

BAB III

METODE PENELITIAN

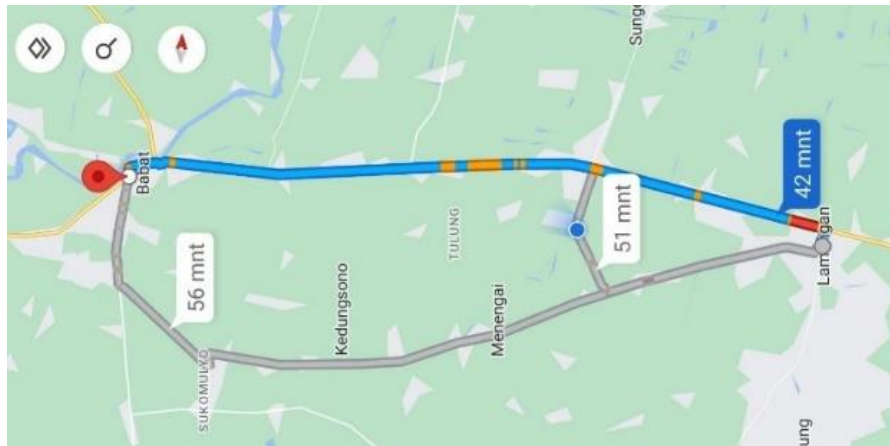
3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul pada penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis Deskripsi Kuantitatif. Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, Dimana pada umumnya pengambilan sampel dilakukan secara acak, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode ini dipilih untuk mengetahui karakteristik pola pergerakan penumpang dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan umum jalur Babat-Lamongan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang ada.

3.2 Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan bertempat pada objek Angkutan Umum yang beroperasi sepanjang Jalur Babat-Lamongan. Jalur tersebut berada pada titik koordinat $7^{\circ}06'15.7''S$ $112^{\circ}09'57.8''E$ sampai $7^{\circ}06'43.7''S$ $112^{\circ}24'59.6''E$. Penelitian dilakukan dengan melakukan survei secara langsung terhadap penumpang yang sedang maupun yang telah menggunakan layanan angkutan umum. Selain dilakukan secara langsung, survei juga dilakukan dengan menyebarkan dalam bentuk online dengan kategori responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan Angkutan Umum jalur Babat-Lamongan. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan Februari tahun 2024 sampai selesai.



Sumber: *Google Maps*, 2024

Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian

3.3 Jenis dan Sumber Data

Berikut jenis dan sumber data yang digunakan untuk mendukung proses penelitian:

3.3.1 Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian adalah data hasil pengisian kuesioner yang akan diisi oleh para responden. Responden yang dijadikan sebagai sampel dipilih secara acak. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan terkait karakteristik perjalanan dan pelayanan angkutan umum jalur Babat-Lamongan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Indeks penilaian data kuesioner diukur menggunakan skala likert.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak secara langsung melalui survei. Data sekunder pada penelitian ini adalah jumlah kapasitas kursi penumpang angkutan dan berapa kali angkutan beroperasi dalam satu hari. Jumlah kapasitas kursi angkutan umum adalah 12 kursi dan dalam satu hari angkutan beroperasi sebanyak 5 kali.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan berbagai cara yang dilakukan untuk mendapatkan data, informasi atau keterangan yang diperlukan guna keperluan

penyusunan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi dan kuesioner.

3.4.1 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berdasarkan sumber data tertulis atau gambar yang pada umumnya berupa dokumen resmi, arsip, buku, catatan pribadi atau foto terkait objek penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap data yang akan dijadikan referensi atau bukti bahwa penelitian ini autentik atau asli. Penelitian ini menggunakan resmi serta foto-foto yang terkait dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Angkutan Umum Jalur Babat-Lamongan.

3.5 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum jalur Babat-Lamongan. Jumlah populasi adalah jumlah rata-rata penumpang yang naik angkutan dikali jumlah kendaraan yang ada. Rata-rata jumlah penumpang yang naik angkutan pada satu kendaraan adalah 6 penumpang, sedangkan jumlah angkutan umum jalur Babat-Lamongan berdasarkan data Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan adalah 29 angkutan. Maka jumlah populasi adalah

Penentuan sampel menggunakan teknik sampling acak sederhana. Jumlah sampel yang akan menjadi responden ditentukan menggunakan rumus slovin dengan derajat kepercayaan sebesar 90% atau sig 0,1. Perhitungan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{75}{1 + 75 (0,1)^2} = 63 \text{ dibulatkan menjadi } 65 \dots\dots\dots (3.1)$$

Dari perhitungan tersebut maka diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 65 responden.

3.6 Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan yang efisien untuk mengetahui variabel yang akan dinilai dan untuk mengetahui apa yang diharapkan responden.

Selain itu, kuesioner cocok digunakan pada jumlah responden yang besar dan tersebar pada wilayah yang luas.

Kuesioner pada penelitian disusun untuk mengetahui pola pergerakan dan tingkat kepuasan penumpang angkutan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Terdapat dua kuesioner yang disusun untuk disebar kepada pengemudi dan penumpang. Kuesioner yang disusun untuk pengemudi mengacu pada peraturan menteri perhubungan untuk aspek-aspek standar pelayanan yang hanya diketahui oleh pengemudi. Kuesioner yang disusun untuk penumpang mengacu pada peraturan menteri perhubungan untuk aspek-aspek pelayanan yang dapat dirasakan oleh penumpang.

1. Kuesioner Pengemudi

No.	Jenis Pelayanan	KINERJA					KEPENTINGAN				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1	Keamanan										
X1.1	Tanda pengenal awak kendaraan										
X1.1 .1	Papan informasi mengenai nama pengemudi	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.1 .2	Seragam awak kendaraan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.1 .3	Tingkat kerapian penampilan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.2	Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan										
X1.2 .1	Terdapat informasi trayek yang dilayani	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.2 .2	Terdapat informasi tentang identitas kendaraan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2	Keselamatan										
X2.1	Pengemudi										
X2.1 .1	Merasa baik secara fisik saat berkendara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

No.	Jenis Pelayanan	KINERJA					KEPENTINGAN				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .2	Melakukan pemeriksaan kesehatan setiap 1 tahun sekali	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .3	Mengetahui rute perjalanan dan tata cara berlalu lintas	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .4	Mengikuti pelatihan/penyegaran minimal 1 kali dalam setahun	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .5	Beristirahat selama 15 menit setelah berkendara selama 2 jam untuk menjaga tubuh tetap prima	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2	Alat bantu keselamatan										
X2.2 .1	Terdapat senter sebagai alat penerangan saat keadaan darurat	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2 .2	Terdapat alat pemecah kaca untuk keadaan darurat	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2 .3	Pintu keluar/masuk penumpang dan pengemudi berfungsi dengan baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.3	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan										
X2.3 .1	Melakukan pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.3 .2	Pemeliharaan kendaraan secara rutin sehingga	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

No.	Jenis Pelayanan	KINERJA					KEPENTINGAN				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	kendaraan dalam kondisi baik										
X2.3 .3	Melakukan perbaikan saat ada kerusakan pada kendaraan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.4	Dana pertanggungan wajib kecelakaan										
X2.4 .1	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.4 .2	Taat melakukan pembayaran dana pertanggungan wajib kecelakaan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X3	Keteraturan										
X3.1	Kinerja Operasional										
X3.1 .1	Umur kendaraan tidak lebih dari 15 tahun atau sesuai ketentuan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X3.1 .2	Efisiensi kendaraan dalam beroperasi	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2. Kuesioner Penumpang

A. Data Responden

No. Responden: (Diisi oleh peneliti)

Beri tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan anda

1. Jenis kelamin

<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
2. Usia anda sekarang

<input type="checkbox"/> 10-19 tahun	<input type="checkbox"/> 30-39 tahun	<input type="checkbox"/> >50 tahun
<input type="checkbox"/> 20-29 tahun	<input type="checkbox"/> 40-49 tahun	
3. Pekerjaan anda

<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pedagang	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	<input type="checkbox"/> Wiraswasta/ Pengusaha	
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	
4. Pendidikan terakhir anda

<input type="checkbox"/> SD/SMP	<input type="checkbox"/> D4/Sarjana
<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Pascasarjana S2/S3

B. Pola Pergerakan Penumpang

Beri tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan anda

1. Maksud/tujuan perjalanan anda

<input type="checkbox"/> Sekolah/kuliah	<input type="checkbox"/> Berdagang	<input type="checkbox"/> Belanja	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> Bekerja	<input type="checkbox"/> Berobat	<input type="checkbox"/> Liburan	
2. Intensitas menggunakan angkutan umum

<input type="checkbox"/> 1-4 kali sehari	<input type="checkbox"/> 1-4 kali sebulan
<input type="checkbox"/> 1-4 kali seminggu	<input type="checkbox"/> 1-4 kali setahun
3. Kendaraan yang anda gunakan untuk mengakses angkutan umum

<input type="checkbox"/> Jalan kaki	<input type="checkbox"/> Ojek/Becak	<input type="checkbox"/> Angkutan Online
<input type="checkbox"/> Sepeda motor	<input type="checkbox"/> Mobil	<input type="checkbox"/> Lainnya
4. Lama perjalanan anda

<input type="checkbox"/> 10-20 menit	<input type="checkbox"/> 21-30 menit
<input type="checkbox"/> 31-40 menit	<input type="checkbox"/> 41-50 menit
5. Tarif yang anda bayar

<input type="checkbox"/> Rp. 3.000	<input type="checkbox"/> Rp. 11.000-15.000
<input type="checkbox"/> Rp. 5.000	<input type="checkbox"/> Rp 16.000-20.000
<input type="checkbox"/> Rp. Rp. 6.000-10.000	<input type="checkbox"/> > Rp. 20.000

No.	Jenis Pelayanan	KINERJA					KEPENTINGAN				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.2 .1	Ventilasi kap atau jendela di bagian atas atau samping kendaraan berfungsi dengan baik (bisa dibuka dan tutup)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.2 .2	Suhu udara dalam kendaraan tidak panas	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.2 .3	Sirkulasi/ aliran udara dalam kendaraan bergerak dengan baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.3	Fasilitas Kebersihan, Pengatur Suhu Udara dan Larangan Merokok										
X1.3 .1	Tersedia fasilitas kebersihan berupa tempat sampah dalam kendaraan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.3 .2	Tersedia pengatur suhu berupa AC atau kipas angin	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X1.3 .3	Tersedia tanda larangan merokok	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2	Keterjangkauan										
X2.1	Aksesibilitas										
X2.1 .1	Jalur dan rute perjalanan sesuai trayek	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .2	Kemudahan akses angkutan umum dari tempat tinggal	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.1 .3	Trayek angkutan dekat dengan tempat fasilitas umum (sekolah, pasar, rumah sakit dsb)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2	Tarif										
X2.2 .1	Tarif kendaraan terjangkau bagi penumpang	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

No.	Jenis Pelayanan	KINERJA					KEPENTINGAN				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2 .2	Tarif angkutan sesuai pelayanan yang diberikan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X2.2 .3	Tarif yang ditarik oleh pengemudi selalu konsisten	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X3	Kesetaraan										
X3.1	Pelayanan Prioritas										
X3.1 .1	Prioritas pelayanan bagi penumpang disabilitas, lansia, dan ibu hamil	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X3.1 .2	Kemudahan penumpang disabilitas, lansia, dan ibu hamil untuk naik dan turun kendaraan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X3.1 .3	Terdapat kursi yang diprioritaskan untuk penumpang disabilitas	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X4	Keteraturan										
X4.1	Informasi Pelayanan										
X4.1 .1	Tersedia stiker berupa informasi besaran tarif pada angkutan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X4.1 .2	Tersedia stiker informasi trayek yang dilayani pada angkutan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
X4.1 .3	Kemudahan mendapatkan informasi tentang besaran tarif dan trayek	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

3.7 Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini dengan metode uji validitas dan uji reliabilitas. Penjelasan tentang metode pengolahan data sebagai berikut:

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kesesuaian atau validitas kuesioner serta untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kecocokan jawaban dari kuesioner yang diberikan pada responden dalam sebuah penelitian. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan di dalamnya mampu menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini dilakukan dengan software SPSS versi 25. Berikut rumus perhitungan uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2)(n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}} \dots\dots\dots (3. 2)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Responden
- $\sum X$ = Jumlah Skor Item
- $\sum Y$ = Jumlah Skor Total
- $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat Skor Item
- $\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat Skor Total
- $\sum XY$ = Total Perkiraan Skor Item

Sebuah data dikatakan Valid apabila nilai *Cumulative* di atas 60%.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Atribut pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban responden konsisten terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan software SPSS versi 25. Berikut rumus perhitungan uji reliabilitas:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (3. 3)$$

Keterangan:

- r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (total tes)
 k = jumlah butir pertanyaan yang sah
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir
 σ_t^2 = varian skor total

Untuk mengetahui reliabilitas suatu data, hasil perhitungan disesuaikan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka data pada penelitian dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka data pada penelitian dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Analisa Data

Metode Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis Deskriptif Kuantitatif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengambilan sampel dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah diperoleh.

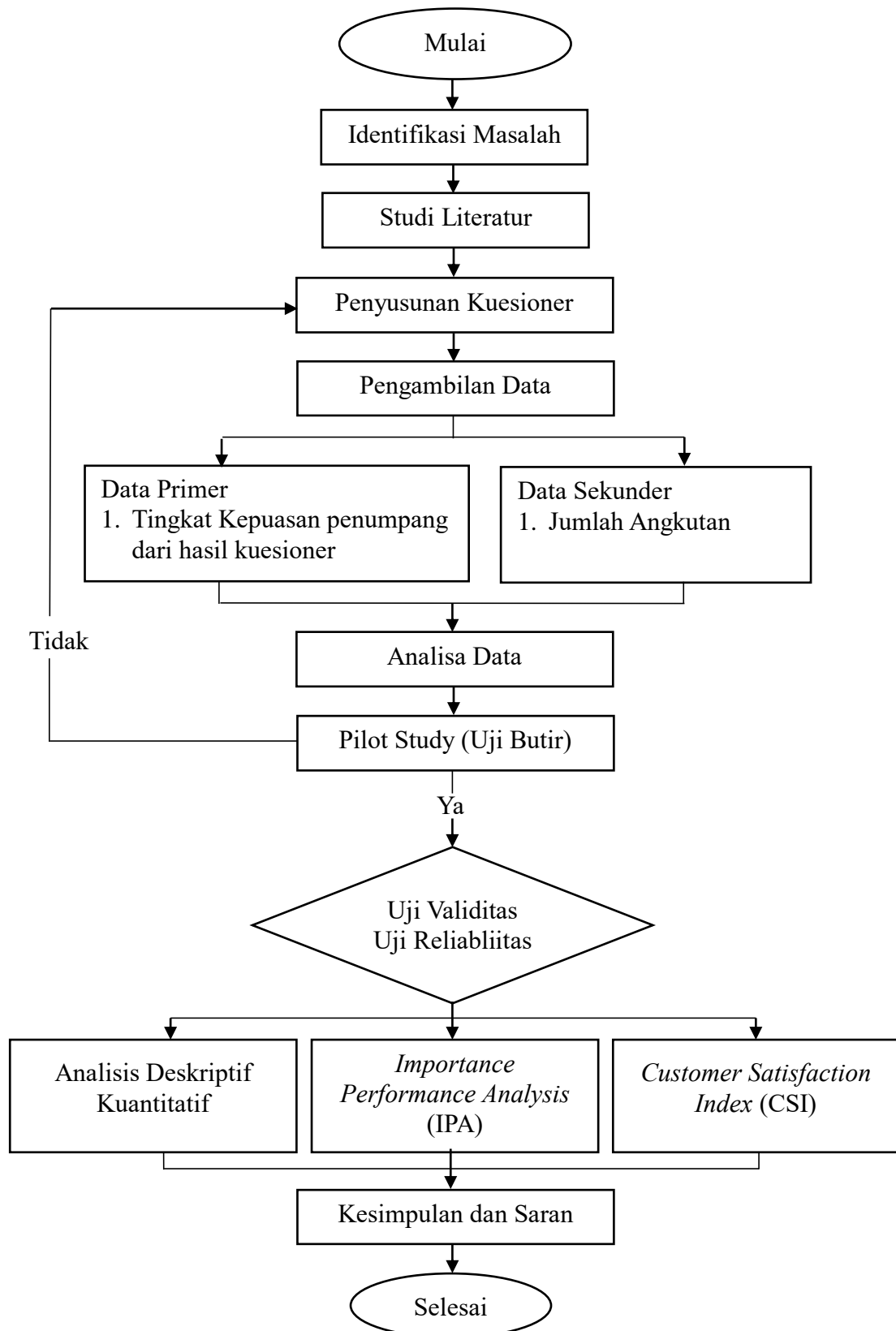
3.8.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan umum jalur Babat-Lamongan dengan cara membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan atribut pelayanan berdasarkan persepsi penumpang. Proses Analisa data dengan metode IPA dilakukan dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk menentukan nilai rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan, tingkat kesesuaian dan kepentingan.

3.8.3 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum. Hasil dari penelitian ini akan diolah dan diproses menjadi data yang menentukan kepuasan dan kepentingan yang menjadikan acuan dalam menentukan tindakan-tindakan yang akan diambil kedepan. Proses analisa data metode CSI dilakukan dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk menentukan nilai *Mean Importance score (MIS)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight Factor (WF)*, *Weight Score (WS)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil akhir perhitungan akan menunjukkan tingkat kepuasan penumpang setelah dicocokkan dengan Kriteria Indeks Kepuasan sebagai berikut: 0,81-1,00 (Sangat Puas); 0,66-0,80 (Puas); 0,51-0,65 (Cukup Puas); 0,36-0,50 (Kurang Puas); 0,00-0,34 (Tidak Puas).

3.9 Alur Penelitian



Gambar 3. 2 Bagan alur penelitian