

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang pendahuluan dalam penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, variabel penelitian, dan metodologi penelitian. Untuk pemaparannya dapat dilihat dibawah ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Cimahi merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Bandung yang mengalami perubahan status dari wilayah Kecamatan menjadi Kota Administratif yang diatur berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan dan Otonomi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif, dan diresmikan pada tanggal 29 Januari 1976. Kemudian pada tahun 2001 status Kota Cimahi meningkat menjadi kota otonom. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, definisi otonomi daerah sebagai berikut: “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Kota Cimahi adalah salah satu kota kecil dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi dan mempunyai pergerakan lalu lintas antarwilayah. Hal tersebut menyebabkan kondisi ruas dan panjang jalan terbatas untuk menampung banyaknya kendaraan yang lewat setiap harinya. Kota Cimahi mempunyai pergerakan lalu lintas yang tinggi dengan daerah lainnya diantaranya Kota Bandung Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Cianjur, dan Purwakarta.

Selain itu, terdapat perlintasan Kereta Api (KA) di tengah kota yang menyebabkan kepadatan lalu lintas yang cukup padat. Untuk mengatasi kemacetan di perlintasan Kereta Api tersebut, sebagai proyek strategis daerah Kota Cimahi, Pemerintah membangun jalan tidak sebidang (underpass) dengan izin dari Kementerian Perhubungan melalui surat Keputusan Menteri Perhubungan nomor KP 2184 tahun 2019 tentang pemberian izin pembangunan perpotongan tidak sebidang (underpass) melintasi jalur kereta api di lokasi Km.146 +734 antara Stasiun Cimahi dengan Stasiun Gadobangkong.

Underpass Sriwijaya merupakan Underpass pertama yang dibangun di Kota Cimahi, dengan dua lajur kendaraan yang menghubungkan kawasan di Kota Cimahi, Kota Bandung

dan Kabupaten Bandung. Adanya pembangunan Underpass ini, diharapkan dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan membantu meningkatkan keselamatan baik bagi pengguna Kereta Api maupun bagi para pengguna jalan.

Namun, adanya *Underpass* dirasa belum bisa mengatasi masalah kemacetan lalu lintas, dilansir dari JPPN.com berdasarkan survey (wawancara) dengan masyarakat yang menggunakan *Underpass* Matraman, Teguh (45) pengendara yang setiap hari melintasi *Underpass* mengeluhkan bahwa *Underpass* belum bisa mengatasi kemacetan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja atribut pelayanan pada *Underpass* Sriwijaya sekaligus mengukur tingkat kepuasan penggunaannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

*Underpass* Sriwijaya merupakan salah satu proyek strategis daerah Kota Cimahi guna mengatasi kemacetan di perlintasan Kereta Api di lokasi Km.146 +734 antara Stasiun Cimahi dengan Stasiun Gadobangkong. Adanya *Underpass* ini diharapkan dapat membantu mengatasi kemacetan di Kota Cimahi terutama di jalan Dustira dan jalan Sriwijaya. Keefektifan suatu jalan dalam mengatasi kemacetan dapat dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerjanya (*Performance*) dengan harapan/kepentingan (*Importance*) penggunaannya. Namun, keefektifan dari adanya *Underpass* Sriwijaya belum diketahui.

Oleh karena itu, untuk mengetahui dampak setelah adanya *Underpass* tersebut dapat diidentifikasi melalui persepsi dan preferensi (tingkat kepuasan) penggunaannya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan kedua metode diatas, namun memiliki objek penelitian yang berbeda. Penelitian terdahulu belum banyak melakukan analisis tentang tingkat kepuasan pengguna *Underpass*.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kinerja setiap atribut layanan jalan *Underpass* Sriwijaya?
2. Bagaimana tingkat kepentingan atribut layanan jalan *Underpass* Sriwijaya?
3. Apa saja kinerja dan kepentingan atribut layanan jalan yang perlu ditingkatkan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap *Underpass* Sriwijaya?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kinerja pada *Underpass* Sriwijaya sekaligus mengukur tingkat kepuasan penggunaannya. Adapun sasaran-sasaran untuk mencapai tujuan tersebut yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat kinerja setiap atribut layanan jalan *Underpass* Sriwijaya
2. Mengidentifikasi tingkat kepentingan atribut layanan jalan *Underpass* Sriwijaya
3. Mengidentifikasi kinerja dan kepentingan yang perlu untuk ditingkatkan
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan secara menyeluruh dari pengguna jalan *Underpass* Sriwijaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi masing-masing pihak yang terlibat yaitu, sebagai berikut:

#### **1. Bagi Objek Penelitian**

Penelitian ini memberikan masukan dan saran kepada pemerintah selaku penanggung jawab dan penyedia layanan *Underpass* Sriwijaya, agar meningkatkan dan mempertahankan kinerja atribut pelayanan *Underpass* tersebut, guna memberikan kepuasan kepada penggunaannya, serta mengetahui sejauh mana persepsi dan preferensi pengguna secara keseluruhan dari layanan yang diberikan.

#### **2. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuaan bagi mahasiswa, Masyarakat sekitar, ataupun pihak yang membutuhkan penelitian yang berhubungan dengan analisis *Underpass* Sriwijaya, dengan menggunakan kombinasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### **1.5 Ruang Lingkup**

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian yang dibagi menjadi dua yaitu; ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Materi**

Penelitian ini ditekankan pada persepsi dan preferensi pengguna jalan berdasarkan standar layanan minimal jalan *Underpass* Sriwijaya diantaranya Reliability (kehandalan),

Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Kenyamanan) dan Tangible (Aspek fisik) . Adapun batasan lingkup materi dalam penelitian ini adalah:

1. Dimensi *Reliability* yaitu tentang kehandalan kinerja dari setiap atribut layanan *Underpass* Sriwijaya
2. Dimensi *Responsiveness* yaitu daya tanggap petugas yang berwajib dalam mengatasi berbagai masalah atau gangguan lalu lintas, agar pengguna jalan merasa aman dan lancar saat melintasi *Underpass* Sriwijaya
3. Dimensi *Assurance* yaitu kenyamanan yang diberikan baik dari atribut layanan maupun pelayanan yang diberikan petugas yang berwajib (Pemerintah dan pihak yang terkait).
4. Dimensi *Tangible* yaitu kelengkapan aspek fisik dari atribut layanan *Underpass* Sriwijaya, diantaranya rambu-rambu lalu lintas, sistem Penerangan Jalan Umum (PJU), trotoar (bahu jalan, marka jalan, fasilitas untuk keadaan darurat, kondisi jalan, dan kebersihan lingkungan sepanjang *Underpass* Sriwijaya.

### **1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah**

Ruang lingkup wilayah pada penelitian ini adalah pengguna jalan *Underpass* Sriwijaya di Kota Cimahi. Kota Cimahi terletak diantara 107°30'30" BT – 107°34'30" dan 6°50'00" – 6°56'00" Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Cimahi yang sebesar 40,2 Km<sup>2</sup> menurut UU No. 9 Tahun 2001 dengan batas-batas administratif sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara: Kecamatan Parongpong, Kecamatan Cisarua, dan Kecamatan Ngamprah
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo dan Kecamatan Andir.
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Marga Asih, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat dan Bandung Kulon Kota Bandung.

Kota Cimahi termasuk ke dalam wilayah Propinsi Jawa Barat dan meliputi 3 Kecamatan yang terdiri dari 15 Kelurahan, yaitu : Kecamatan Cimahi Utara terdiri dari 4 Kelurahan, Kecamatan Cimahi Tengah terdiri dari 6 Kelurahan dan Kecamatan Cimahi Selatan terdiri dari 5 Kelurahan. Secara geografis wilayah ini merupakan lembah cekungan yang melandai ke arah selatan, dengan ketinggian di bagian utara ± 1,040 meter dpl ( Kelurahan Cipageran Kecamatan Cimahi Utara), yang merupakan lereng Gunung Burangrang dan Gunung Tangkuban Perahu serta ketinggian di bagian selatan sekitar ± 685 meter dpl (Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan) yang mengarah ke Sungai Citarum.



**Tabel I- 1 Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan mengurai kemacetan lalu lintas</li> <li>• Performa pengaturan lalu lintas</li> <li>• Kehandalan dalam evakuasi kecelakaan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim. Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Jaya (2020)</li> <li>2. Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Yudha Astana, dan Benardo Sandrini Salasa (2018)</li> </ol>
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiediaan membantu pengguna jalan setiap waktu</li> <li>• Ketanggapan petugas (pemerintah) dalam menangani keluhan pengguna jalan</li> <li>• Ketanggapan mencegah segala bentuk gangguan serta ancaman di jalan</li> </ul>	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim. Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Jaya (2020)
3	<i>Assurance</i> (Kenyamanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan penanganan hambatan lalu lintas</li> <li>• Membuat pengguna jalan merasa aman saat berkendara</li> <li>• Kesesuaian pelanggaran dengan pasal penilangan</li> </ul>	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim. Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Jaya (2020)
4	<i>Tangible</i> (Aspek Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rambu lalu lintas</li> <li>• Marka jalan</li> <li>• Lampu Penerangan Jalan Umum (JPU)</li> <li>• Trotoar pejalan kaki</li> <li>• Kondisi jalan; tidak adanya retak dan lubang</li> <li>• Kebersihan jalan</li> <li>• Sistem drainase</li> <li>• Fasilitas untuk keadaan darurat</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Yudha Astana, dan Benardo Sandrini Salasa (2018)</li> <li>2. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Fly Over Purwosari Surakarta. Hosea Endru Setiawan, Y.Lulie (2022).</li> </ol>

## 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

### 1.6.1.1 Metode Survei Primer

Metode survei primer merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung atau melakukan observasi lapangan serta menyebarkan kuesioner secara online melalui *Google Form* . Tujuan dari survei primer adalah mendapatkan gambaran kondisi terkini lingkungan wilayah studi dan perubahan yang terjadi dengan melihat ataupun

informasi yang ada tanpa harus mengambil sampel. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data survei primer:

1. Penyebaran kuesioner, tujuannya untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mengetahui data terkait karakteristik masyarakat secara langsung.
2. Observasi, dilakukan dengan cara mendatangi lokasi studi untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi eksisting.

### **1.6.3 Penentuan Jumlah Sampel**

#### **1.6.3.1 Populasi dan sampel**

Menurut Corper, Donald, R. Schindler, Pamela S; 2003 dalam (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi merupakan subjek yang diukur keseluruhan, dan yang merupakan unit yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Cimahi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2018). Adapun sampel yang dijadikan pada penelitian ini adalah pengguna jalan *Underpass* Sriwijaya yang tidak diketahui jumlahnya.

#### **1.6.3.2 Teknik Sampling**

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan, untuk kriteria sampel dalam penelitian ini adalah setiap individu yang pernah menggunakan *Underpass* Sriwijaya, baik yang menggunakan kendaraan (roda dua dan roda empat) maupun pengguna jalan yang tidak menggunakan kendaraan (pejalan kaki). Hasil dari *purposive sampling* akan digunakan dalam penentuan jumlah serta proporsi kuesioner yang akan diberikan pada responden, yaitu pengguna jalan *Underpass* Sriwijaya.

Dalam *purposive sampling*, Menurut Sugiyono, *purposive sampling* adalah proses pengambilan responden dengan penentuan tertentu (Sugiyono, 2018). Adapun Untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut (Ogston et al.,1991:1):

$$n = \frac{Z P (1 - P)}{d^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

Z = nilai distribusi z pada CI 5%

P = probabilitas maksimal estimasi

d = alpha

$$n = \frac{1,64 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,05^2} = 96 \text{ sampel}$$

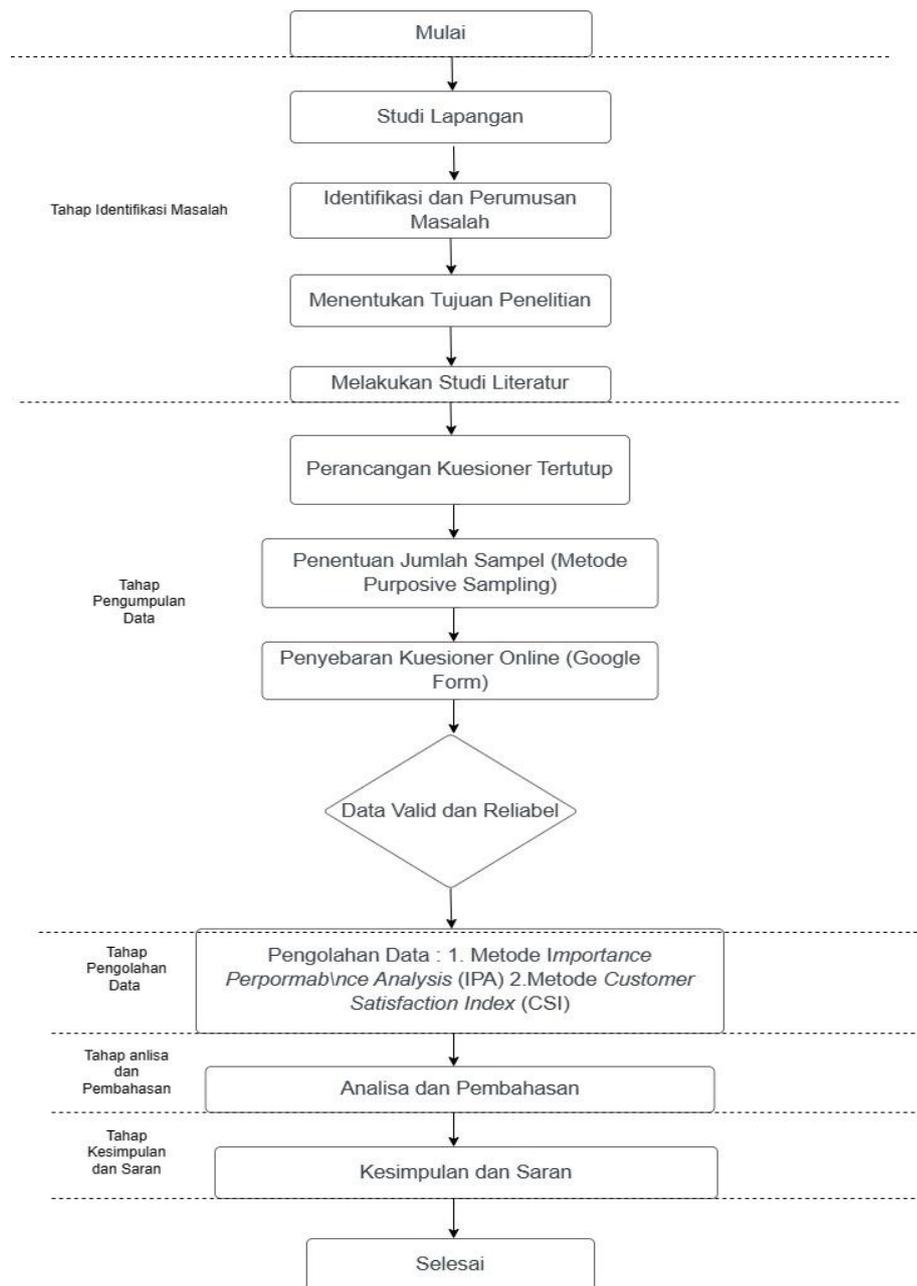
Sampel dibulatkan menjadi 100 sampel, namun untuk menghindari data yang tidak valid saat analisis data, peneliti menambah jumlah sampel. Wanrich dan Lininger dalam Dantes (2012) menyarankan menambah jumlah sampel sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini menjadi 110 responden pengguna *Underpass* Sriwijaya.

#### 1.6.4 Karakteristik Responden

Berdasarkan 1.6.3 penentuan jumlah sampel di atas dijelaskan bahwa teknik sampling yang digunakan ialah menggunakan purposive sampling yaitu proses pengambilan responden dengan penentuan tertentu (Sugiyono, 2018). Adapun karakteristik sampel atau responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel I- 2 Karakteristik Responden**

No	Karakteristik Responden
1	Kecamatan Tempat Tinggal Responden
2	Jenis Kelamin Responden
3	Usia Responden
4	Pendidikan terakhir Responden
5	Pekerjaan Responden
6	Jenis Kendaraan yang digunakan



**Gambar I-2 Flowchart Metode Penelitian**

### 1.6.5 Pernyataan Kuesioner Persepsi dan Preferensi

Berdasarkan 1.6.2 terkait variabel penelitian di atas, dijelaskan bahwa variabel penelitian meliputi variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Masing-masing variabel tersebut memiliki indikator – indikator yang akan digunakan menjadi pernyataan untuk kuesioner. Untuk pernyataan persepsi dengan pengukuran skala likert 1-5, nilai 1 berarti sangat tidak setuju dan nilai 5 sangat setuju. Untuk pernyataan preferensi dengan pengukuran skala likert 1-5, nilai 1 berarti sangat tidak penting dan nilai 5 sangat penting. Berikut merupakan pernyataan kuesioner persepsi dan preferensi berdasarkan variabel penelitian pada Tabel sebagai berikut.

**Tabel I- 3 Pernyataan Kuesioner Persepsi dan Preferensi**

No	Pernyataan Persepsi	No	Pernyataan Preferensi
<i>Reliability</i>			
1	Adanya <i>Underpass</i> menjadi salah satu alternatif yang handal dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Cimahi, terutama disekitar Jalan Dustira-Sriwijaya.	1	Kehandalan dalam performa pengaturan lalu lintas, penting untuk tingkatkan.
2	Performa pengaturan lalu lintas yang handal, sehingga dapat mengurangi volume lalu lintas.	2	Kehandalan dalam pelayanan seperti evakuasi saat kecelakaan lalu lintas, penting untuk tingkatkan lagi.
3	Petugas yang berwajib handal dalam menangani permasalahan lalu lintas, sehingga lalu lintas tetap aman dan lancar.	3	Kehandalan dalam mengatur lalu lintas agar tetap lancar dan aman, penting untuk ditingkatkan.
<i>Responsiveness</i>			
1	Petugas yang berwajib (pemerintah) cepat tanggap dalam membantu para pengguna jalan yang mengalami /kecelakaan lalu lintas.	1	Ketanggapan petugas yang berwajib dalam membantu para pengguna jalan yang mengalami insiden/kecelakaan lalu lintas, penting untuk ditingkatkan.
2	Tim rescue PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum) tangkas dalam mengatasi banjir saat curah hujan tinggi dan sistem drainase sedang mengalami penyumbatan.	2	Ketanggapan tim rescue PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum) dalam mengatasi permasalahan pada sistem drainase yang mengalami penyumbatan, penting untuk ditingkatkan.
3	Petugas Satlantas (satuan lalu lintas) tanggap dalam mencegah segala bentuk gangguan dan ancaman lalu lintas, seperti tindak kriminalitas.	3	Ketanggapan petugas satuan lalu lintas dalam mencegah berbagai gangguan dan ancaman seperti tindak kriminal, penting untuk ditingkatkan.
<i>Assurance</i>			
1	Kelengkapan layanan jalan yang tersedia (marka jalan, rambu-rambu lalu lintas dan sistem penerangan jalan)	1	Kelengkapan atribut layanan jalan (marka jalan, rambu-rambu lalu lintas dan sistem penerangan jalan umum)

No	Pernyataan Persepsi	No	Pernyataan Preferensi
<i>Reliability</i>			
	membuat para pengguna merasa aman saat berkendara.		yang mendukung keamanan para pengguna jalan, penting untuk ditingkatkan lagi.
2	Petugas yang berwajib tegas dalam menindak para pengguna jalan yang melanggar aturan, seperti pengendara yang melawan arah (arus).	2	Meningkatkan sikap tegas petugas yang berwajib dalam menindak para pengguna jalan yang melanggar aturan, seperti pengendara yang melawan arah (arus).
3	Petugas yang berwajib tegas dalam menindak para pengendara yang mengganggu kelancaran lalu lintas, seperti dengan sengaja berhenti diengah jalan.	3	Meningkatkan sikap tegas para petugas yang berwajib dalam menindak pengguna jalan yang mengganggu kelancaran lalu lintas secara sengaja dengan berhenti ditengah jalan.
<i>Tangible</i>			
1	Sepanjang jalan <i>Underpass</i> sudah dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas.	1	Meningkatkan aspek keselamatan pengguna jalan dengan memastikan kelengkapan rambu-rambu lalu lintas berfungsi dengan baik.
2	Sepanjang jalan <i>Underpass</i> sudah dilengkapi dengan marka jalan	2	Kemudahan informasi dalam menuntun para pengguna jalan melintasi <i>Underpass</i> dengan memastikan marka jalan yang dibuat terlihat jelas.
3	Sepanjang jalan <i>Underpass</i> sudah tersedia trotoar (tepi jalan)	3	Perawatan dan pemeliharaan trotoar (tepi jalan), penting untuk ditingkatkan.
4	Sudah tersedia sistem drainase atau saluran air (selokan, gorong-gorong,kanal atau latang).	4	Perawatan dan pemeliharaan sistem drainase atau saluran air (selokan, gorong-gorong,kanal atau latang), penting untuk ditingkatkan.
5	Sepanjang jalan <i>Underpass</i> sudah dilengkapi dengan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU).	5	Meningkatkan perawatan dan pemeliharaan pada lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) , agar tetap berfungsi dengan baik.
6	Sudah dilengkapi dengan fasilitas untuk keadaan darurat, seperti air/hydrant dan pintu darurat.	6	Meningkatkan kelengkapan fasilitas untuk keadaan darurat seperti air/hydrant dan pintu darurat.
7	Tidak ada kerusakan (retak dan lubang) pada jalan.	7	Meningkatkan pemeliharaan jalan guna mencegah kondisi jalan buruk/rusak.
8	Kebersihan disepanjang <i>Underpass</i> selalu terjaga.	8	Meningkatkan pemeliharaan jalan guna mencegah kondisi jalan buruk/rusak.

### 1.6.6 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Setelah data responden sudah terkumpul maka akan diolah analisis pengolahan data berdasarkan analisis demografis yaitu untuk mengetahui data profil responden yang mengisi kuesioner dengan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan *Microsoft Office Excel*. Kemudian hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dilakukan dengan aplikasi program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Setelah itu dilakukan analisis data lebih lanjut menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA dilakukan dengan melakukan analisis kesenjangan (GAP) dan analisis kuadran IPA. Adapun metode analisis data berdasarkan tujuan penelitian dapat di lihat pada Tabel berikut:

**Tabel I- 4 Metode Analisis Data**

No	Sasaran Penelitian	Metode Analisis Data
1	Mengidentifikasi persepsi (kinerja) <i>Underpass</i> Sriwijaya.	Statistik Deskriptif
2	Mengidentifikasi preferensi (tingkat kepentingan) pengguna <i>Underpass</i> Sriwijaya	Statistik Deskriptif
3	Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna <i>Underpass</i> berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
4	Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna <i>Underpass</i> Sriwijaya secara keseluruhan ( <i>overall satisfaction</i> ).	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)

Berdasarkan Tabel diatas terkait metode analisis data, metode analisis data pada penelitian ini analisis deskriptif kuantitatif yang terbagi dua yaitu analisis statistik deskriptif dengan teknik analisis *Importance Permance Analysis* dan *Customer Satisfaction index* untuk analisis gap dan kuadran sebagai berikut:

## 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang telah diperoleh sebagaimana adanya. Dalam artian tidak mencari atau berusaha menjelaskan keterkaitan, menguji hipotesis, membuat prediksi, atau mencapai kesimpulan apa pun, maka analisis ini hanya berupa pengumpulan data-data fundamental berupa uraian sederhana. Teknik analisis ini sering digunakan untuk penelitian yang bersifat eksploratif, seperti ingin mengetahui bagaimana perasaan masyarakat terhadap kenaikan harga BBM, bagaimana perasaan guru terhadap penerapan UU Guru dan dosen, bagaimana minat siswa untuk menjadi guru, dan lain sebagainya. Biasanya, investigasi ini hanya bertujuan untuk mengungkap dan mendeskripsikan hasil penelitian (Ali, 2006).

Teknik analisis statistik deskriptif yang digunakan pada penelitian adalah:

1. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi, Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang, dan Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya). pada hasil karakteristik responden
2. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi, Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang, dan Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya).
3. Penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (crosstab). Analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi, Penyajian data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, ogive, diagram batang, diagram lingkaran, diagram pastel (pie chart), dan diagram lambang, dan Penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varians, range, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya).

### 1.6.6.1 Customer Satisfaction Index

*Customer Satisfaction Index* atau Indeks kepuasan pelanggan ialah indeks untuk mengukur kualitas barang dan jasa seperti yang dialami oleh pelanggan, yang mengkonsumsi dan menggunakannya. Terdapat beberapa cara untuk melakukan pengukuran indeks dengan 4 tahapan (Listyari, 2006) :

1) *Weighting Factors* (WF)

$$WF = \frac{Ml_{si}}{Ml_{st}} \times 100\%$$

Keterangan

WF = *Weighting Factors*

MIS<sub>i</sub> = *Mean Importance Score* masing masing atribut

MIS<sub>t</sub> = *Mean Importance Score* seluruh atribut i = Atribut ke-i

Nilai *Weighting Factors* (WF) adalah nilai yang menunjukkan nilai kepentingan suatu atribut dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Dimana nilai MIS<sub>i</sub> akan didapatkan berdasarkan kuesioner yakni nilai kepentingan.

2) *Weighted Score* (WS)

$$WS = MPS \times WF$$

Keterangan :

WS = *Weighted Score*

WF = *Weighting Factors*

MPS = *Mean Performance Score*

Nilai *Weighted Score* (WS) adalah nilai bobot kepuasan pengguna setiap atribut kualitas pelayanan. Dimana pada tahapan ini akan mengalii *weighting factors* dengan nilai MPS, nilai MPS adalah nilai kinerja setiap atribut yang dinilai oleh pengguna didapatkan dari kuesioner.

3) *Weighted Average Total* (WAT)

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_n$$

Keterangan

WAT = *Weighted Average Total*

WS<sub>1</sub> = *Weighted Score* atribut ke 1

WS<sub>n</sub> = *Weighted Score* atribut ke n.

4) *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{WSA}{HS} \times 100\%$$

Keterangan

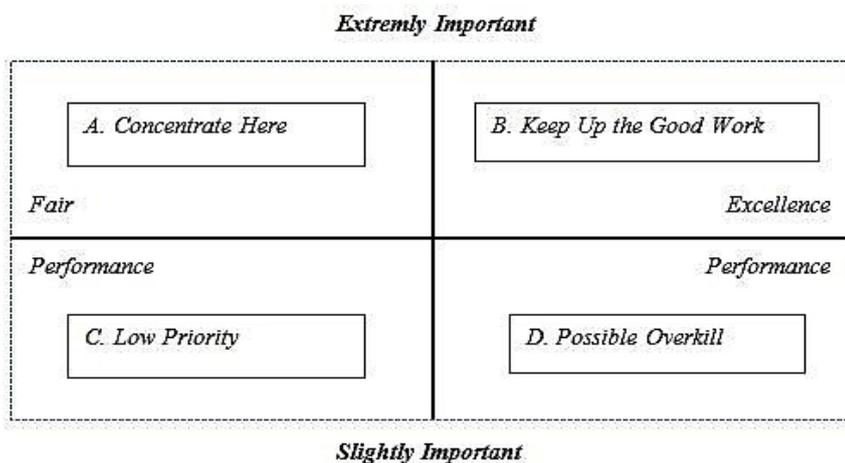
CSI = *Customer Satisfaction Index*

WA = *Weighted Average*

HS = *Highest Scale*

### 1.6.6.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Ruhimat (2008), metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan.



**Gambar I- 3 Kuadran Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Penjelasan mengenai keempat kuadran tersebut menurut Algifari (2016), yaitu:

#### 1. **Kuadran A (*Concentrate Here*)**

Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, namun perusahaan tidak memberikan pelayanan terbaik pada atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki segala kinerjanya pada atribut ini.

#### 2. **Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)**

Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di Kuadran B ini perlu dipertahankan.

### 3. **Kuadran C (*Low Priority*)**

Kuadran C pada model IPA menggambarkan atribut di Kuadran B yang dianggap tidak penting oleh pelanggan sehingga dalam atribut Kuadran ini perusahaan perlu memberikan pelayanan dengan prioritas rendah.

### 4. **Kuadran D (*Possible Overkill*)**

Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih.

## 1.7 **Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan suatu gambaran secara garis besar pada laporan skripsi ini maka akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan skripsi ini yang terbagi menjadi 5 bab sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang meliputi ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah studi juga metodologi penelitian yang akan digunakan, serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

tinjauan pustaka yang berisikan mengenai beberapa kajian teoritis mengenai penelitian serta studi terdahulu yang diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan serta pelaksanaan penulisan laporan ini

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan Gambaran Umum Kota Cimahi, Kecamatan Cimahi Tengah, dan hasil penyajian data karakteristik responden.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan uji validitas dan reliabilitas pada item kuesioner yang disebarkan, analisis persepsi dan preferensi, analisis Customer satisfaction Index serta analisis gap (kesenjangan) dan analisis kuadran diagram kartesius untuk menemukan indikator prioritas utama, yang dipertahankan, prioritas rendah dan berlebihan pada

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang berisikan kesimpulan mengenai hasil dari penelitian ini dan saran terkait hasil analisis.