepuasan para penumpang, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan penumpang.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : tingkat kesesuaian responden

X_i : skor penilaian kinerja perusahaan travel

Y_i : skor penilaian kepentingan penumpang

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang perhitungannya sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \qquad \bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja travel

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan penumpang

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}).

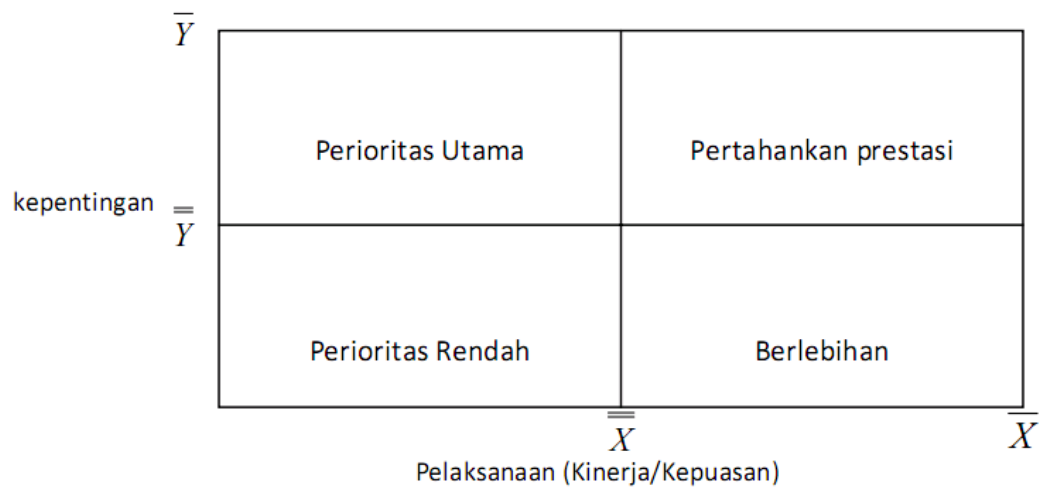
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

Keterangan:

X = rata-rata dari rerata skor pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut

Y = rata-rata dari rerata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang

K = banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang



Gambar 3.4 Diagram Kartesius

Keterangan:

- a. menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan penumpang. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi penumpang pelaksanaannya oleh pihak yang terkait biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi penumpang kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.