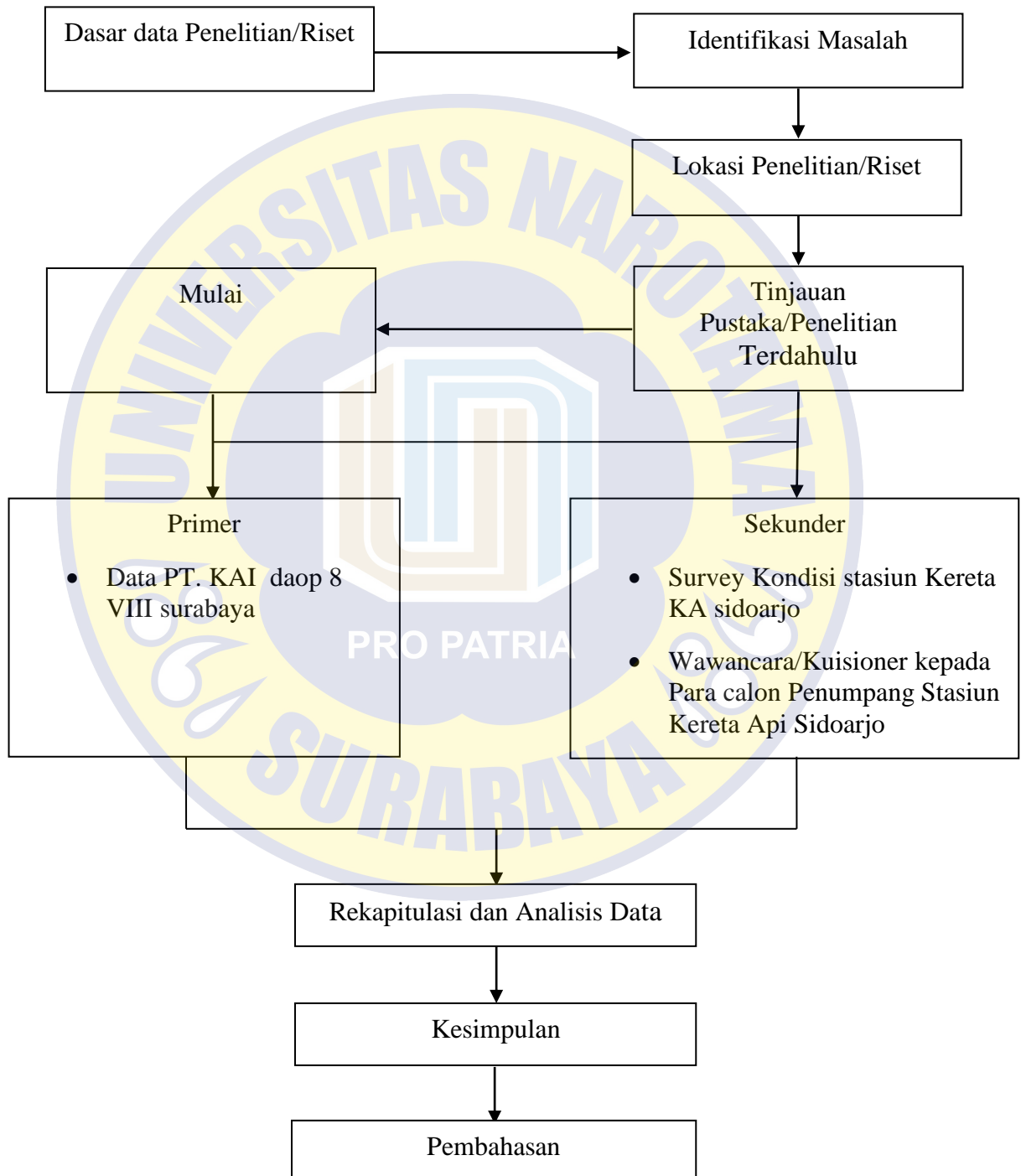


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Bagan Alir



3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pelaksanaan riset, yang bisa di mengerti merupakan usaha untuk mendefinisikan permasalahan yang ada serta menjadi terukur dan terkendali. Sederhananya, identifikasi masalah ialah proses menetapkan apa yang menjadi inti penelitian.

3.3 Lokasi Penelitian/Riset

Lokasi riset dilaksanakan distasiun KA Sidoarjo. Stasiun Sidoarjo merupakan tempat penelitian untuk menyelenggarakan proses evaluasi kinerja pelayanan untuk kepuasan pengguna jasa angkutan kereta api dan pelayanan yang diberikan oleh badan penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 2.1 peta lokasi penelitian

Sumber : <https://www.google.co.id/maps/place/Sidoarjo/@-7.4568584,112.7120163,223m/data=!3m1!1e3!4m2!1m6!3m5!1s0x2dd7e1330f0c0713:0xc3ac12e52b0081fb!2sSidoarjo!8m2!3d-7.4568823!4d112.7128889!3m4!1s0x2dd7e1330f0c0713:0xc3ac12e52b0081fb!8m2!3d-7.4568823!4d112.7128889?hl=id&authuser=0>

3.4 Tinjauan Pustaka

Setiap penelitian memiliki fokus penelitian yang membedakan peneliti atau hasil penelitiannya karena pasti ada beberapa hal yang umum dalam penelitian tersebut, terutama pada topik yang dibahas, Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelusuran literature dan menemukan banyak riset berhubungan dengan riset yang dilakukan penulis. Namun demikian, penulis yakin bahwa penelitian ini mempunyai fokus yang tidak sama dengan riset yang sudah ada, meliputi aspek lokasi penelitian, topik penelitian,

kerangka teori dan metode yang digunakan.

3.5 Sumber Data Penelitian/Riset

Sumber data riset dapat didapat melalui berbagai subyek yaitu subyek yang dianggap mengerti/mengetahui apa yang diteliti serta dokumen pendukung yang ada, sedangkan data yang diperoleh tidak :

1. data primer

data primer ialah di dapat dari objek langsung atau subyek yang menjadi penelitian, terlibat langsung dalam bidang penelitian “Evaluasi kegiatan Stasiun Sidoarjo” dan merupakan pengguna jasa angkutan kereta api. Peneliti dapat compare data yang didapat dengan hasil pengamatan serta pengumpulan dari lapangan, data penelitian dari lokasi (data primer) ialah informasi yang didapat melalui observasi lapangan.

a. observasi

observasi ialah teknik penggabungan data primer yang bertujuan untuk mengetahui situasi, peristiwa atau fenomena secara langsung dan nyata melalui panca indera. Pengamatan dapat dengan melihat, mendengar, merasakan atau mengamati secara langsung peristiwa tersebut.

b. Kuisisioner

Kuisisioner adalah serangkaian pertanyaan terukur untuk menganalisis sistem pelayanan stasiun. Kuisisioner berisi beberapa pertanyaan akan mengetahui kualitas kenyamanan pelanggan angkutan kereta api :

- i. Pelayanan keamanan
- ii. Pelayanan keselamatan
- iii. Pelayanan kenyamanan
- iv. Pelayanan kemudahan
- v. Pelayanan kesetaraan

2. data sekunder

data sekunder mendukung informasi melalui berbagai sumber penulis serta dapat dibagi menjadi sumber buku atau jurnal ilmiah, sumber dokumen pribadi, serta sumber data arsip, sumber informasi yang dipakai penulis didalam penelitian

ialah dokumen atau arsip informasi yang berkaitan dengan riset yang berjudul “analisi kinerja pelayanan stasiun kereta api sidoarjo”, informasi sekunder yang dipakai dalam riset ini ialah hasil pengamatan serta pengumpulan melalui Arsip dokumen Kantor Stasiun Sidoarjo. Sumber data sekunder dikumpulkan secara manual atau online.

a. pengumpulan secara manual

Informasi tersebut didapat langsung dari lokasi stasiun Sidoarjo mengenai jumlah pengunjung. Namun, informasi eksternal dapat diperoleh dari perpustakaan.

b. Pengumpulan data secara online

Informasi topik penelitian dibuat dalam jurnal, artikel dan pakar yang terkait dengan pokok permasalahan yang dibahas.

3.6 Faktor Penelitian/Riset

“Pengertian faktor bebas penelitian ialah semua hal dalam beberapa bentuk yang ditentukan oleh peneliti untuk diperiksa sedemikian rupa sehingga memberikan informasi untuk menarik kesimpulan (Sugiyono 2009)”. Variabel yang dilaksanakan dalam riset ini ialah:

a. Faktor bebas (Independent Variable)

“Sugiyono (2019:4) mendeskripsikan faktor independen sebagai berikut:

Faktor bebas ialah faktor yang mempengaruhi terjadinya faktor terikat. faktor bebas yang dilakukan dalam riset ini ialah *Tangible* / Tangible (X_1), *Reability* / Kehandalan (X_2), *responsiveness* / ketanggapan, (X_3), *assurances* / jamina, (X_4), *empathy* / empati(X_5)”.

b. Faktor Terikat/ Dependen

“faktor terikat adalah faktor yang dipengaruhi ataupun hasil dikarenakan ada faktor bebasnya (sugiyono, 2018:61). Faktor terikat yang dipakai dalam riset ini ialah kualitas pelayanan stasiun sidoarjo (Y)”.

3.6.1 Pengertian Analisis Skala Likert

Analisis Likert ialah metode yang dapat dipakai untuk menilai seberapa puas responden terhadap suatu konsep atau pernyataan. Metode ini menggunakan skala Likert yang terdapat dari sejumlah seleksi jawaban dimulai dari sangat puas hingga sangat tidak puas.

Untuk menampilkan hasil analisa Likert, data yang terkumpul harus disaring terlebih dahulu. Filter bertujuan untuk mengidentifikasi jawaban yang salah atau tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Setelah penyaringan selesai, analisis tanggapan yang tersisa dapat dilakukan.

Analisis ini dapat dilakukan dengan menghitung tingkat respons untuk setiap pilihan pada skala Likert.

3.7 Rekapitulasi dan Analisis Data

Setelah pengumpulan data, data yang dikumpulkan dirangkum dan dianalisis. Informasi ini berasal dari jumlah pengunjung stasiun Sidoarjo dan wawancara dengan pengunjung dan digunakan untuk perhitungan lebih lanjut.

3.8 Pembahasan

Pada fase ini, terjadi 2 (dua) percakapan, mis. Kekurangan pelayanan KA Sidoarjo menurut pengunjung dan kepuasan pengguna jasa KA Sidoarjo.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Setelah semua tahapan selesai, maka penulis membuat kesimpulan dan saran untuk pelayanan stasiun KA Sidoarjo. Hasil kajian ini dapat dijadikan referensi atau acuan di masa yang akan datang.