

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Dalam penelitian ini hanya ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan jurusan Jombang-Pasar Senen pada PT. Kereta Api Indonesia di stasiun Jombang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data melalui kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Kuesioner akan disusun untuk mengukur variabel *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian). Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner akan disajikan kepada responden dengan penggunaan Skala Likert, dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan. Data yang terhimpun akan dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

3.2 Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pelanggan kereta api jurusan Jombang-Pasar Senen pada kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan

dimana pelanggan pernah melakukan perjalanan transportasi kereta api yang berangkat dari stasiun Jombang menuju Stasiun tujuan akhir Pasar Senen. Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun Jombang, dengan pengambilan data dilakukan melalui kuisioner yang disebarakan pada pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) jurusan Jombang-Pasar Senen antara kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan.

3.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif ini yaitu terdapat lima variabel penelitian yaitu menurut Tjiptono (2016):

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Tanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Perhatian)

3.3.2 Definisi Operasional Dan Indikator

1. Kepuasan Pelanggan

Mengacu pada konsep teori dari Kotler & Keller, (2016) Kepuasan pelanggan merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Dimana pelanggan dapat menilai pelayanan yang di dapat atau dirasakan saat menggunakan jasa transportasi kereta api

khususnya pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia antara kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan jurusan Jombang-Pasar Senen.

2. *Service Quality*

Mengacu pada konsep teori dari Gunawan, (2019) kualitas layanan adalah sebagai suatu ukuran untuk menilai apakah layanan sudah mempunyai nilai guna sesuai yang dikehendaki atau dengan kata lain, suatu barang dapat dikatakan memiliki kualitas apabila nilai guna atau fungsinya sudah sesuai dengan yang diinginkan. Dimana layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia khususnya pada pelayanan kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan dengan rute Jombang-Pasar Senen apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan kereta api, sehingga pelanggan dapat merasakan fungsi pelayanan yang sesungguhnya.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Mengacu pada konsep teori dari Tjiptono (2016) *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. Hal ini meliputi fasilitas fisik contohnya gedung perusahaan, stasiun, fasilitas di dalam stasiun, kantor daop PT. Kereta Api Indonesia dan lainnya, perlengkapan dan peralatan yang

digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia

Berikut ini indikator dalam menentukan *Tangible* (Bukti Fisik) menurut Zeithaml et al, (2015) :

- Peralatan modern, mencakup mulai dari komputer, mesin pencetak tiket, dan lainnya dalam memberikan kualitas layanan
- Fasilitas yang berdaya tarik visual, indikator ini tujuannya untuk menarik perhatian dan mempengaruhi pengunjung melalui elemen visual yang menarik dalam pelayanan yang diberikan. Misalnya fasilitas cek boarding mandiri hanya dengan menggunakan scan wajah tanpa perlu berantri dengan pelanggan lain.
- Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, indikator ini mengarah pada citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan kinerja keseluruhan, karena dengan penampilan karyawan yang rapi, menarik dan profesional, pelanggan merasa senang dilayani dengan petugas atau karyawan yang berpakaian rapi.
- Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual, indikator ini seperti materi yang mungkin digunakan dalam pemasaran atau promosi jasa, seperti

pada iklan promosi diskon pembelian tiket kereta api, promo khusus tiket kereta api pada saat hari-hari besar.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Mengacu pada konsep teori dari Tjiptono (2016) *Reliability* Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, seperti pada contohnya pegawai *customer service* di stasiun yang melayani pelanggan

Berikut ini indikator dalam menentukan *Tangible* (Bukti Fisik) menurut Parasuraman et al, (2016) adalah sebagai berikut :

- Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, hal ini mencakup berbagai aspek yang melibatkan pengiriman layanan kepada pelanggan dengan cara yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang telah dibuat dalam janji atau komitmen, seperti pada saat promosi yang disebarakan melalui pamflet promosi harus sesuai dengan realita kegiatan promosi yang dijalankan seperti ketika

ada promosi diskon pembelian tiket kereta api maka harus dilakukan sesuai promosi yang disebar

- Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, seperti pada saat pelanggan komplain masalah refund tiket maka harus dilayani dengan baik, ramah dan membantu apa yang di rasa susah oleh pelanggan, misalnya kendala dari penggunaan aplikasi *Acces by KAI*.
- Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali, adalah penting untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang positif dan membangun pondasi yang kuat untuk hubungan jangka panjang, mulai dari menyampaikan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan pelanggan dengan jelas apa yang dapat diharapkan pelanggan dari layanan yang disediakan.
- Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, indikator ini mencakup komitmen yang realistis untuk menyelesaikan pekerjaan atau memberikan layanan dalam batas waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan kepada pelanggan.

- Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan, indikator ini penting untuk memastikan keakuratan, keandalan, dan ketersediaan informasi di masa mendatang.

c. *Responsiveness* (Tanggapan)

Mengacu pada konsep teori Tjiptono (2016) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Seperti pada saat customer service melayani keluhan pelanggan kereta api karena ada kendala perubahan jadwal tiket, aplikasi *Acces by KAI* eror dan lainnya.

Berikut ini indikator dalam menentukan Responsiveness (Tanggapan) menurut Tjiptono & Chandra, (2016) adalah sebagai berikut :

- Menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, indikator ini merupakan langkah penting dalam membangun kepercayaan, mengelola harapan pelanggan kereta api Indonesia
- Layanan yang cepat untuk pelanggan, layanan yang cepat menunjukkan responsibilitas perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. dengan merespons dengan cepat terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah

pelanggan, perusahaan dapat menunjukkan perhatian dan peduli terhadap kepuasan pelanggan. Dimana petugas merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan, seperti ketika pelanggan membutuhkan jasa porter

- Kesiediaan dalam membantu pelanggan, dengan menunjukkan sikap yang terbuka dan ramah kepada pelanggan adalah langkah pertama dalam membantu mereka. Ini mencakup menyambut mereka dengan senyum, bersikap sopan, dan mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan atau masalah pelanggan.
- Kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan, menggunakan sistem atau proses manajemen permintaan yang efisien membantu dalam melacak dan menanggapi permintaan pelanggan dengan lebih teratur. Ini dapat berupa sistem tiket dukungan pelanggan atau sistem manajemen layanan pelanggan (*CRM*) yang mengotomatisasi proses komunikasi.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mengacu pada konsep teori dari Tjiptono (2016) Jaminan/keyakinan (*assurance*) merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Seperti jaminan ketepatan waktu keberangkatan kereta dan kedatangan kereta dan juga jaminan keselamatan penumpang harus selalu di usahakan dengan menaati peraturan perjalanan yang sudah ditentukan.

Berikut ini indikator dalam menentukan *Assurance* (Jaminan) menurut Tjiptono & Chandra, (2016) adalah sebagai berikut:

- Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, pelayanan yang jujur oleh pegawai kepada pelanggan dan memiliki integritas tinggi cenderung memenangkan kepercayaan pelanggan kereta api Indonesia.
- Membuat pelanggan merasa aman waktu melakukan transaksi, dengan memastikan bahwa informasi pribadi dan finansial pelanggan dienkripsi dan diamankan dengan baik selama proses transaksi.
- Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, sikap sopan adalah kunci dalam menciptakan kesan pertama yang baik pada pelanggan kereta api Indonesia.
- Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan kereta api Indonesia, dimana diharuskan mampu menjawab pertanyaan pelanggan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk, layanan, dan proses bisnis perusahaan yang dijalankan.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Menurut konsep teori dari Tjiptono (2016) Empati (*emphaty*) merupakan kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Seperti pada saat pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus apabila sedang melakukan perjalanan kereta api, petugas sigap dalam membantu dan mengawasi supaya selamat sampai pada tujuan.

Berikut ini indikator dalam menentukan *Emphaty* (Perhatian) menurut Zeithaml et al, (2016) adalah sebagai berikut :

- Memberikan perhatian individual kepada pelanggan, Ini mencakup penggunaan nama pelanggan, memahami preferensi mereka, dan menyesuaikan layanan atau rekomendasi sesuai dengan kebutuhan individu setiap pelanggan kereta api Indonesia.
- Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, petugas memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian adalah pendengar yang baik, memberikan perhatian sepenuhnya pada apa yang pelanggan katakan, tanpa terganggu atau tergesa-gesa, sehingga pelanggan kereta api merasa didengar dan dihargai.

- Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, dengan memprioritaskan kepentingan pelanggan, perusahaan dapat memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan kereta api Indonesia.
- Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, layanan untuk mengidentifikasi, memahami, dan merespons dengan tepat terhadap kebutuhan, keinginan, dan masalah yang dihadapi oleh pelanggan kereta api Indonesia.
- Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman, Konsistensi dalam waktu beroperasi dapat membantu pelanggan dan mitra bisnis untuk menyesuaikan jadwal mereka dengan lebih baik.

3.3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Penelitian pada dasarnya melibatkan proses pengukuran, sehingga penting untuk menggunakan alat ukur yang sesuai. Menurut Sugiyono (2022) instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati dalam konteks suatu penelitian.

Adapun instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Tangible (Bukti Fisik) (Zeithaml et al., 2015)	1. Fasilitas Fisik	1. Tempat duduk yang disediakan memberi kenyamanan penumpang selama perjalanan	Skala Likert 1-5
		2. Terdapat pengeras suara untuk menginformasikan perjalanan selanjutnya	Skala Likert 1-5
	2. Pegawai	3. Petugas melayani dengan ramah	Skala Likert 1-5
	3. Gedung, ruang arsip, parkir	4. Suhu ruangan yang pas di setiap gerbong kereta api	Skala Likert 1-5
		5. Kondisi ruang atau suasana gerbong kereta nyaman	Skala Likert 1-5
		6. Tersedia toilet yang bersih di setiap gerbong kereta api	Skala Likert 1-5
	4. Perlengkapan dan Peralatan	7. Di setiap rangkaian kereta api tersedia peralatan untuk menghadapi kondisi darurat	
5. Sarana Komunikasi	8. Pengumuman yang disampaikan petugas announcer di dalam kereta jelas	Skala Likert 1-5	
Keandalan (Reliability) (Parasuraman, et al., 2016)	1. Bila akan menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan pasti akan direalisasikan	9. Keberangkatan kereta api Indonesia (Persero) sesuai dengan jadwal keberangkatan di tiket kereta api	Skala Likert 1-5
	2. Dapat diandalkan dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah	10. Petugas sangat membantu menangani masalah keluhan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Skala Likert 1-5
	3. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	11. Kedatangan kereta api tepat waktu	Skala Likert 1-5
	4. Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali	12. Fasilitas jasa kereta api Indonesia (Persero) sesuai dengan kelas yang dipilih	Skala Likert 1-5
	5. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan	13. Keterangan di tiket kereta api sesuai dengan realisasi perjalanan (seperti keterangan nomor tempat duduk yang sesuai)	Skala Likert 1-5

Lanjutan Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Daya Tanggap (Responsiveness) (Tjiptono & Chandra 2016)	1. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan	14. Apabila terdapat kendala perjalanan petugas menyampaikan informasi waktu tunggu kepada pelanggan dengan jelas	Skala Likert 1-5
	2. Layanan yang segera atau cepat oleh karyawan perusahaan	15. Petugas tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	Skala Likert 1-5
	3. Kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan	16. PT. Kereta Api Indonesia menyediakan priority seat (kursi prioritas) bagi pelanggan yang berkebutuhan khusus	Skala Likert 1-5
Jaminan (Assurance) (Parasuraman, et al., 2016)	1. Karyawan yang terpercaya	17. Petugas melayani dengan jujur kepada pelanggan	Skala Likert 1-5
	2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa	18. Penumpang merasa aman menaruh barang bawaan seperti koper, tas di rak bagasi penumpang kereta api	Skala Likert 1-5
	3. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan	19. Petugas bersikap sopan, menyapa pelanggan dengan senyum sehingga pelanggan merasa dihargai	Skala Likert 1-5
	4. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	20. Petugas mempunyai pengetahuan memadai tentang perkeretapiannya	Skala Likert 1-5
Empathy (Perhatian) (Zeithaml et al., 2016)	1. Perhatian individual dari perusahaan	21. Petugas berupaya memahami atas keluhan pelanggan	Skala Likert 1-5
	2. Karyawan yang memberikan perhatian personal	22. Petugas berupaya memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan	Skala Likert 1-5
	3. Waktu beroperasi yang cocok atau nyaman bagi para pelanggan	23. Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pelanggan	Skala Likert 1-5
	4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	24. Petugas memprioritaskan pelanggan yang berkebutuhan khusus	Skala Likert 1-5
		25. Tersedia jasa porter bagi penumpang yang membutuhkan	Skala Likert 1-5
5. Perusahaan yang sungguh-sungguh memberikan kepentingan setiap pelanggan	26. Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh setiap kebutuhan pelanggan	Skala Likert 1-5	

3.3.4 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan pengukuran menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022) skala Likert merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam penggunaan skala Likert, variabel yang akan diukur dapat diuraikan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai tolak ukur untuk merancang item-item instrumen, yang bisa berupa pertanyaan atau pernyataan.

Data yang akan dianalisis merupakan jawaban atas pertanyaan dalam penelitian ini, menggunakan skor 1-5 yang mencerminkan tingkat setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan yang diberikan. Berikut adalah tabel skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono (2022)

3.4 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian melibatkan uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan upaya untuk meminimalkan kesalahan dalam penelitian, sehingga hasilnya akurat dan bermanfaat. Uji validitas mengukur sesuai pertanyaan instrumen dengan tujuan penelitian. Sedangkan, uji reliabilitas mengukur sejauh mana seberapa konsisten pengukuran dari satu responden ke responden lainnya, sehingga pernyataan instrumen dapat dipahami secara konsisten tanpa menyebabkan interpretasi yang berbeda.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah instrumen yang digunakan seperti angket atau kuisioer, memenuhi standar validitas atau tidak. Jika instrumen dinyatakan valid setelah uji validitas, berarti alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, instrumen yang valid dapat menghasilkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitaian Sugiyono (2022).

Adapun rumus uji validasi menurut Sugiyono (2022) yang gunakan sebagai berikut:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = korelasi

n = jumlah sampel

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke- n

Dalam pengujian validitas menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r -hitung $>$ 0,3 maka item pertanyaan tersebut valid.
- b. Jika r -hitung $<$ 0,3 maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

Tabel 3. 3 Tabel Hasil Uji Validitas Harapan Dan Kenyataan KA Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung Total HRP KA BK	R Hitung Total KE KA BK	R Hitung Total HRP KA GBM	R Hitung Total KE KA GBM	R Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik) (Zeithaml et al., 2015)	1. Tempat duduk yang disediakan memberi kenyamanan penumpang selama perjalanan	0,795	0,826	0,845	0,708	0,3	Valid
	2. Terdapat pengeras suara untuk menginformasikan perjalanan selanjutnya	0,76	0,68	0,883	0,803	0,3	Valid
	3. Petugas melayani dengan ramah	0,665	0,633	0,852	0,764	0,3	Valid
	4. Suhu ruangan yang pas di setiap gerbong kereta api	0,832	0,802	0,784	0,631	0,3	Valid
	5. Kondisi ruang atau suasana gerbong kereta nyaman	0,796	0,771	0,823	0,674	0,3	Valid
	6. Tersedia toilet yang bersih di setiap gerbong kereta api	0,854	0,715	0,877	0,783	0,3	Valid
	7. Di setiap rangkaian kereta api tersedia peralatan untuk menghadapi kondisi darurat	0,828	0,706	0,858	0,768	0,3	Valid
	8. Pengumuman yang disampaikan petugas announcer di dalam kereta jelas	0,813	0,693	0,881	0,754	0,3	Valid

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung Total HRP KA BK	R Hitung Total KE KA BK	R Hitung Total HRP KA GBM	R Hitung Total KE KA GBM	R Tabel	Keterangan
Keandalan (Reliability) (Parasuraman, et al., 2016)	9. Keberangkatan kereta api Indonesia (Persero) sesuai dengan jadwal keberangkatan di tiket kereta api	0,915	0,758	0,865	0,83	0,3	Valid
	10. Petugas sangat membantu menangani masalah keluhan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	0,919	0,731	0,861	0,73	0,3	Valid
	11. Kedatangan kereta api tepat waktu	0,877	0,915	0,947	0,849	0,3	Valid
	12. Fasilitas jasa kereta api Indonesia (Persero) sesuai dengan kelas yang dipilih	0,8	0,769	0,858	0,79	0,3	Valid
	13. Keterangan di tiket kereta api sesuai dengan realisasi perjalanan (seperti keterangan nomor tempat duduk yang sesuai)	0,869	0,871	0,851	0,817	0,3	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness) (Tjiptono & Chandra 2016)	14. Apabila terdapat kendala perjalanan petugas menyampaikan informasi waktu tunggu kepada pelanggan dengan jelas	0,9	0,879	0,861	0,86	0,3	Valid
	15. Petugas tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	0,909	0,861	0,86	0,818	0,3	Valid
	16. PT. Kereta Api Indonesia menyediakan priority seat (kursi prioritas) bagi pelanggan yang berkebutuhan khusus	0,869	0,744	0,801	0,854	0,3	Valid

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung Total HRP KA BK	R Hitung Total KE KA BK	R Hitung Total HRP KA GBM	R Hitung Total KE KA GBM	R Tabel	Keterangan
Emphaty (Perhatian) (Zeithaml et al., 2016)	21. Petugas berupaya memahami atas keluhan pelanggan	0,77	0,753	0,841	0,754	0,3	Valid
	22. Petugas berupaya memeberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan	0,872	0,876	0,867	0,799	0,3	Valid
	23. Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pelanggan	0,888	0,765	0,879	0,845	0,3	Valid
	24. Petugas memprioritaskan pelanggan yang berkebutuhan khusus	0,758	0,842	0,863	0,852	0,3	Valid
	25. Tersedia jasa porter bagi penumpang yang membutuhkan	0,814	0,775	0,762	0,769	0,3	Valid
	26. Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh setiap kebutuhan pelanggan	0,857	0,854	0,812	0,749	0,3	Valid

Dalam pengujian validitas ini, peneliti menggunakan 30 jawaban responden pertama untuk menguji uji validitas dengan cara menyebarkan kuisisioner fisik maupun melalui link google form kepada pelanggan kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan kemudian mendapatkan 30 jawaban pertama dari masing- masing responden pelanggan kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan selanjutnya peneliti menggunakan alat bantu SPSS Versi 25 untuk menguji validitas dalam penelitian ini dengan cara yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan

koefisien korelasi r hitung dengan r tabel dengan ketentuan yang sudah disebutkan diatas yaitu Jika nilai R Hitung lebih dari ($>$) R Tabel, dan nilainya positif maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Jika nilai R Hitung kurang dari ($<$) R Tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid, dan ternyata 26 instrumen pernyataan hasil uji validitasnya memiliki nilai lebih dari ($>$) R Tabel yaitu nilainya lebih dari 0,3. Dari hasil tersebut, bahwa data pada atribut tingkat harapan dan atribut tingkat kenyataan dinyatakan valid, maka kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Sugiyono (2022) bertujuan untuk mengevaluasi seberapa konsisten data yang dihasilkan oleh suatu instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika mampu menghasilkan data yang serupa ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama secara berulang. Dalam penelitian ini, untuk mengukur reliabilitas, digunakan rumus *Cronbach Alpha*.

Rumus:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*

K = Total pertanyaan valid

$\Sigma \sigma_i^2$ = Total varian butir

σ_t^2 = varians total

Dalam pengujian validitas menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinilai reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,70 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinilai tidak reliabel.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reabilitas Harapan dan Kenyataan pada KA Bangunkarta dan KA Gaya Baru Malam Selatan

No	Variabel	Total Cronbach Alpha Harapan KA Bangunkarta	Total Cronbach Alpha Kenyataan KA Bangunkarta	Total Cronbach Alpha Harapan KA Gaya Baru Malam Selatan	Total Cronbach Alpha Kenyataan KA Gaya Baru Malam Selatan	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik) (Zeithaml et al., 2015)	0,787	0,777	0,795	0,779	0,7	Reliabel
2	Keandalan (Reliability) (Parasuraman, et al., 2016)	0,822	0,808	0,822	0,807	0,7	Reliabel
3	Daya Tanggap (Responsiveness) (Tjiptono & Chandra 2016)	0,861	0,837	0,841	0,838	0,7	Reliabel
4	Jaminan (Assurance) (Parasuraman, et al., 2016)	0,836	0,837	0,844	0,82	0,7	Reliabel
5	Emphaty (Perhatian) (Zeithaml et al., 2016)	0,804	0,8	0,805	0,798	0,7	Reliabel

Dalam pengujian reliabilitas ini, peneliti sama juga menggunakan 30 jawaban responden pertama seperti pada saat uji validitas, 30 jawaban pertama dari masing- masing responden pelanggan kereta api Bangunkarta

dan Gaya Baru Malam Selatan yang digunakan peneliti untuk menguji reliabilitas menggunakan SPSS versi 25 dalam penelitian ini dengan ketentuan yang sudah disebutkan pada keterangan diatas. Dari hasil pengujian realibilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa 26 instrumen pernyataan dari atribut harapan dan atribut kenyataan dinyatakan reliabel karena berdasarkan keterangan masing-masing atribut nilai Total R Alpha lebih dari ($>$) nilai *Cronbach Alpha* yaitu nilainya lebih dari 0,7 sehingga seluruh atribut pernyataan penelitian baik harapan dan kenyataan dinyatakan reliabel dimana kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

3.5 Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah menyelesaikan masalah yang ada dengan menggunakan objek yang sesuai. Populasi menjadi fokus utama, karena dengan menentukan populasi, peneliti dapat melakukan analisis data yang diperlukan. Untuk mempermudah analisis data, penulis akan mengambil sebagian dari populasi yang disebut sebagai sampel. Dengan menggunakan sampel, analisis data dapat dilakukan dengan lebih efisien, dan hasilnya akan lebih meyakinkan.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri antara subjek dan objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini data menurut

Badan Pusat Statistik (2024) PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI mencatat, volume penumpang kereta api (KA) wilayah Jawa (Jabodetabek + Non Jabodetabek) pada bulan Januari hingga akhir Maret 2024 yaitu 31.742 ribu. Dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. Responden merupakan pelanggan jasa transportasi kereta api yang melakukan perjalanan jurusan Jombang-Pasar Senen pada kereta api Bangunkarta.
- b. Responden merupakan pelanggan jasa transportasi kereta api yang melakukan perjalanan jurusan Jombang-Pasar Senen pada kereta api Gaya Baru Malam Selatan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022), Sampel sejumlah elemen yang memiliki karakteristik dan merupakan bagian dari populasi. Populasi dalam penelitian sudah diketahui secara pasti jumlahnya, maka perhitungan sampel dapat menggunakan rumus Yamane dan Isaac and Michael. Rumus Yamane ditunjukkan pada rumus 5.2. Maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Isaac and Michael sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (Sampling error), biasanya 5%

Maka perhitungan dalam menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut, jumlah populasi (N) yang merupakan pelanggan kereta api wilayah Jawa (Jabodetabek + Non Jabodetabek) pada periode akhir maret 2024 dengan total sebesar 31.742 ribu dengan tingkat kesalahan (e) = 10% maka jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{31.742}{1 + (31742 \times 0.1^2)}$$

$$n = 99,685949 \rightarrow 100 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian yaitu 99,68 konsumen dan dibulatkan menjadi 100 konsumen per kereta. Dimana dalam penelitian ini terdapat dua kereta api yang diteliti sehingga dengan data responden yang berjumlah 100 per kereta yaitu pada kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan dengan total 200 responden.

3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2022), *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, menurut Sugiyono, (2022) teknik sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling* adalah teknik pemilihan sampel

sebagai responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah siapa saja yang pernah melakukan perjalanan transportasi jasa kereta api jurusan Jombang-Pasar Senen antara kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan.

3.7 Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis

Menurut Sugiyono (2022), terdapat dua jenis data, yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif yang berbentuk angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan yang digunakan untuk membahas rumusan masalah yang telah dipaparkan.

2. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2022), terdapat dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah sumber data yang memberikan informasi langsung kepada peneliti, sedangkan data sekunder adalah sumber informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain dan digunakan kembali oleh peneliti untuk analisis atau tujuan penelitian yang berbeda. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer sebagai sumber data yang akan digunakan dalam penelitiannya yaitu diperoleh dengan menyebar kuisioner kepada pelanggan P.T Kereta Api Indonesia

jurusan Jombang-Pasar Senen antara kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan.

3.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan kuisisioner (angket) sebagai sumber data primer melalui kuisisioner yang akan disebarakan secara langsung tetapi tetap melalui google form dan kuisisioner fisik kepada responden. Kriteria responden yaitu pelanggan kereta api yang pernah menggunakan jasa transportasi kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan jurusan Jombang – Pasar Senen. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis yang telah disusun kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2022). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang paling efektif dan efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan mengerti apa yang diharapkan dari responden.

3.9 Teknik Analisis Data

Dalam metode penelitian kuantitatif deskriptif ini statistik digunakan untuk analisis data, analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

3.9.1 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari

atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. *CSI* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang puas dalam suatu survey kepuasan pelanggan Eko Hertanto (2020). Terdapat empat langkah untuk menentukan *CSI*, yaitu :

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. *Mean Importance Score (MIS)* adalah nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap konsumen. Sedangkan *Mean Satisfaction Score (MSS)* adalah rata-rata kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja perusahaan yang dirasakan oleh konsumen.

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \sum_i^n = oY_i \quad \text{dan} \quad MSS = \sum_i^n = oX_i$$

Keterangan :

$MIS = \text{Mean Importance Score}$

$MSS = \text{Mean Satisfaction Score}$

$n = \text{Jumlah Responden}$

$Y_i = \text{Nilai Kepentingan Atribut ke-}i$

$X_i = \text{Nilai Kinerja Atribut ke-}i$

b. Membuat Weight Factors (WF)

Weighting Factor (WF) adalah fungsi dari mean importance score atau skor rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk persen dari total mean importance score atau rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut di uji. Bobot ini merupakan fungsi dari (*Mean Importance Score*) MIS atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total (MIS Mean Importance Score) untuk seluruh atribut yang diuji.

$$\text{Weight Factor (WF)} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P Y_i} \times 100$$

Keterangan :

P = jumlah atribut kepentingan (k=26)

I = atribut bauran pemasaran ke-i

Wfi = *Weight Factors* Atribut ke-i

MISi = *Mean Importance Score* ke-i

c. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$\text{Weight Score (WS)} = WFi \times MSSi$$

Keterangan :

i = atribut bauran pemasaran ke- i

WS_i = *Weight Score* Atribut ke- i

Wf_i = *Weight Factors* Atribut ke- i

MSS_i = *Mean Satisfaction Score* ke- i

d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{(HS)} \times 100\%$$

Keterangan :

CSI : *Customer Satisfaction Index*

HS = *High score* dari skala yang digunakan

WS_i = *Weight Score* Atribut ke- i

Pada umumnya, bila nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* diatas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai (*CSI*) dibawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Menurut Sugiyono (2022), tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dibagi ke dalam lima kriteria kepuasan.

Tabel 3. 5 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai CSI	Kategori
1 – 1,8	Sangat Tidak Puas
>1,8 – 2,6	Tidak Puas
>2,6 – 3,4	Cukup
>3,4 – 4,2	Puas
>4,2 – 5,0	Sangat Puas

Sumber : (Sugiyono, 2022)

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan nilainya dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.