

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung yang secara geografis terletak strategis di tengah Provinsi Jawa Barat yang memiliki ketinggian 768 meter diatas permukaan laut. Lokasi penelitian berada diantara 107° 36' 00" BT dan 06° 55' 00" LS. Kota Bandung sangat strategis karena terletak pada pertemuan poros jalan yaitu barat-timur yang memudahkan hubungan dengan ibu kota negara, dan utara-selatan yang memudahkan lalu lintas bidang perekonomian yakni Subang dan Pangalengan. Kota Bandung memiliki luas 615.766 m² serta memiliki 30 Kecamatan dan 151 kelurahan yang dapat dilihat pada tabel 3.1. (Bandung dalam Angka, 2014). Secara administratif Kota Bandung sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Cimahi, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sumedang dan Kabupaten Bandung, sebelah barat berbatasan dengan Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat, dan Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung.

Tabel 3.1. Kota Bandung berdasarkan Administratif

NO	Wilayah Pembangunan	Kecamatan	Kelurahan	Luas		Persentase (%)
				Km ²	Meter ²	
1	Bojonagara	Andir	6	4.20	4205700	2.51
2		Cicendo	6	7.67	7677640	4.58
3		Sukajadi	5	5.20	5206520	3.11
4		Sukasari	4	6.23	6233260	3.72
5	Cibeunying	Cidadap	3	7.69	7693480	4.59
6		Coblong	6	7.28	7281810	4.34
7		Bandung wetan	3	3.32	3323540	1.98
8		Cibeunying kidul	6	4.09	4087820	2.44
9		Cibeunying kaler	4	4.60	4603220	2.75
10		Sumur Bandung	4	3.44	3445030	2.06
11	Tegalega	Astanaanyar	6	2.64	2645160	1.58
12		Bojongloa Kidul	6	4.88	4882670	2.91
13		Bojongloa Kaler	5	3.07	3070590	1.83
14		Babakan Ciparay	6	7.22	7221900	4.31
15		Bandung Kulon	8	6.85	6855830	4.08
16	Karees	Regol	7	4.75	4758810	2.83
17		Lengkong	7	5.73	5735850	3.42
18		Batununggal	8	4.85	4850900	2.89
19		Kiaracondong	6	5.68	5683330	3.38
20	Ujungberung	Ujungberung	5	6.13	6128110	3.66
21		Cibiru	4	6.84	684320	4.08
22		Cinambo	4	4.19	4195830	2.51

23		Panyileukan	4	5.07	5069230	3.03
----	--	-------------	---	------	---------	------

(lanjutan) Tabel 3.1. Kota Bandung berdasarkan Administratif

NO	Wilayah Pembangunan	Kecamatan	Kelurahan	Luas		Persentase (%)
				Km ²	Meter ²	
24	Gedebage	Gedebage	3	9.59	9594280	5.73
25		Rancasari	5	7.46	7460570	4.46
26	Kordon	Buah batu	4	7.12	7126040	4.25
27		Bandung Kidul	4	5.29	5291710	3.16
28	Arcaanik	Antapani	4	4.81	4810220	2.88
29		Arcamanik	4	6.86	6860530	4.08
30		Mandalajati	4	4.73	4739640	2.83
Jumlah			151	167.58	167585090	100

Sumber: Kota Bandung dalam Angka 2014, (2015)

B. Metode Penelitian

Sebagaimana yang disampaikan Sugiyono (2009, hlm.2) yang menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sukmadinata (2006, hlm.72) yang menyatakan bahwa Penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian deskriptif kuantitatif mempunyai karakteristik-karakteristik seperti yang dikemukakan Furchan (1992, hlm.14) bahwa (1) Penelitian kuantitatif deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur-ketat, mengutamakan obyektivitas, dan dilakukan secara cermat, (2) tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan, dan (3) tidak adanya uji hipotesis.

Berdasarkan dua pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, seperti kondisi atau hubungan yang ada dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara nyata dan aktual. Berdasarkan hal tersebut, penulis beranggapan bahwa metode penelitian deskriptif kuantitatif sesuai untuk penelitian ini, arena

penulis berusaha mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung dengan memvisualisasikannya dalam bentuk angka tingkat kepuasan.

C. Pendekatan Geografi yang digunakan

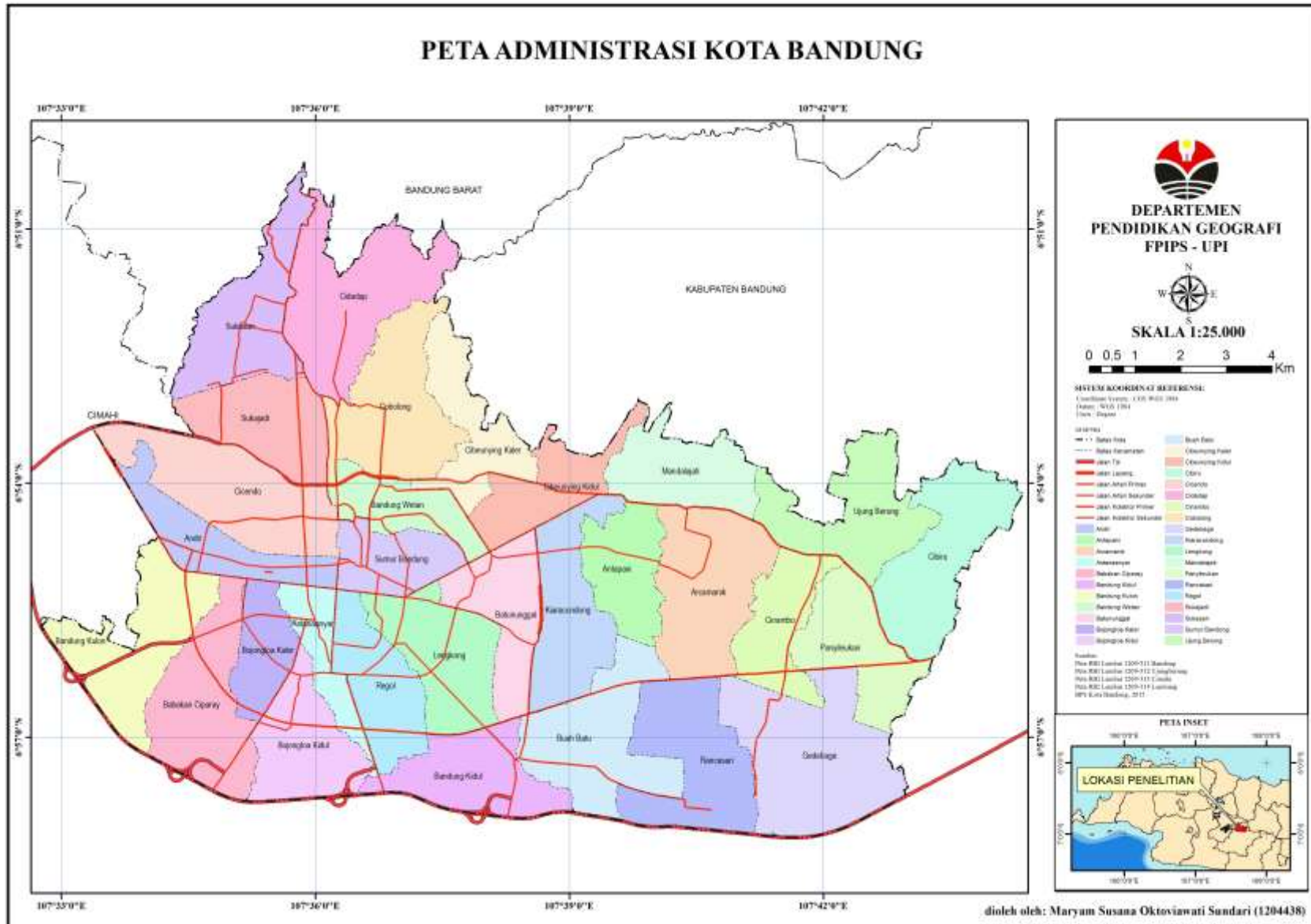
Menurut Yunus (2010, hlm. 39) Pendekatan ialah suatu proses yang dilakukan untuk memahami objek secara lebih baik, lebih jelas, lebih detail dan lebih akurat. Apabila istilah pendekatan tersebut diterapkan untuk sebuah penelitian mengenai suatu objek geosfera, maka istilah ini bermakna sebagai suatu upaya/cara/metode untuk dapat memahami karakteristik fenomena geosfera tersebut secara lebih baik, lebih jelas, lebih detail dan lebih akurat.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Geografi keruangan, berdasarkan pada prinsip Geografi yang berlaku yaitu prinsip penyebaran, interelasi, dan deskripsi. Adapun pengertian dari Pendekatan keruangan yaitu kajian mengenai karakteristik ruang yang ada pada suatu wilayah yang memiliki karakteristik sendiri dan dapat dibedakan dari karakteristik ruang yang lainnya. Seperti yang dikemukakan oleh Bintarto dan Hadisumarno (1982, hlm. 12) bahwa analisa keruangan mempelajari perbedaan lokasi mengenai sifat-sifat penting atau seri sifat-sifat penting yang dimiliki oleh suatu wilayah. Sedangkan menurut Yunus (2010, hlm. 44) mendefinisikan pendekatan keruangan adalah suatu metode untuk memahami gejala tertentu agar mempunyai pengetahuan yang lebih mendalam melalui media ruang yang dalam hal ini variabel ruang mendapat posisi utama dalam setiap analisis. Begitupun dijabarkan oleh Goodall (dalam Sabari, 2010, hlm. 44) mendefinisikan pendekatan Keruangan adalah

“Spatial Approach is an approach in the study of Geography focoussing on the recording and description of geospheric phenomena (human and natural phenomena) araound the earth’s surface, eith spatial attention to the significatioj space as variable”

Menurut Goodall mengemukakan bahwa pendekatan keruangan diartikan sebagai suatumetode analysis yang menekankan pada variabel ruang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa ruang merupakan suatu kesatuan sistem yang memiliki krakteristik khusus dan dapat dibedakan dari karakteristik wilayah yang lainnya, dalam anslisi keruangan tersebut dilihat bagaimana konteks,

Gambar 3.1. Peta Administrasi Kota Bandung



penyebarannya serta ruang dijadikan sebagai variabel utama dan dapat di evaluasi untuk dijadikan suatu perencanaan dan rancangan dalam pengembangan ruang. Begitupun dalam penelitian ini yang mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum di Kota Bandung yang memiliki karakteristik dan ciri khas tersendiri yang memang disesuaikan dengan kondisi ruang Kota Bandung, kondisi tersebut belum tentu karakteristiknya sama dengan wilayah lainnya. Penelitian ini mengambil tema analisis pola dan struktur keruangan dalam kajian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Bandung.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2013, hlm 61) mengatakan bahwa Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil tersebut dalam penelitian ini terdapat dua populasi yakni populasi wilayah dan populasi manusia. Populasi wilayah merupakan seluruh wilayah yang terdapat di Kota Bandung dapat dilihat pada gambar 3.1, sedangkan yang termasuk populasi manusia adalah seluruh masyarakat yang tinggal di Kota Bandung yang tercantum pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Jumlah Penduduk Kota Bandung

No	Wilayah pembangunan	Kecamatan	Jumlah penduduk (jiwa)
1.	Bojonagara	Andir	97.553
		Cicendo	99.752
		Sukajadi	108.375
		Sukasari	81.908
2.	Cibeunying	Cidadap	58.672
		Coblong	131.530
		Bandung Wetan	31.124
		Cibeunying kidul	107.806
		Cibeunying kaler	70.9242
		Sumur Bandung	36.579
3.	Tegalega	Bandung Kulon	142.411
		Babakan Ciparay	147.096
		Bojongloa Kaler	120.405
		Bojongloa Kidul	85.668
		Astana Anyar	68.830

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016
PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

Tabel lanjutan 3.2. Jumlah Penduduk Kota Bandung

No	Wilayah pembangunan	Kecamatan	Jumlah penduduk (jiwa)
4.	Karees	Regol	81.467
		Lengkong	71.187
		Kiaracondong	131.972
		Batununggal	120.927
5.	Ujungberung	Ujung Berung	76.902
		Cinambo	25.231
		Cibiru	72.016
		Panyileukan	40.248
6.	Gede Bage	Rancasari	76.895
		Gede bage	37.082
7.	Kordon	Bandung Kidul	58.957
		Buah Batu	95.108
8.	Arcamanik	Arcamanik	69.313
		Antapani	74.461
		Mandalajati	63.578
		Jumlah	2.483.977

Sumber: Kota Bandung dalam angka 2014, (2016).

2. Sampel

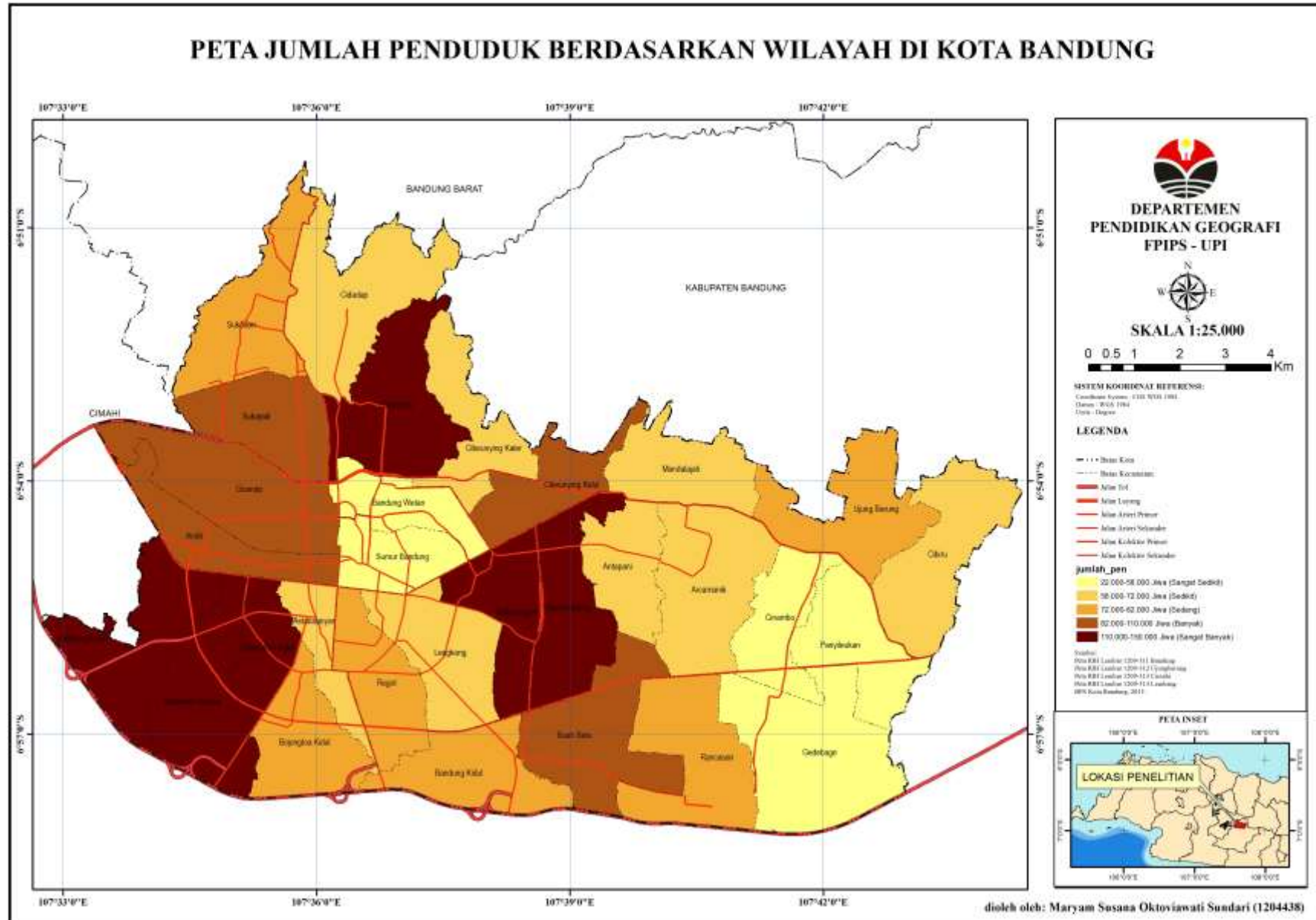
Sugiyono (2013, hlm 62) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Artinya, sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan populasi atau mewakili karakteristik tertentu dari suatu populasi. Ditambahkan Arikunto (2006, hlm.113) yang menyatakan bahwa banyaknya sampel yang diambil tergantung pada (a) Kemampuan peneliti dalam segi waktu, tenaga dan biaya, (b) Sempit dan luasnya pengamatan setiap sampel, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data dan besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *stratified proposional random sampling*, dimana jumlah objek populasi penelitian tidak sama sehingga harus diambil sampel secara proposional bergantung pada jumlah masing-masing kategori. Mengenai pengambilan sampel dilakukan secara merata di seluruh wilayah di Kota Bandung. Pemilihan sampel ini disesuaikan berdasarkan populasi, yakni akan diambil sample wilayah dan juga sampel manusia.

a. Sampel Wilayah

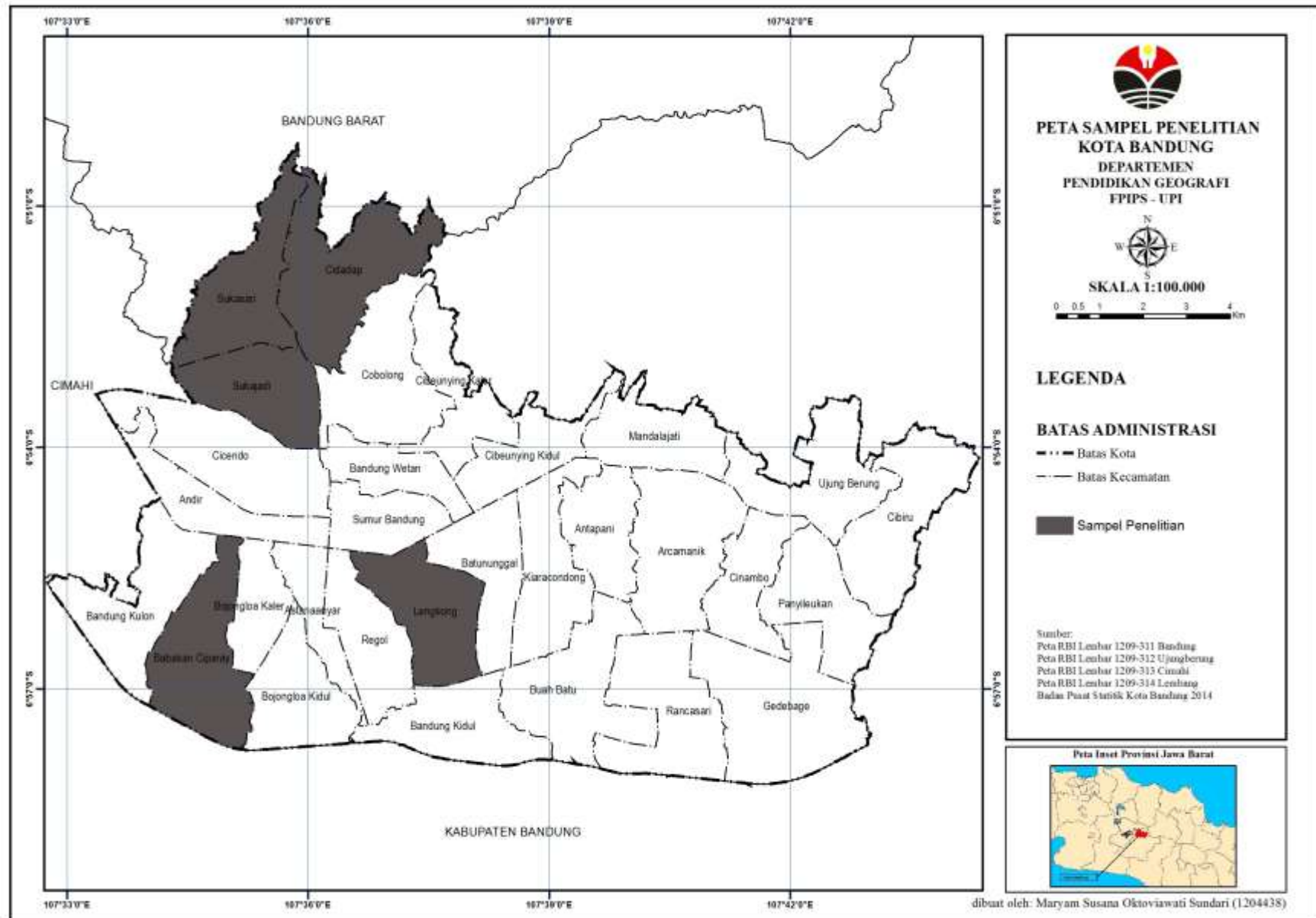
Pengambilan sampel wilayah pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Stratified proposional random sampling*.

Gambar 3.2. Jumlah Penduduk Kota Bandung



Ma
PE.
Un

Gambar 3.3. Peta Sampel Wilayah Penelitian



Stratified proposional random sampling mengandung pengertian bahwa anggota sampel yang dipilih secara proposional bergantung pada jumlah masing-masing kategori. Sampel wilayah dalam penelitian ini adalah wilayah berdasarkan batas administratif yaitu kecamatan.

Pengambilan sampel wilayah diperoleh dari pengklasifikasian terlebih dahulu wilayah kecamatan yang ada di Kota Bandung berdasarkan Jumlah Penduduknya. Pengklasifikasian tersebut diambil berdasarkan kategori jumlah penduduk yang dibagi menjadi lima kategori yaitu “Sangat banyak”, “banyak”, “sedang”, “sedikit” dan “sangat sedikit”. Berdasarkan kategori tersebut kemudian diambil satu wilayah dalam satu kategori sebagai sampel dalam penelitian. Kategori pengambilan sampel wilayah dapat dilihat di tabel 3.3 tentang pengambilan sampel wilayah.

Tabel 3.3 Kategori pengambilan sampel wilayah

No	Wilayah pembangunan	Kecamatan	Jumlah penduduk (jiwa)	Kategori
1	Tegalega	Babakan Ciparay	147.096	sangat banyak
2	Tegalega	Bandung Kulon	142.411	
3	Karees	Kiaracondong	131.972	
4	Cibeunying	Coblong	131.530	
5	Karees	Batununggal	120.927	
6	Tegalega	Bojongloa Kaler	120.405	
7	Bojonagara	Sukajadi	108.375	banyak
8	Cibeunying	Cibeunying kidul	107.806	
9	Bojonagara	Cicendo	99.752	
10	Bojonagara	Andir	97.553	
11	Kordon	Buah Batu	95.108	
12	Tegalega	Bojongloa Kidul	85.668	
13	Bojonagara	Sukasari	81.908	sedang
14	Karees	Regol	81.467	
15	Ujung berung	Ujung Berung	76.902	
16	Gede Bage	Rancasari	76.895	
17	Arcamanik	Antapani	74.461	
18	Ujung berung	Cibiru	72.016	
19	Karees	Lengkong	71.187	sedikit
20	Cibeunying	Cibeunying kaler	70.924	
21	Arcamanik	Arcamanik	69.313	
22	Tegalega	Astana Anyar	68.830	
23	Arcamanik	Mandalajati	63.578	
24	Kordon	Bandung Kidul	58.957	

Tabel Lanjutan 3.3 Kategori pengambilan sampel wilayah

No	Wilayah pembangunan	Kecamatan	Jumlah penduduk (jiwa)	Kategori
25	Cibeunying	Cidadap	58.672	sangat sedikit
26	Ujung berung	Panyileukan	40.248	
27	Gede Bage	Gede bage	37.082	
28	Cibeunying	Sumur Bandung	36.579	sangat sedikit
29	Cibeunying	Bandung Wetan	31.124	
30	Ujung berung	Cinambo	25.231	
		Jumlah	2.483.977	

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Adapun wilayah yang diambil adalah Kecamatan Babakan Ciparay yang memiliki kategori wilayah dengan jumlah penduduk sangat banyak, Kecamatan Sukajadi yang memiliki kategori wilayah dengan jumlah penduduk banyak, Kecamatan Sukasari yang memiliki kategori wilayah dengan jumlah penduduk sedang, Kecamatan Lengkong yang memiliki kategori dengan jumlah penduduk sedikit, dan Kecamatan Cidadap yang memiliki kategori wilayah dengan jumlah penduduk sangat sedikit. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada urutan dari setiap kecamatan tersebut yang merupakan urutan pertama dari setiap kategori jumlah penduduk.

b. Sampel Manusia

Pengambilan sampel manusia pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Non-Acak*. Adapun teknik yang digunakan adalah teknik *Sampling Kuota* yaitu teknik yang menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Sabari, dalam penentuan *Sampling kuota* terdapat dua cara penentuan pengambilan sample, yaitu (1) Penentuan jumlah anggota sampel yang juga proposional dengan jumlah sub-populasi, dan (2) penentuan jumlah anggota sampel yang tidak mempertimbangkan jumlah anggota sub-populasi karena tidak diketahui (2010, hlm.303). Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti mengambil sampel dan menginterpretasinya sesuai dengan penentuan pertama, yaitu penentuan jumlah anggota sampel yang diambil secara proposional dari sub-populasi karena diketahui secara pasti jumlah populasinya.

Penentuan jumlah sampel manusia dalam penelitian ini, menggunakan rumus slovin. Penentuan sampel manusia disesuaikan dengan jumlah populasi dalam penelitian. Jumlah populasi manusia dalam penelitian ini sejumlah 2.483.977 orang yang merupakan jumlah penduduk Kota Bandung. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, kemudian disesuaikan dengan perhitungan pada rumus slovin yaitu menjadi 100 orang. Setelah didapat jumlah sampel yang akan diambil yaitu sejumlah 100 orang, langkah berikutnya adalah melakukan pembagian sampel berdasarkan wilayah pengambilan sampel. Pembagian sampel tersebut diambil secara proposional berdasarkan lima wilayah, pembagian dapat dilihat pada tabel 3.4 tentang pembagian sampel penelitian.

Tabel 3.4. Pembagian sampel penelitian

No	Sampel	
	Wilayah berdasarkan jumlah penduduk	Manusia
1	Sangat Banyak	20
2	Banyak	20
3	Sedang	20
4	Sedikit	20
5	Sangat Sedikit	20
Jumlah		100

Sumber: Analisis, 2016

E. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang merupakan penelitian survei untuk meneliti tentang suatu perilaku dari masyarakat. Penelitian survei deskriptif ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum di Kota Bandung, berdasarkan apa yang dirasakan dari pelayanan angkutan umum, serta apa yang diharapkan untuk pengembangan pelayanan angkutan umum yang ada di Kota Bandung. Adapun desain penelitian dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap pra penelitian, penelitian, dan pasca penelitian.

1. Pra Penelitian

Tahap pra penelitian adalah tahap yang dilakukan untuk identifikasi permasalahan dengan cara identifikasi masalah dari data-data terdahulu seperti penelitian terdahulu. Tahap berikutnya adalah inventarisasi data, inventarisasi ini

adalah proses pengumpulan data-data secara sekunder tentang data pelayanan angkutan umum yang diperoleh dari dinas-dinas terkait seperti dinas perhubungan Kota Bandung, dinas Jasa Marga Kota Bandung, dan Badan Perencana Pembangunan Daerah. Setelah melakukan identifikasi dan inventarisasi langkah berikutnya adalah pembuatan instrumen penelitian, dan perencanaan penelitian di lapangan.

2. Penelitian

Tahap penelitian adalah tahap pencarian data yang dilakukan secara survei dengan menggunakan instrumen yang telah disiapkan pada tahap pra perencanaan. Penelitian disini bertujuan untuk memperoleh data tentang kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung. Setelah dilakukan pencarian data dan penelitian lapangan, kemudian dilakukan penelitian tahap lanjut yaitu penelitian untuk analisis hasil dari pencarian informasi di lapangan.

3. Pasca Penelitian

Tahap pasca penelitian adalah perolehan data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung yang selanjutnya akan direkomendasikan untuk dapat diimplemestikan dalam pengambilan kebijakan atau pengembangan pelayanan angkutan umum di Kota Bandung.

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2011, hlm. 60) segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang ada dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Kepuasan	Keselamatan (<i>SAFETY</i>) <ol style="list-style-type: none"> Keselamatan berkendara saat diatas kendaraan (S1) Keselamatan saat berhenti di hentian/terminal (S2)
	Keamanan (<i>SECURE</i>) <ol style="list-style-type: none"> Keamanan saat diatas kendaraan maupun berhenti di tempat pemberhentian ataupun terminal (SC1)
	Kenyamanan (<i>COMFORT</i>) <ol style="list-style-type: none"> Kenyamanan saat diatas kendaraan (C1) Penumpang tidak melebihi kapasitas kendaraan (C2) Fasilitas Manula dan Penyandang Cacat (C3)

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016

PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

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

Variabel	Indikator
	4. Kedisiplinan Pengemudi (C4) 5. Keterampilan Pengemudi (C5) 6. Kesopanan, Keramahan, Kepedulian Pengemudi (C6)
	Akses (<i>ACCESSIBILITY</i>) 1. Rute angkutan umum tidak terlalu panjang (ACC1) 2. Ketersediaan Armada (ACC2) 3. Kemudahan beralih moda (ACC3) 4. Ketersediaan informasi jadwal dan rute (ACC4)
	Handal (<i>RELIABILITY</i>) 1. Waktu menunggu untuk memperoleh angkutan (REL1) 2. Waktu menunggu dihalte (REL2) 3. Waktu perjalanan kelokai tujuan (REL3) 4. Waktu perjalanan mendapatkan angkutan (REL4)
	Biaya (<i>COST</i>) 1. Biaya perjalanan (COST1) 2. Keterjangkauan tarif angkutan (COST2)
	Ramah Lingkungan (<i>ENVIREMENTALY FRIENDLY</i>) 1. Polusi udara (ENV1) 2. Polusi Suara (ENV2)

Sumber : Hasil Analisis, 2016.

G. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2013, hlm. 102) menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Keberadaan instrumen dalam penelitian sangatlah penting, dalam pelaksanaan penelitian di lapangan instrumen akan membantu pencarian data yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Tanpa instrumen data yang didapatkan dapat terlalu luas dan tidak terarah. Adapun intrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Peta Administratif Kota Bandung
- b. Instrumen Kuisiionare (angket), digunakan untuk mengukur indikator kepuasan masyarakat penggunaan angkutan umum di Kota Bandung. Instrumen Kuisiionare (angket) dapat dilihat di lampiran 2.
- c. Kamera Samsung Galaxy Grand GT-1982, 8 Megapiksel.
- d. PC (ASUS TP550L, Intel core i3, RAM 4 GB) untuk mengelolah data.
- e. Software Microsoft Office 2013 untuk mengolah data.
- f. Software Miscrosoft Excel 2013 untuk mengolah data.

- g. Software Archgis 10.2 untuk pengolahan dan pembuatan peta.
- h. Software SPSS untuk mengelola data.

2. Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Peta Rupa Bumi Indonesia skala 1:25.000 lembar 1209-311 Bandung, lembar 1209-313 Cimahi, lembar 1209-314 Lembang, dan lembar 1209-312 Ujung berung, sebagai peta dasar untuk membuat peta administratif Kota Bandung sebagai wilayah penelitian.
- b. Peta dasar administratif dan Peta Tematik Wilayah Pembangunan di Kota Bandung tahun 2014 berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) dari Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Bandung.
- c. Peta dasar administratif, Peta Tematik Wilayah Pembangunan dan Peta Tematik Rute Angkutan umum (Angkutan kota dan Bus) di Kota Bandung tahun 2014 dari Dinas Perhubungan kota Bandung untuk membuat peta Rute perjalanan angkutan umum di Kota Bandung secara spasial disesuaikan dengan Peta Wilayah Pembangunan di Kota Bandung.
- d. Data Statistika Monografi Kota Bandung yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, data Kota Bandung dalam Angka tahun 2014.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2012, hlm. 62). Data yang dikumpulkan dan diperoleh dari berbagai sumber, pengumpulan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.6.

Tabel 3.6 Teknik Pengumpulan Data

No	Variabel	Data yang diperlukan (Indikator)	Sumber data		Instrumen yang digunakan		Keterangan
			Sekunder	Primer	Angket	Studi Dokumentasi	
1	Kepuasan	Keselamatan (<i>Safety</i>) Keamanan (<i>Secure</i>) Kenyamanan (<i>Comfort</i>) Akses (<i>Accessibility</i>) Handal (<i>Reliability</i>) Biaya (<i>Cost</i>) Ramah Lingkungan (<i>Environmentally Friendly</i>)		√ √ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √ √		Diperoleh dari penyebaran angket kepada Responden
2	Pelayanan angkutan	Rute Angkutan	√			√	Diperoleh dari dinas Perhubungan

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016

PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

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

umum						
------	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Adapun teknik pengumpulan data secara rinci, adalah sebagai berikut.

Kuesionare (angket) yaitu Pengumpulan data tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung dapat diperoleh dengan menggunakan alat berupa instrumen kuesionare. Jenis Kuesionare yang digunakan adalah jenis kuesionare tertutup dengan skala pengukuran berupa skala likert. Hal ini memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan, sesuai dengan pedoman yang ada pada bagian pendahuluan kuesionare. Pengumpulan data dengan kuesionare ini diperoleh dari penyebaran kuesionare di lima wilayah penelitian dengan menyebarkan sejumlah kuesionare yang sesuai dengan sampel penelitian setiap wilayah.

Studi Dokumentasi yaitu meneliti bahan dokumentasi yang ada yang telah diperoleh sebelumnya dari dinas, badan, maupun lembaga terkait yang memiliki tingkat relevansi dengan penelitian. Studi dokumentasi ini dilakuakn untuk memperoleh data tetang pelayanan angkutan umum yang telah ada di Kota Bandung. Data-data yang dibutuhkan yaitu berupa jumlah angkutan umum di Kota Bandung, peta rute angkutan, kapasitas atau daya tampung dari setiap angkutan umum di Kota Bandung, Letak shelter/tempat pemberhentian/terminal, panjang rute angkutan umum, serta biaya penggunaan angkutan umum. Selain data tersebut dibutuhkan pula kajain tentang rencana pembangunan Kota Bandung untuk transportasi yang diperoleh dari Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung.

I. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, tahap berikutnya adalah pengolahan data, adapun pengolan data kuesionare (angket) diperoleh kemudian diolah untuk mendapatkan informasi dari kuesionare tersebut. Adapun tahap pengolahan adalah sebagai berikut.

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing atau pemeriksaan data dilakukan dengan cara mengumpulkan, menjumlahkan dan memeriksa kelengkapan isi dari kuesionare.

2. Coding

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Tujuan dari pengkodean adalah untuk mengklasifikasi berbagai data sesuai dengan kategori yang ada.

3. Skoring

Skoring adalah proses pemberian bobot pada jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok sesuai dengan apa yang dipikirkan/dirasakan oleh responden. Pembobotan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan skoring dari skala Linkert.

4. Tabulasi Data

Tabulasi adalah proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel sesuai kategori dan analisis yang akan dilakukan.

5. Interpretasi Data

Setelah data kuantitatif yang ada terkumpul sesuai dengan kategori, langkah selanjutnya adalah mendeskripsikan data yang diperoleh sesuai dengan pertanyaan pada setiap kategori dan hasil klasifikasinya.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Teknik Analisis Tingkat Kepuasan dan Faktor yang Mempengaruhinya dengan Analisis Deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

a. Analisis Deskriptif dan Skala Likert

Menurut Tika (2005, hlm. 29) Analisis ini digunakan untuk mengetahui karakteristik kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum dalam bentuk tabel, diagram, maupun peta sehingga lebih mudah untuk dipahami. Data yang bersumber dari analisis data yang bersumber pada kuesioner dan angket dengan cara editing, coding, skoring, tabulasi data, dan analisis data.

Menurut Supranto (2006, hlm 73) Analisis Kepuasan Masyarakat pengguna layanan angkutan umum dilakukan dengan melakukan analisis hasil pengumpulan angket/kuesionare yang dianalisis dengan menggunakan skala 5 tingkat (Likert). Menurut Silalahi (2012, hlm. 229) skala likert

sebagai teknik penskalaan yang banyak digunakan dalam penelitian sosial, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompok yang berhubungan dengan suatu hal. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari respon.

- 1) Tingkat kepentingan (Sangat Penting, Penting, Cukup, Kurang Penting, Tidak Penting)
- 2) Tingkat Kepuasan (Sangat Puas, Puas, Cukup, Kurang Puas, Tidak Puas).

Setiap respon tersebut kemudian dihubungkan dengan nilai skor atau nilai skala untuk masing-masing pernyataan, lihat tabel 3.7 tentang nilai dalam pernyataan positif dan negatif.

Tabel 3.7 Nilai Respon dalam Pernyataan positif dan Negatif

Indikator Kepentingan/ Kepuasan	Nilai Kategori Respon				
	Sangat penting/puas	Penting/Puas	Cukup penting/puas	Kurang penting/puas	Tidak penting/puas
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Sumber: Silalahi, 2012, hlm. 229

Analisis kepuasan tersebut setelah diberikan penskoran untuk setiap indikator, kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan analisis Kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum.

b. Analisis CSI (*Costumer Satisfaction Indeks*)

Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* (*Costumer Satification Indeks*) yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan. Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh balitbang-Dephub (Siswoyo, 2007), nilai indek kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel 2.3

Tabel 2.3 Rekomendasi nilai CSI

Angka Indeks	Interpretasi Nilai CSI
$X < 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X > 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X > 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X > 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X > 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X > 87\%$	<i>Very Good</i>

$X > 87\%$	<i>Excellent</i>
------------	------------------

Sumber: Siswoyo, 2007.

c. Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut (Martilla dan James, 2011 hlm. 1) bahwa IPA adalah suatu teknik analisis data yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja apa yang penting untuk dikembangkan dan ditunjukkan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk meningkatkan kepuasan dari layanan yang diberikan terhadap penerima layanan. Tes tersebut dianalisis dengan cara uji kesenjangan (*ghap*) antara harapan dan persepsi dari objek yang sedang diteliti dan diamati. Dalam penelitian ini uji kesenjangan dilakukan antara penilaian kepuasan dan kepentingan dari pengguna angkutan umum di Kota Bandung. Setelah dilakukan uji beda dengan menggunakan metode tersebut kemudian akan keluar hasil yang penelitian yang disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi.

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya oleh penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dalam bentuk tingkat kepuasan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum. Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan simbol "X" dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan symbol "Y" sebagaimana dijelaskan dengan model matematik berikut.

$$T_k = X/Y \times 100\%$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N}$$

Keterangan

T_k : Tingkat kesesuaian responden

X : Skor penilaian pelaksanaan kinerja pelayanan jasa

Y : Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016

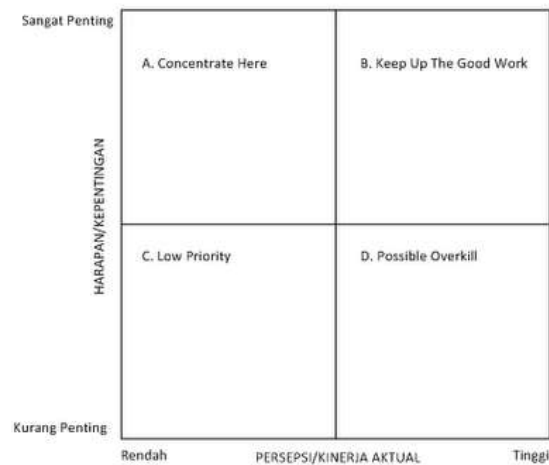
PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

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

N : Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, yang tertera pada gambar 3.4. tentang hasil analisis kuadran.

Gambar 3.4. Hasil Kuadran Penelitian



Sumber: Martila dan James, 1979

Pengertian dari empat kuadran diagram kartesius tersebut diatas adalah sebagai berikut.

- 1) Kuadran 1: *Importance* tinggi sedangkan *performance* rendah, artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut oleh pengusaha.
- 2) Kuadran 2: *Importance* tinggi sedangkan *performance* juga tinggi, artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini pengusaha atau operator diharapkan dapat mempertahankan pelayanan atau kinerjanya.

- 3) Kuadran 3: *Importance* rendah sedangkan *performance* juga rendah, artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 4) Kuadran 4: *Importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

2. Teknik Analisis Sebaran Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Angkutan Umum dengan Sistem Informasi Geografis (SIG) dengan Teknik Overlay

Menurut Murai (1999, hlm. 12) SIG sebagai sistem informasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data bereferensi geografis atau data geospasial, untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengelolaan penggunaan lahan, sumber daya alam, lingkungan, transportasi, fasilitas kota, dan pelayanan umum lainnya.

Analisis dengan menggunakan Sistem Informasi Geografis menggunakan analisis dengan menggunakan metode overlay dari indikator kepuasan dan pelayanan angkutan umum, dengan teknik penskoran dan pembobotan, dengan unit analisis berupa *Region*.

Penggunaan teknik skoring digunakan untuk menilai tingkat kepuasan serta melihat standar pelayanan angkutan umum di Kota Bandung, yang telah ditetapkan oleh lembaga atau institusi terkait serta dari teori serta variabel dalam penelitian ini. Adapun indikator dalam kepuasan yaitu Keselamatan (*Safety*), Keamanan (*Secure*), Kenyamanan (*Comfort*), Akses (*Accessibility*), Keandalan (*Reliability*), Biaya (*Cost*), dan Ramah Lingkungan (*Environmental Friendly*). Indikator ini dianggap sudah mewakili berbagai ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang pelayanan angkutan umum.

Nilai dari penskoran dan pembobotan diperoleh dari hasil penilaian berdasarkan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) setiap indikator dari variabel tersebut. Skor yang diberikan untuk setiap indikator bernilai 1 – 3 (satu bernilai

rendah dan tiga bernilai tinggi) dengan rentang boot bernilai 1 – 5 (satu bernilai rendah dan lima bernilai tinggi). Untuk lebih jelasnya skoring dan boboting yang dilakukan untuk kepuasan masyarakat dijabarkan pada tabel 3.8

Tabel 3.8 Skoring dan Boboting untuk Kepuasan Masyarakat

No	Parameter	Skor	Bobot	Min	Max	
1	Keselamatan	X < 64%	1	3	3	15
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
2	Keamanan	X < 64%	1	4	4	20
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
	Kenyamanan	X < 64%	1	4	4	20
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
4	Aksesibilitas	X < 64%	1	3	3	15
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
5	Handal	X < 64%	1	4	4	20
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
6	Biaya	X < 64%	1	3	3	15
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			
		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
7	Ramah Lingkungan	X < 64%	1	4	4	20
		64% - 71%	2			
		71%-77%	3			

Maryam Susana Oktoviawati Sundari, 2016

PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BANDUNG

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

		77%-84%	4			
		X > 84%	5			
jumlah				25	25	125

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

1) Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam menggunakan Angkutan Umum di Kota Bandung

Tabel Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Angkutan Umum di Kota Bandung diperoleh dari nilai minimal dan maksimal variabel, dengan rumus:

Skor total = (skor A X pembobot A) + (skor B X pembobot B) +.....+ (skor n X pembobot n)

Sehingga dapat diperoleh hasil tingkat kepuasan masyarakat pada tabel 3.9.

Tabel 3.9. Tingkat Kepuasan Masyarakat

No	Kelas	Keterangan
1	25-45	sangat tidak puas
2	45-65	tidak puas
3	65-85	sedang
4	85-105	puas
5	105-125	sangat puas

Sumber: Hasil Analisis, 2016