

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Terminal Oebobo, Jalan Frans Seda, Kayu Putih, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Gambar : lokasi penelitian



(Sumber : Analisa data)

3.1.2 Objek Penelitian Dan Subjek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti adalah terminal bus di kota kupang. Subjek penelitian adalah Kinerja pelayanan terminal bus.

3.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif. Kualitatif adalah data-data yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan, cara mendapatkan

data kualitatif yang itu dengan melakukan wawancara, observasi, diskusi atau pengamatan.

3.2.2 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan data sekunder dan data primer. Untuk melakukan penelitian, dalam hal ini :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini berupa dokumentasi dan pengamatan langsung dilapangan dengan melakukan survey kusioner langsung kepada penumpang dan operator angkutan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah tersusun yang diperoleh dari instansi-instansi tertentu. Data dapat berupa data-data mengenai, jumlah penduduk kota Kupang.

3.3 Survey Lokasi

3.3.1 Waktu Survey

Survey pengambilan data pada terminal bus dilakukan pada waktu penumpang berada di terminal.

3.3.2 Peralatan Penelitian

Peralatan yang digunakan pada penelitan ini adalah:

1. Alat tulis
2. Buku dan tabel formulir kusioner yang digunakan untuk dibagikan kepada penumpang yang menggunakan terminal Oebobo.
3. Alat Dokumentasi (Hp atau kamera digital)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data perlu dilakukan secara berhati-hati, sistematis dan cermat, sehingga data yang dikumpulkan relevan dengan masalah penelitian yang akan dicari jawabannya. Untuk itu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Pengumpulan Data Primer

a. Survei Wawancara

Mewawancara dengan mengumpulkan data dengan cara tanya-jawab dengan penumpang di terminal selaku responden penelitian untuk memperoleh data.

b. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan.

c. Kuisisioner

Dalam penelitian ini dilakukan survey dengan menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan data. Sebuah kuisisioner yang baik berisi pertanyaan yang tepat dan pertanyaan tersebut tidak akan menimbulkan arti angka-angka pada skala menunjukkan besaran sesungguhnya dari sifat yang kita ukur.

3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder

Pada pengumpulan data sekunder diambil dari instansi-instansi terkait, perseorangan, dan literatur lainnya. Data dapat berupa data-data mengenai, jumlah penduduk kota kupang.

3.5 Kuisisioner Penelitian

3.5.1 Populasi Dan Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi penelitian yang dianggap mewakili populasi keseluruhan, sedangkan populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun, 1988: 108), dimana ciri-ciri dan keberadaannya mampu mewakili atau menggambarkan ciri-ciri dan keberadaan populasi yang sebenarnya. Populasi penelitian ini adalah penduduk kota Kupang, sedangkan sampel penelitian adalah penumpang angkutan umum. Perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random purposive sampling, dimana kuisisioner dibagikan langsung pada penumpang kota. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang cukup representatif untuk mewakili populasi yang ada.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dengan :

n = ukuran sampel.

N = ukuran populasi.

e =Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan data yang masih dapat ditolerir/diinginkan atau biasa disebut dengan tingkat kepercayaan.

Diketahui= N (Jumlah Penduduk Kota Kupang.

= e dipakai 10 %

3.5.2 Penyusunan Kuisisioner

Penyusunan item-item kuisisioner menggunakan skala likert dimulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pada penyusunan Kuisisioner dibuat pada tabel jawaban dan bobot kuisisioner di bawah ini :

Tabel 3.1 Jawaban dan Bobot Kuisisioner

Kuisisioner			
Tingkat	Kepentingan	Tingkat	Kepuasan
Tidak penting	1	Tidak puas	1
Kurang penting	2	Kurang puas	2
Cukup penting	3	Cukup puas	3
penting	4	Puas	4
Sangat penting	5	Sangat puas	5

(Sumber : Nelson Silva. 2015, hal. 71)

3.5.3 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel-variabel terikat di buat dalam rumus yang tertera dibawah ini :

$$Y = a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_n X_n + b \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana :

- Y = variabel terikat (jumlah produksi perjalanan)
- a₁, a₂, a_n = konstanta (angka yang dicari)
- b = koefisien regresi (angka yang akan dicari)
- x₁, x₂, x_n = variabel bebas (faktor-faktor yang berpengaruh)

Sedangkan Variabel penelitian yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai terendah (sangat negative).

Banyak penelitian yang sudah dilakukan berhubungan dan berpengaruh terhadap kinerja dengan menggunakan variabel-variabel yang pelayanan.

Tabel 3.2 Atribut Pelayanan

Notasi	Atribut Pelayanan
Indikator 1	Indikator penumpang sudah bertiket
AT-1	Ruang tunggu, dapat berupa ruang tunggu eksekutif (lounge) dan ruang tunggu non eksekutif (non lounge)
AT-2	Ruang dalam yang ada di terminal setelah calon penumpang melewati tempat pemeriksaan tiket (boarding).
Indikator 2	Indikator penumpang belum bertiket

AT-3	Single outlet ticketing online
AT-4	Ruang fasilitas kesehatan
AT-5	Ruang komersial (fasilitas perdagangan dan pertokoan)
AT-6	Fasilitas keamanan
AT-7	Tempat transit penumpang
AT-8	Ruang anak – anak
AT-9	Jalur kedatangan penumpang
AT-10	Ruang tunggu
AT-11	Ruang pembelian tiket untuk bersama
AT-12	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus
AT-13	Pusat informasi
AT-14	Fasilitas penyandang cacat/lansia
AT-15	Toilet
AT-16	Ruang ibu hamil atau menyusui
AT-17	Ruang ibadah
AT-18	Fasilitas kesehatan
AT-19	Papan perampuan dalam terminal
AT-20	Layanan begasi
AT-21	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup
AT-22	Fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan internet
AT-23	Ruang penitipan barang
AT-24	Tempat parker
AT-25	Halaman terminal
AT-26	Ruang untuk merokok
AT-27	Fasilitas kebersihan
	Indikator perpindahan
AT-28	Indikator perpindahan merupakan tempat perpindahan penumpang dari berbagai jenis pelayanan angkutan penumpang umum
	Indikator pengendapan
AT-29	Indikator pengendapan merupakan tempat untuk istirahat awak kendaraan, pengendapan kendaraan, ramp cek, bengkel yang diperuntukan bagi operasional bus

Sumber : Menteri perhubungan Republik Indonesia

Keterangan :

1. Indikator 1 penumpang sudah bertiket
2. Indikator 2 penumpang belum bertiket
3. Indikator perpindahan
4. Indikator pengendapan

3.5.4 Uji Validitas Dan Reabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil korelasi (r) *Pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari atribut/variabel. Atribut dinyatakan valid jika nilai (r) *Pearson* lebih besar dari nilai kritis

pada tabel (r) *Product Moment* korelasi *Pearson* sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya.

Dari hasil uji validitas, atribut yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau keandalannya dengan bantuan *SPSS (statistical product and servise solution)*. Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* (α) jika nilai α lebih besar dari 0,60 maka data penelitian dianggap cukup baik dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data.

Tabel 3.3 Interpretasi Reliabilitas Atribut

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,80 - 1,00	Tinggi
0,60 - 0,80	Cukup
0,40 - 0,60	Agak rendah
0,20 - 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

(Sumber : Azuar juliandi 2007)

Uji validitas ini dilakukan pada masing-masing instrument kuesioner, yaitu pada bagian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dua intrumen ini diberikan dengan jenis pertanyaan yang sama. Pengujian menggunakan angka korelasi/moment product (K) atau (r) dengan menghitung korelasi antara satu item pertanyaan dengan keseluruhan item yang ada. Apabila nilai korelasi yang didapat lebih besar dari pada nilai angka kritis dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dianggap valid dan dapat digunakan untuk survei primer. Tetapi apabila hasil yang didapat kurang dari angka kritis, maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid sehingga solusi yang dapat digunakan yaitu dengan mengganti pertanyaan tersebut atau menambah jumlah sampel responden agar semakin mendekati atau melebihi angka kritis.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif

Data-data yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner kemudian digambarkan dalam bentuk histogram atau tabel batang. Histogram tersebut menjelaskan karakteristik responden, penumpang angkutan kota dan *Software Statistic Program For Special Science* (SPSS). Dari histogram atau tabel batang tersebut, kita akan mengetahui persentase proporsi karakteristik-karakteristik tersebut terhadap pelayanan di terminal Oebobo.

3.6.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan penumpang merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan penumpang dengan kinerja yang dirasakan oleh penumpang tersebut (Rangkuti,2002).Dari beragam definisi kepuasan penumpang yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan suatu tanggapan perilaku penumpang berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan penumpang.Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indeks kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana penumpang puas atas pelayanan yang didapatkan. Terdapat beberapa manfaat dari index kepuasan penumpang, yaitu:

1. Hasil pengukuran selalu dijadikan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun-tahun yang akan datang.
2. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan penumpang yang bersifat kontinyu.
3. Indeks diperlukan juga untuk melakukan benchmarking antara tingkat kepuasan penumpang suatu perusahaan dan tingkat kepuasan penumpang dari pelanggan pesaing.

Untuk mengetahui besarnya *Customer Satisfaction Index* (CSI), terdapat 4 (empat) langkah perhitungan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut

1. Pertama, menentukan Mean Importance Score (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap penumpang. Dengan rumus yang digunakan :

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n i y_i)}{n} \dots\dots\dots 3.3$$

Di mana:

n : Jumlah responden

y_i : Nilai variabel y ke-i

2. Kedua, membuat Weight Factors (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per produk layanan terhadap total MIS seluruh produk layanan. Dengan rumus yang digunakan :

$$Wf = \frac{MS_{li}}{\sum MS_{li}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.4$$

$$\sum_i^E = I \text{ MIS}_i$$

Dimana:

P : Indikator variabel ke-p

3. Ketiga, membuat Weight Score (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (Mean Satisfaction Score = MSS). Dengan Rumus yang digunakan :

$$Wsi = Wfi \times MSs \dots\dots\dots 3.5$$

4. Keempat, menentukan CSI (Customer Satisfaction Index). Dengan rumus yang digunakan :

$$CSI = \frac{\sum_k^P = I \text{ WSi}}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots 3.6$$

Di mana:

P : Indikator variabel ke-p

HS : Skala maksimum yang digunakan.

Tabel 3.4 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup puas
0,35-0,50	Kurang puas
0,00-0,34	Tidak puas

(sumber: Devani, 2016)

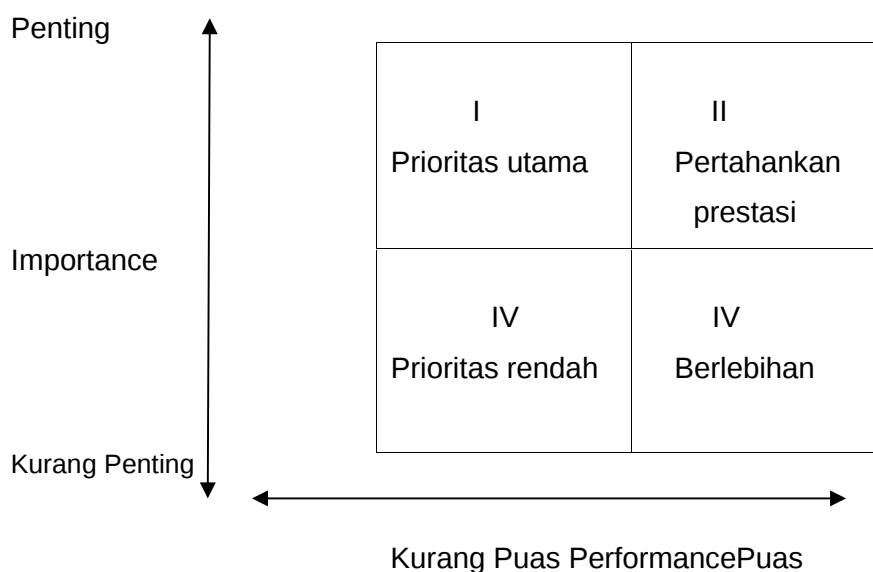
Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa penumpang sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pelanggan belum dikatakan puas. Nilai CSI dibagi ke dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

3.6.3 Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja(importance-performance analysis) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithamletal.1990)

menyarankan penggunaan metode Importance-Performance Analysis dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar penumpang merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan penumpang terhadap jasa yang mereka berikan. Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Ada dua analisis yang digunakan dalam Metode *ImportancePerformance Analysis (IPA)* yaitu Analisis kuadran dan analisis Gap/kesenjangan.

Tabel 3.5 Peta Importance-Performance



(Sumber : Ofyar Z Tamin (dalam Pratikno, 2006))

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (Concentrate These)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan penumpang (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran 2 (Keep Up The Good Work)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penumpang, dan faktor-faktor yang dianggap penumpang sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-

variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata penumpang.

3. Kuadran 3 (Low Priority)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh penumpang sangat kecil.

4. Kuadran 4 (Possible Overkill)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penumpang, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Penggunaan metode Importance-Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance- Performance Matrix. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Y_i}{X_i} * 100\% \dots \dots \dots 3.7$$

dimana :

Tk = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

3.6.4 Metode Quality Function Deployment (QFD)

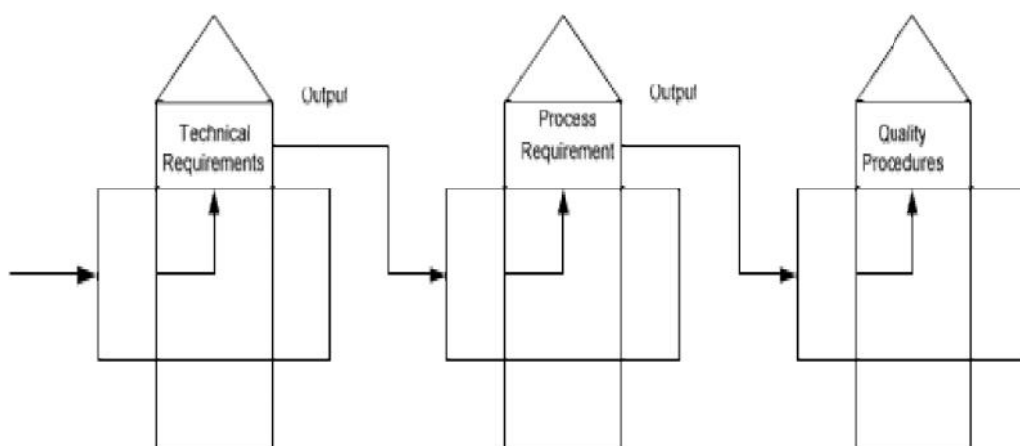
Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan pengembangan produk atau jasa secara struktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Wahyu, 2003). Alat utama dari (QFD) adalah matrik, dimana hasil-hasilnya dicapai melalui pengguna tim antar departemen atau fungsional dengan mengumpulkan, menginterpretasikan, mendokumentasikan dan memprioritaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan. Titik awal

(QFD) adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Dalam (QFD) hal ini disebut suara dari pelanggan. Proses (QFD) dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktivitas utama yaitu :

1. Perencanaan produk
Menerjemahkan kebutuhan –kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan teknik.
2. Desain produk
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
3. Perencanaan proses
Mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.
4. Perencanaan pengendalian proses menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

A. Matrik *House of quality*

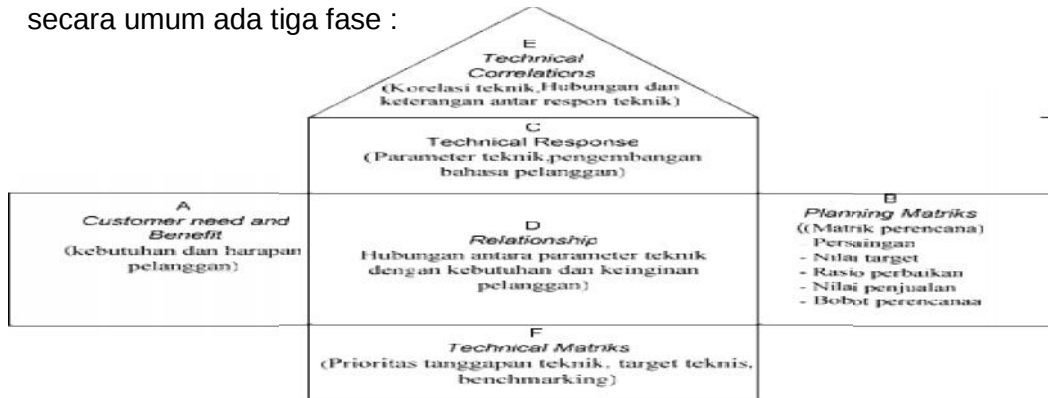
Dalam (QFD), suatu matriks yang paling berhubungan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan pelanggan dan parameter teknik dari produk atau jasa. Pada sisi tangan kiri (bagian 1), terdiri dari daftar input yang berisi keinginan dari konsumen. Masukan diterjemahkan ke dalam input yang teknis, yang masukan di bagian 2 dari matriks itu. Output dari matriks 2 menjadi input untuk matriks bagian 3, seperti terlihat pada gambar



Gambar 3.2. *Matrik House of Quality*
(Sumber: Groover, 2005:769)

Proses dalam (QFD) dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *the house of quality*. Matrik ini menjelaskan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya. Matrik yang disebut *house of quality* secara umum dilihat pada gambar 3.2.

Tahapan-tahapan *Implementasi Quality Function Deployment (QFD)* secara umum ada tiga fase :



Gambar 3.3. *The House of Quality*
(Sumber: Cohen, 1995: 187)

- a. Fase pertama (Mengumpulkan suara penumpang prosedur umum dalam pengumpulan suara penumpang adalah :
 1. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan penumpang (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap penumpang
 2. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut.
- b. Fase kedua (menyusun rumah kualitas)

Langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas meliputi :

 1. Pembuatan matrik keinginan penumpang
 2. Pembuatan parameter teknik
 3. Menentukan hubungan parameter teknik dengan keinginan konsumen
 4. Korelasi teknik
 5. Benchmarking dan penetapan target
- c. Fase ketiga (analisis dan interpretasi)

Merupakan analisis dari tahapan-tahapan diatas. Selain ketiga tahapan diatas, ada tahapan yang pertama kali dilakukan yaitu tahapan perencanaan dan persiapan (fase atau prafase). Adapun tahapan ini antara lain :

1. Menyiapkan dukungan organisasional, meliputi dukungan dari pihak manajemen, dukungan fungsional dan dukungan teknis (QFD).
2. Menentukan tujuan ataupun keuntungan yang diharapkan dari kegiatan (QFD).
3. Menentukan siapa pelanggan. Karena dalam proses (QFD) penilaian banyak dilakukan oleh pelanggan .
4. Menentukan cakupan produk. Dalam hal ini harus ditentukan dahulu bagian mana dari produk atau jasa yang termasuk dan tidak termasuk dalam aktivitas (QFD).
5. Melengkapi fasilitas dan material yang mendukung bagi pelaksanaan (QFD).

3.6.5 Metode Regresi Linear Berganda

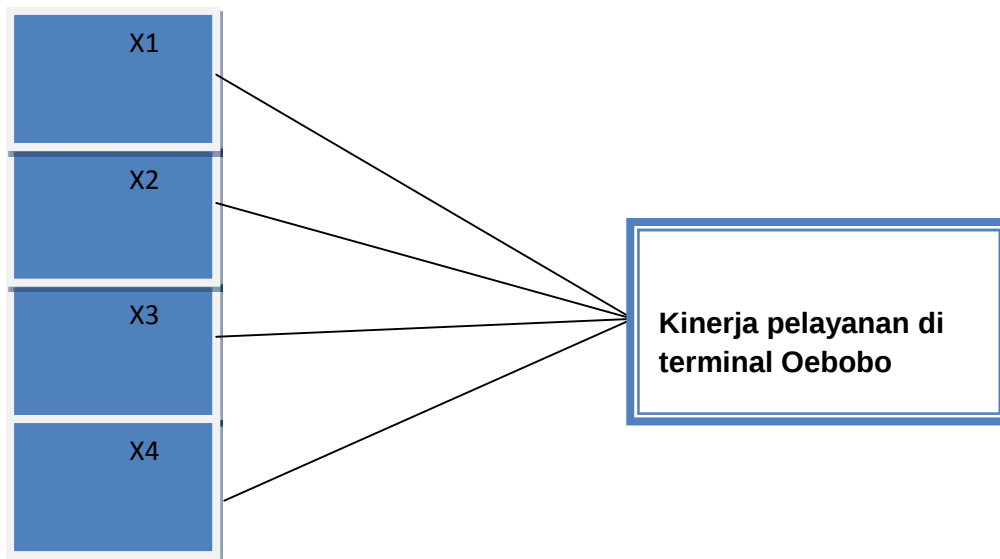
Teknik regresi secara luas digunakan dalam pemodelan transportasi. Dalam penggunaan analisis teknik *Stated Preference*, teknik regresi digunakan pada pilihan *rating*. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan hubungan kuantitatif antara sekumpulan atribut dan respon individu. Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan linier :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n \dots \dots \dots 3.8$$

dimana:

- a. Y = respon individu
- b. $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ = atribut
- c. b_0 = konstanta
- d. $b_1, b_2, b_3, \dots, b_n$ = koefisien parameter model

Dalam membentuk model regresi linear diambil variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran pertama IPA. Oleh karena itu model regresi yang ditetapkan, adalah variabel Y = kualitas pelayanan , X_1 = indikator penumpang sudah bertiket, X_2 = indikator penumpang belum bertiket, X_3 = Indikator perpindahan, X_4 = indikator pengendapan.



3.7 Tahapan Penelitian

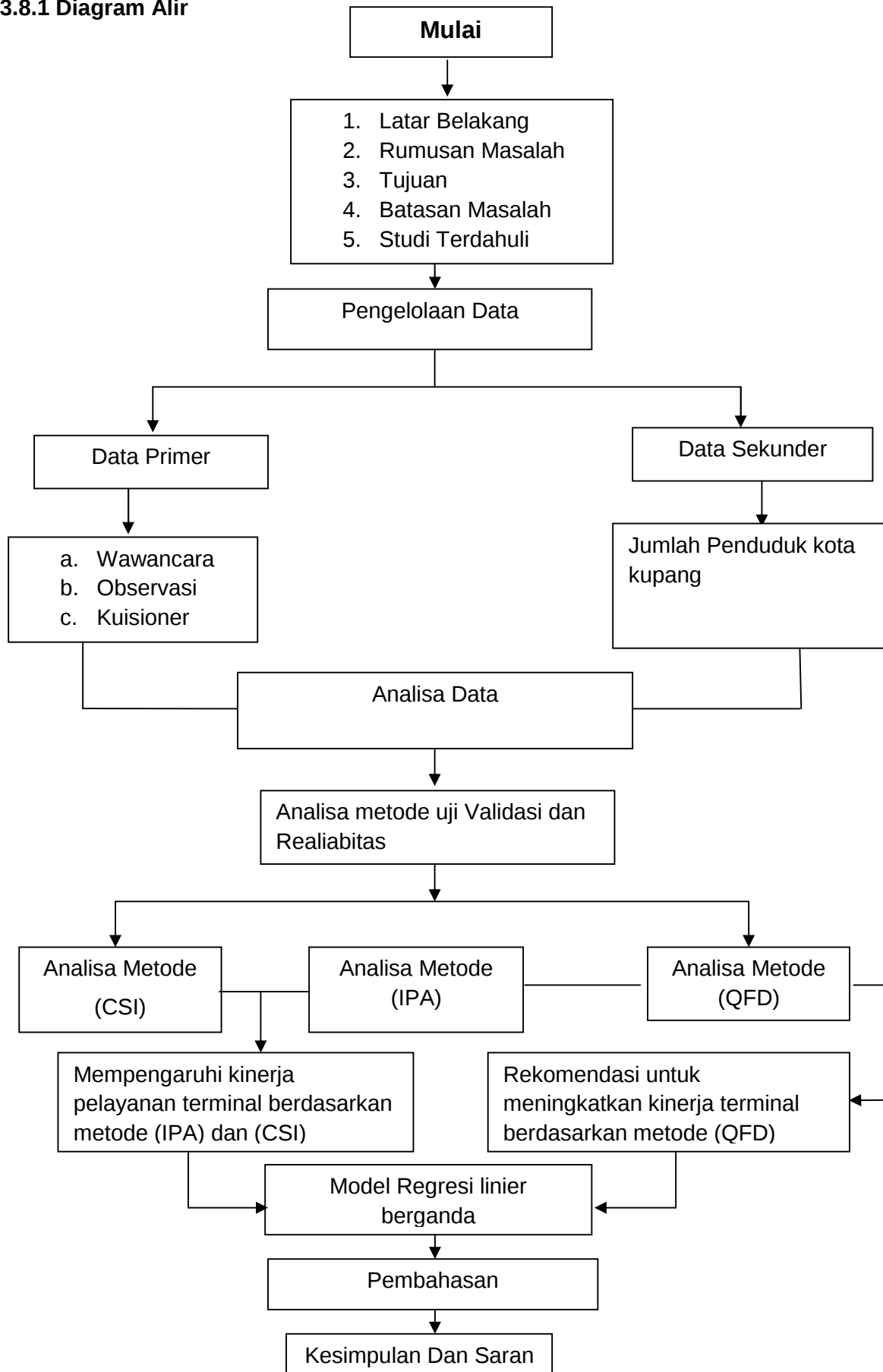
Dalam penelitian evaluasi kinerja pelayanan pada terminal kota di kota Kupang ini, dibuat suatu tahapan-tahapan untuk mempermudah dalam penyelesaiannya. Tahapan-tahapan ini dibuat secara teratur dan sistematis, baik dalam bentuk gagasan, perencanaan, maupun dalam pelaksanaan dan pembuatan keputusan. Pembuatan skripsi pada hakekatnya merupakan kegiatan dalam bentuk program kerja yang berurutan dan saling berkaitan.

Adapun langkah-langkah yang dapat dituliskan sebagai berikut :

- a. Mencari ide atau gagasan dan selanjutnya menuangkannya kedalam bentuk latar belakang masalah, rumusan masalah, dan pembahasan masalah.
- b. Mempelajari literatur dan mengkaji pustaka yang berhubungan dengan ide yang dibuat dengan mempertimbangkan kajian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maupun penggunaan rumus-rumus yang telah dipakai dalam penelitian dan memilih metode yang digunakan sebagai dasar langkah-langkah selanjutnya bagi peneliti.
- c. Mencari dan mengumpulkan data-data yang mendukung penelitian melalui survey lapangan dan sebagainya.
- d. Mengolah data yang ada kedalam bentuk perhitungan yang terkait dan selanjutnya dipakai sebagai dasar analisis.
- e. Melakukan analisis dan pembahasan sesuai dengan data yang telah diolah.
- f. Membuat kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis yang telah diperoleh

3.8 Proses Pengolahan Data

3.8.1 Diagram Alir



3.8.2 Penjelasan Diagram alir

1. Tahap Pendahuluan

- Mengidentifikasi Latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Batasan masalah dan studi terdahulu.
1. Latar belakang dan masalah-masalah pada lokasi penelitian adalah Analisis kinerja pelayanan di terminal bus menurut persepsi penumpang yang sering kali dilihat tingkat pelayanannya tidak optimal sebagai salah satunya kenyamanan yang dirasakan belum memenuhi standar kelayakan pada terminal, dimana angkutan yang ditumpangi kebanyakan orang tidak langsung ketempat tujuan melainkan masih melewati jalur-jalur lain untuk mengantar penumpang atau memenuhi kembali kuota angkutan umum perkotaan tersebut. Proses rumusan masalah adalah Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja operasional terminal Oebobo berdasarkan metode CSI dan IPA, Untuk membuat rekomendasi dalam meningkatkan kinerja terminal Oebobo berdasarkan metode QFD, Batasan masalah pada penelitian ini hanya dilakukan di wilayah kota kupang khususnya lokasi pada terminal Oebobo dan studi terdahulu saya mngambil jurnal yang berkait dengan penelitian saya.

2. Tahapan Pengumpulan Data

1. Data Primer

a) Kuisisioner

Kuisisioner yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber terkait untuk melancarkan penelitian tersebut yang diperoleh lebih akurat dan dipercaya. Daftar pertanyaan yang disusun pada kuisisioner merupakan pertanyaan terstruktur, yang dibuat sedemikian rupa sehingga jawaban responden dibatasi dalam beberapa alternatif saja. Penelitian dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data primer dengan mengambil sampel dari sebuah populasi, sangat dibutuhkan dalam tahap pengumpulan data ini.

b) Survei Wawancara

Mewawancarai dengan mengumpulkan data dengan cara tanya-jawab dengan penumpang di terminal Oebobo selaku responden penelitian untuk memperoleh data.

c) Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan berdasarkan Standar dari Dirjen Perhubungan Darat

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah tersusun yang diperoleh dari instansi-instansi tertentu. Dan data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang valid yang didapat dari instansi yang berkaitan dengan terminal.

3. **Analisis Data**

Analisis data perlu dilakukan untuk mengolah data dalam bentuk perhitungan yang terkait dan selanjutnya dipakai sebagai analisis data. Analisis data yang dimaksud adalah analisis data:

a. Uji validasi dan reabilitas

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan kuisioner dalam mendefinisikan suatu variabel sedangkan reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel.

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

c. Importance Performance Analisis (IPA)

Untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

d. Quality Function Deployment (QFD)

Untuk mengetahui setiap respon teknis prioritas perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal terhadap pengguna jasa.

e. Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data dalam statistik yang digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan atau meramalkan suatu variabel

4. **Pembahasan**

Merupakan hasil pemikiran dari penulis untuk memberikan penjelasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis guna menjawab pertanyaan sesuai dengan variabel yang diteliti. Pembahasan sangat diperlukan dalam suatu laporan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk menunjukkan bagaimana tujuan penelitian dicapai.

5. **Kesimpulan Dan Saran**

Menyimpulkan serta memberikan saran mengenai Analisis Kinerja pelayanan di terminal Oebobo kota Kupang.