BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

3.1.1 Sejarah PT.Kerata Api Indonesia(Persero)

Colonel Jhorang pertama yang menggagaskan Ir. Van Der Wijk adalah seorang militer Belanda. Beliau adalah pembangunan jaringan kereta api pertama pada tanggal 15 Agustus 1840. Tujuannya agar dapat mengangkut hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahan sewaktu itu.

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama jalan K.A di Desa Kemijen (Jawa Tengah) Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Hindia Belanda, Mr. L. A. J. Baron Slolet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh *Naamlooze Veneootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* (NV. NISM) yang dipimpin oleh Jr. J. P de Bordes dari Kemijen menuju Desa Tanggung (26 km). Perusahaan swasta, N.V. Nism membangun jalan kereta api antara Kemijen – Tanggung yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 km), akhirnya mendorong minat investor untuk membnagun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak heran pertumbuhan panjang rel antara tahun 1864 – 1900 tumbuh dengan pesat. Pada tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain di Pulau Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh (1847), Sumatra Utara (1886), Sumatra Barat (1891), Sumatra Selatan (1914), bahkan tahun 1992 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api

sepanjang 47 km antara Makassar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang – Maros sebelum dapat diselesaikan. Sedangkan Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak – Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga Pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.881 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan rel KA di sana.

Karena Pemerintah Belanda kemudian merasakan pentingnya dibangun jaringan rel kereta api di banyak tempat, sedangkan NISM setelah itu mengalamai kesulitan keuangan yang sangat dahsyat, maka Pemerintah Belanda akhirnya memutuskan untuk mengambil alih pembanguanan jaringan rel kereta api. Selanjutnya Pemerintah Belanda membuka jalur antara Jakarta – bandung, Sidoarjo – Madiun – Surakarta, Kertosono – Blitar, Madiun – Surakarta, serta Yogyakarta – Cilacap. Akhirnya hamper pada setiap daerah terutama di daerah dekat pantai di seluruh Pulau Jawa telah dapat memanfaatkan saranan transportasi berupa kereta api, bahkan sampai daratan Sumatra dan Sulawesi.

Kesuksesan pambangunan dan pemanfaatan jaringan transportasi kereta api yang dirasakan Pemerintah Kolonial Belanda maupun pihak swasta terpaksa berakhir setelah Jepang masuk ke Indonesia. Setelah Pemerintah

Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang pada tahun 1942, sejak itulah sarana-sarana yang telah dibangun oleh Pemerintah Belanda juga dikuasai oleh Jepang termasuk sarana dan jaringan rel kereta api.

Jepang juga memperkerjakan orang-orang pribumi pada dinas kereta api, bahkan ada yang menduduki jabatan tingkat menengah. Selain mengadakan penerimaan pegawai secara besar-besaran antara tahun 1942 – 1943, pemerintah Jepang juga menyelenggarakan semacam sekolah tinggi perkeretaapian dengan nama Kyo Syu Syo yang bertempat di Bandung.

Berkat Sekolah perkeretaapaian tersebut, orang-orang Indonesia kemudian bnayak menguasai berbagai hal yang berhubungandengan kereta api. Bahkan menjelang berakhirnya kekuasaan Pemerintah Jepang, peggawai kereta api yang merupakan orang-orang Indonesia berjumlah kurang lebih 80.000 orang, yang mayoritas sebagai pegawai rendah. Memasuki tahun 1945 barulah beberapa pegawai diangkat sebagaai wakil jabatan tertentu mendampingi orang Jepang.

Kondisi perekeretaapian tersebut berlangsung hingga awal kemerdekaan Indonesia. Dalam kondisi seperti itulah para pejuang kereta api bangsa Indonesia mengambil alih kekuasaan atas kereta api dari tangan Jepang yang telah menduduki Indonesia selama kurang lebih tiga setengah tahun.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggla 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam “Angkatan Moeda Kereta Api” (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA

lainnya, menegaskan bahwa mulai pada tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkerata apian berada ditangan Bangsaa Indonesia. Orang Jepang tidak dipertkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Itulah yang melandasai ditetapkannya 28 September 1945 sebagaia Hari Kereta api Indonesia, serta dibentuknya 'Djawatan Kereta Api Republik Indonesia' (DKARI).

Meskipun DKRI telah terbentuk, namun tidak semua perusahaan kereta api talah menyatu. Sedikitnya, ada 11 perusahaan kereta api swsata di Jawa dan swasta (*Deli Spoorweg Maatschappij)* di Sumatra Utara yang masih terpisah dari DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga Kerja dan Pekerjaan Umum No. 2 tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa mulai 1 Januari 1950 DKARI dan *Staat – spoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedriff* (SS/VS) digabung menkjadi suatu perusahan kereta api bernama 'Djawatan Kereta api' (DKA).

Dalam pembenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960 tanggal 1 agustus 1969, yang menetapkan bentuk usaha BUMN. Atas dasra UU ini, dengan Peraturan Pemerintah No.22 Tahun 1963, tanggal 25 mei 1963 dibnetuk 'Perusahaan Negara Kereta Api' (PNKA), sehingga DKA dilebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena "integrasi" kedalam suatu wadah PNKA, termasuk kereta api di Sumatra Utara yang sebelumnya dikelola oleh DSM.

Masih dalam rangka pembenahan BUMN, pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga perseroan, perusahaan umum dan perusahaan jawatan. Sejalan

dengan UU, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971 tanggla 15 september 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi "Perusahaan Jawatan Kereta Api" (PJKA).

Selanjutnhya, berdasarkan peraturan pemerintah No. 57 Thun 1990, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA mengalami perubahan menjadi 'Perusahaan Umum Kereta Api' (Perumka). Sejalan dengan perubahan status ini, kinerja perkeretaapian di Indonesia mulai membaik. Kalau pada tahun 1990 PJKA mengalami kerugian sebesar Rp. 32,716 Milyar, tahun kedua turun lagi menjadi Rp. 2,536 Milyar, tahun ketiga Rp. 1,098 Milyar dan untuk pertama kalinya dalam sejarah perkeretaapian Indonesia meraih laba sebesar Rp. 13 Juta pada tahun 1993.

Berikutnya dalam rangka 'Loan Agreement' No. 4016 – IND tanggal 15 Januari 1997 berupa proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan proyek efisiensi Perekeretaapian Indonesia atau *Railway Efficiency Project* (REP), dirumuskan langkah-langkah pengembangan perkeretaapian. Sasaran pengembangan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan, yang ditempuh melalui 8 kebijakan, yaitu :

1. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengatur (*regulator*), dan pengelola (*operator*);

2. Melakukan rekstrukturisasi Perumka, termasuk merubah status perusahaan umum menjadi Perseroan Terbatas.

3. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari Pemrintah kepada Perumka atas penyediaan kereta api non komersial, yang tarifnya ditetapkan oleh pemerintah.
4. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanan perusahaan (*Coorporate Planning*), yang dijabarkan dalam rencana anggaran perusahaan secara tahunan.
5. Pengunan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan
6. Peningkatan peran serta sector swasta
7. Peningkatan sumber daya manusia.
8. Pembangunan yang berwawasan lingkungan dan keselamatan masyarakat.

Sejalan dengan maksud dari REP tersebut, dengan peraturan pemerintah No. 19 Tahun 1998, tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk perusahaan umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Prosesi perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secra '*de facto*' dilakukan tanggal 1 Juni 1999, saat Menhub Giri S. Hadiharjono mengkukuhkan susunan Direksi PT. Kereta Api (Persero) di Bandung. dilakukan tanggal 1 Juni 1999, saat Menhub Giri S. hadiharjono mengkukuhkan susunan Direksi PT. Kereta Api (Persero) di Bandung.

3.1.2 Logo dan Arti Logo PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

GAMBAR 3.1
Logo PT.KERETA API Indonesia (PERSERO)



Sumber : *Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Pusat Bandung, Agustus, 2011*

- ***3 garis melengkung*** melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
- ***2 garis warna orange*** melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- ***Anak panah berwarna putih (Transparan)*** melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
- ***1 garis lengkung berwarna biru*** melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

3.1.3 Visi dan Misi PT.Kereta API

3.1.3.1Visi PT.KERETA API (PERSERO)

PT. KERETA API (Persero) mempunyai Visi yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang focus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders.*

3.1.3.2 Misi PT.KERETA API (PERSERO)

Misi dari PT.KERETA API adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.

3.1.4 Slogan PT.KERETA API (PERSERO)

“Anda Adalah Prioritas Kami”

Makna :

- **Anda** adalah pelanggan yang terdiri dari **pelanggan internal** - di dalam lingkungan PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) & **pelanggan eksternal** - di luar lingkungan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO).
- Pelanggan harus **menjadi prioritas** dalam pencapaian pelayanan.
- Untuk mencapai pelayanan diperlukan **kerjasama antar individu dan bagian.**

3.1.5 Budaya PT.KERETA API (PERSERO)

GAMBAR 3.2

Nilai utama PT.KERETA API (PERSERO)



Sumber : *Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Pusat Bandung, Agustus, 2011*

- **Integritas**

  Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

- **Profesional :**

  Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

- **Keselamatan** :

  Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

- **Inovasi :**

  Kami insan PT. KAI (Persero) selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

- **Pelayanan Prima :**

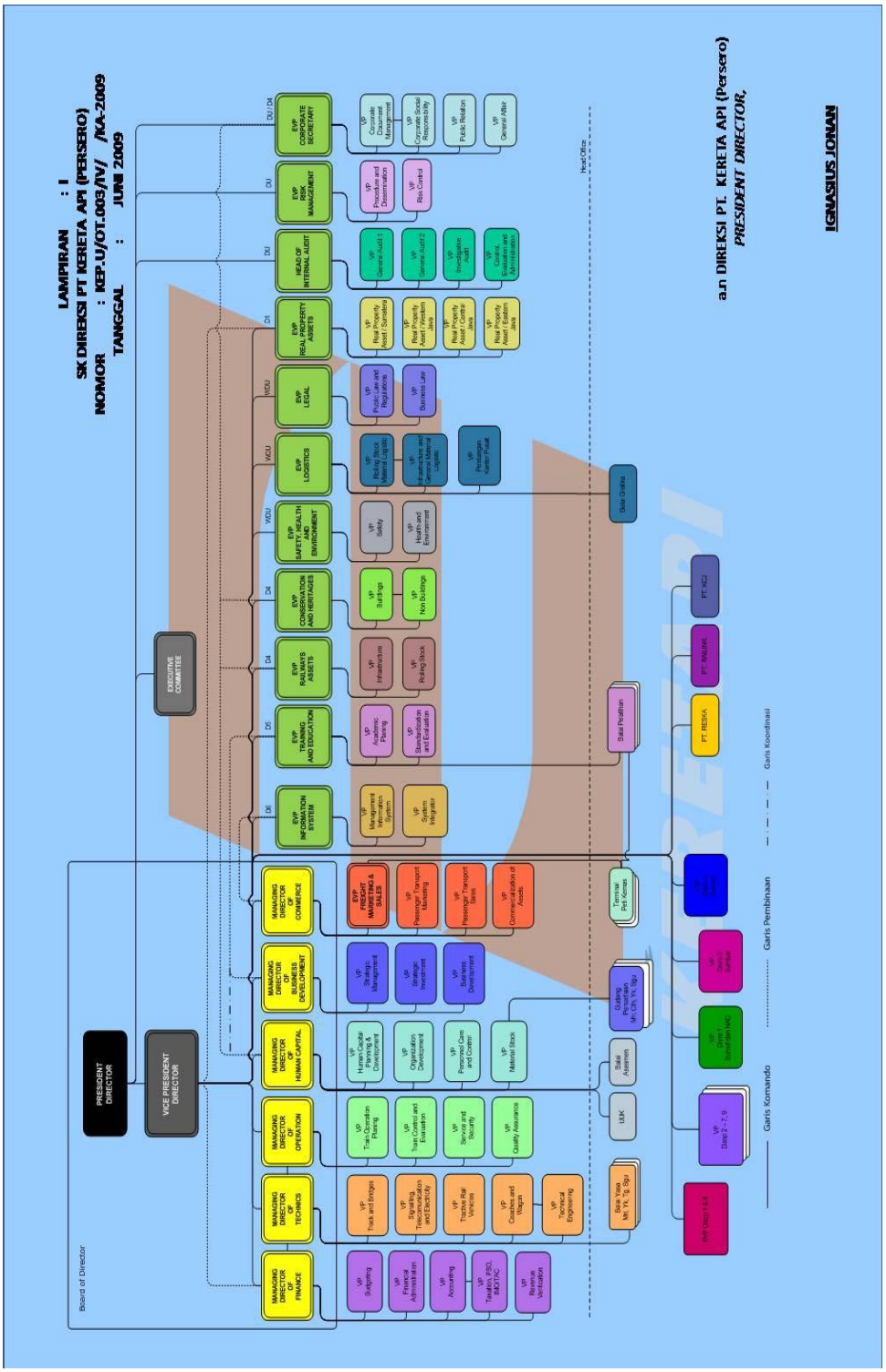
  Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)

PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagi bagian dan daerah pengoperasiannya. Perusahaan sehari-hari dipegang oleh suatu mamajemen organisasi pemberi wewenang dan bertanggung jawab bergerak vertikal ke bawah dengan pendelegasian yang tegas serta setiap bagian-bagian utam langsung berada di bawah seorang pemimpin melalui jenjang hirarki yang ada.

Struktur oraganisasi perusahaan memiliki peran yang penting untuk menjelaskan fungsi, tugas, tanggungjawab, dan wewenang perusahaan untuk mencapai mekanisme yang efektif dan efisien. Adapun struktur dari PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) dapat dilihat pada gambar 3.3 di halaman berikut :

Gambar 3.3
Struktur Organisasi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)



Sumber : Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Pusat

Bandung, Agustus, 2011

3.2 Objek Penelitian *Customer Service On Train officer*

Customer Service Officer On Train adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Customer service officer on train adalah petugas yang melayani kebutuhan penumpang kereta api di atas kereta api pada saat perjalanan. *Customer service officer on train* menurut ikrar PT.Kereta Api Indonesia (persero) adalah petugas yang melayani penumpang dengan memberikan pelayanan prima sehingga dapat memuaskan penumpang.

3.2.1 Tugas Utama /pokok dari *Customer Service Officer On Train (CSO)*

Tugas Utama /pokok dari Customer Service Officer On Train (CSO) bertanggung jawab untuk melayani setiap kebutuhan,masukan dan keluhan pelanggan/penumpang,serta memastikan bahwa penumpang mendapatkan pelayanan di atas KA sesuai dengan fasilitas yang di tawarkan Kereta Api. Secara rinci tugas *Customer Service Officer On Train* adalah sbb:

a) 60 menit menjelang keberangkatan KA melakukan cek kesiapan (ketersediaan) Rangkaian di emplasemen, kesiapan fasilitas dan sarana umum dan kelengkapan Crew KA.
b) Mengawasi Boarding Position para Prama dan Prami serta memastikan bahwa petugas selalu tersenyum dan memberikan “Greeting”.
c) Menempatkan papan Nama & NO. HP ditempat yang telah di tentukan dan mudah untuk di lihat penumpang.

d) 5 menit menjelang keberangkatan KA memberikan informasi melalui Audio Visual kepada para penumpang dan pengantar.

e) Berapa saat setelah KA berangkat , melalui Audio Visual memperkenalkan Crew KA yang bertugas dan memberikan informasi di stasiun-stasiun mana KA akan berhenti.

f) Mendampingi Kondektur melakukan pemerikasaan tiket dan mencatat turun naik penumpang distasiun tujuan masing-masing.

g) Mengecek menu yang tersedia di Restorasi KA jika perlu mencicipi rasa dan kesegarannya.

h) Mengawasi Pelayanan yang dilakukan para petugas restorasi

i) Setiap 30 menit melakukan pengecekan dan kontrol kenyamanan penumpang di setiap KA

j) Menerima dan menjawab SMS dari penumpang dan mencatat SMS yang perlu di tindak lanjuti pada lembar catatan yang telah disediakan

k) Menyerahkan Catatan tersebut kepada Manager Angkutan/Asistan Manager Costumer Care.

l) Melakukan pengawasan terhadap keberadaan Prama/i dan OTC di setiap KA.

m) Menjelang kedatangan KA di stasiun antara dan akhir bertugas sebagai anoouncer untuk memberikan informasi kepada penumpang yang akan turun agar mempersiapkan diri.

n) Beberapa saat sebelum KA tiba di stasiun akhir bertugas sebagai announcer menginformasikan kepada penumpang dan mengingatkan agar mengecek kembali barang bawaan supaya tidak tertinggal.

o) Ucapkan terima kasih telah menggunakan jasa angkutan Kereta api dan jika kereta api mengalami keterlambatan sampaikan permohonan maaf.

3.3 Metode Penelitian

3.3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Tipe penelitian kuantitatif menurut Sugiono :

> "....digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun kelas peristiwa pada waktu tertentu. Sehingga melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena tertentu secara komprehensif dan integral. Dengan demikian pengulangan dalam rangka mendapatkan konsistensi atau realibilitas data penelitian dan membuktikan penelitian yang telah ada." (Sugiono, 2003 :19)

Sehubungan dengan tujuan peneliti penelitian ini dilakukan, yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan *Customer Service On Train* terhadap kepuasan penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya, maka penelitia menggunakan metode korelasional.

Metode korelasional adalah kelanjutan dari metode deskriptif, dimana kita menghimpun data, menyusun secara sitematis factual dan cermat dan kemudian menjelaskan hubungan diantara variabel, menguji hipotesis dan melakukan prediksi.Metode ini dilakukan jika peneliti mencoba untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel. Rakhmat (1991:27).

Menurut singarimbun, hubungan yang paling dasar adalah hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Usaha untuk mencari hubungan antara variabel yang sesungguhnya mempunyai tujuan akhir untuk melihat kaitan pengaruh antara variabel.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis literatur ke beberapa tempat atau sumber dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian dan berhubungan juga dengan instansi yang diteliti.

1. ***Internet Searching***

   Internet Searching atau dalam bahasa indonesia biasa disebut pencarian lewat internet seperti metode ini dilakukan dengan cara melakukan pencarian ke situs - situs atau blog - blog untuk kelengkapan data penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian serta berhubungan dengan instansi yang diteliti.

2. **Referensi Buku**

   Referensi buku adalah mencari litelatur dengan membaca buku-buku yang sesuuai dengan kebutuhan penelti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Selain buku-buku penelti melakukan refensi dengan membaca skripsi-skripsi sebelumnya yang dijadin sebagai rujukan penelitian.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan turun langsung ke lokasi penelitian. Studi lapangan terdiri dari :

1. **Angket atau Kuesioner**

   Usaha untuk mengumpulkan data dan informasi pada suatu penelitian berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang diedarkan kepada responden

untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini angket akan disebarkan kepada penumpang kereta api kelas eksekutif jurusan Bandung-Surabaya.

2. **Wawancara**

   Wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai data sekunder, hasil wawancara hanya sebagai pelengkap isi dlam penelitian ini.

3. **Studi Dokumentasi**

   Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang terkait dengan jumlah penumpang rata-rata perhari yang menggunakan jasa kereta api dan sejarah singkat PT.Kereta Api Indonesia (persero)

3.3.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.3.3.1 Populai penelitian

Definisi populasi menurut Rakhmat adalah kumpulan objek penelitian, dapat beberapa orang, organisasi,lembaga,buku dan lain-lain (Rakhmat, 2002:78). Populasi adalah kumpulan objek yang akan diteliti dan merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga dan merupakan kumpulan objek yang akan diteliti sesuai dengan masalah penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta Api argo wilis Bandung-Surabaya, dengan jumlah populasi sebanyak 452 orang penumpang populasi ini diambil dari keselurahan kapasitas penumpang, setiap kabin berjumlah 64 orang,setiap keberangkatan ada 6 keretan kereta. Berikut adalah daftar tabeljumlah penumpang kereta api argo wilis Bandung-Surabaya.

Table 3.1

Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Wlilis Bandung-Surabaya

No	Nama Gerbong	Jumlah
1	**EKS_1**	**77 orang**
2	**EKS_2**	**81 orang**
3	**EKS_3**	**82 orang**
4	**EKS_4**	**84 orang**
5	**EKS_5**	**89 orang**
6	**EKS_6**	**39 orang**

Sumber :Daftar nama peumpang oprator stasiun PT.Kereta Api

3.3.3.2 Teknik penarikan sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Meskipun jumlah sampel relatif kecil tetapi harus dapat mewakili ciri-ciri dan sifat-sifat keseluruhan populasi". (Sugiyono, 2003 : 74).

Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi bahwa "sampel adalah bagian yang diamati dari kumpulan objek penelitian. Dengan adanya sampel maka diharapkan populasi dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik sifat populasi". (Rakhmat, 1993:78).

Dengan adanya sampel maka diharapkan populasi dapat menunjukkan dan menggambarkan karakteristik sifat populasi". (Rakhmat, 1993:78). Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus dari (Yamane, 1967: 99) sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : : Nilai presisi 10% atau tingkat kesalahan. (Rakhmat, 2001 : 82)

PERHITUNGAN

$$n = \frac{N}{N(d) + 1}$$

$$n = \frac{452}{452(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{452}{5.52}$$

n=81.86 ≈82 orang

teknik pengambilan sample dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penarikan sampling sesuai dengan jarak terdekat peneliti yang dianggap dapat mewakili keseluruhan responden.

3.2.4 Oprasional variabel

Tabel 3.2

Oprasional Variabel

Indicator	Definisi Oprasional	Alat ukur
Tangibles (x1)	Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik	• Kebersihan dan kenyamanan ruangan kantor pelayanan • Kerapihan dalam berpakaian • Kelengkapan peralatan komunikasi
Reliability (x2)	Kemampuan untk menunjukan atau memberikan service secara cepat tepat dan dapat dipercaya	• Ketepatan petugas dalam melayani penumpang • Kecepatan petugas dalam bemberikan service kepada penumpang
Responsiveness (x3)	Kerelaan membantu penumapang dan memberikan service yang teapat	• Kesediaan mendengarkan keluhan pelang • Kesigapan dalam melayani pelanggan
Assurance (x4)	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan CSO untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada penumpang	• Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan • Keramahan dan kesopanan
Empathy (x5)	Perhatian dan pemahanan yang diberikan secara individual	• Perhatian petugas • Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan • Kemudahan menghubungi petugas
Persepsi (y1)	Penilaian penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh CSO	• Perasaan senang atau tidak senang terhadap pelayanan • Perasaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan
Harapan (y2)	Keinginan akan terpenuhi suatu kebutuhan	• Terpenuhinya kebutuhan informasi pelanggan

3.2.5 Uji Analisa Data

3.2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukan suatu ukuran tingkat kevalitan atau ketepatan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang krang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Koefesien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0.3 (df). Jika nilai korelasi suatu item/pertanyaan lebih kecil atau sama dengan 0.3, maka pernyataan tersebut tidak falid dan harus di keluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikutsertakan dalam pengujian (sugiono,2003:124).

Table 3.3

Uji validitas

Inter-Item Correlation Matrix

	kebersihan	kerapihan	kelengkapan	ketepatan	kecepatan	kepedulian	kesigapan	keterampilan	kerahaan	perhatian	pemahaman	kemudahan	kebutuhan	kesenangan	puas	total
kebersihan	1.000	.746	.717	.525	.572	.441	.494	.482	.397	.389	.410	.357	.490	.476	.515	.706
kerapihan	.746	1.000	.766	.733	.575	.623	.513	.645	.494	.510	.468	.549	.381	.562	.464	.808
kelengkapan	.717	.766	1.000	.671	.684	.622	.539	.506	.455	.342	.480	.536	.395	.490	.565	.775
ketepatan	.525	.733	.671	1.000	.682	.583	.542	.590	.295	.342	.319	.534	.309	.427	.312	.711

kecepatan	.572	.575	.684	.682	1.000	.674	.609	.617	.336	.479	.497	.647	.568	.399	.565	.785
kepedulian	.441	.623	.622	.583	.674	1.000	.686	.728	.482	.537	.430	.550	.519	.587	.620	.800
kesigapan	.494	.513	.539	.542	.609	.686	1.000	.746	.563	.445	.485	.386	.582	.498	.458	.763
keterampilan	.482	.645	.506	.590	.617	.728	.746	1.000	.620	.561	.454	.490	.408	.548	.474	.794
keramahan	.397	.494	.455	.295	.336	.482	.563	.620	1.000	.554	.591	.312	.430	.598	.484	.683
perhatian	.389	.510	.342	.342	.479	.537	.445	.561	.554	1.000	.791	.665	.639	.673	.637	.754
pemahaman	.410	.468	.480	.319	.497	.430	.485	.454	.591	.791	1.000	.710	.621	.578	.702	.745
kemudahan	.357	.549	.536	.534	.647	.550	.386	.490	.312	.665	.710	1.000	.636	.550	.568	.749
kebutuhan	.490	.381	.395	.309	.568	.519	.582	.408	.430	.639	.621	.636	1.000	.690	.602	.724
kesenangan	.476	.562	.490	.427	.399	.587	.498	.548	.598	.673	.578	.550	.690	1.000	.687	.768
puas	.515	.464	.565	.312	.565	.620	.458	.474	.484	.637	.702	.568	.602	.687	1.000	.726
total	.706	.808	.775	.711	.785	.800	.763	.794	.683	.754	.745	.749	.724	.768	.726	1.000

3.2.5.2 Uji Realibilitas

uji realibilitas adalah menguji apakah hasil kuesioner dapat dipercaya atau tidak.

Nilai reliabilitas dapat dilihat dengan menggunakan kriteria, sebagai berikut :

- Jika r Alpha positif dan > 0.8 maka butir pertanyaan tersebut reliable, atau
- Jika r Alpha positif dan >r table, maka butir pertanyaan tersebut juga reliable.
- Jika r Alpha positif dan < r table, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliable.

Berdasarkan kriteria diatas, maka pada data terlihat bahwa semua r Alpha positif dan > dari 0.8. Dengan demikian semua butir pertanyaan pada angket penelitian sudah reliable.

3.2.5.3 Uji Hipotesis

Untuk membuktikan Hipotesis dalam penelitian ini apakah diterima atau ditolak maka peneliti melakukan pengujian hipotesis secara parsial atau simultan dilakukan dengan menggunakan penggolahan data SPSS (*Statistical Package for Social Sciences)* versi 17.0 dengan rumus uji peringkat Sperman adalah pengujian untuk mengetahui apakah hubungan antara kedua variabel positif atau negatif dan mengetahui keeratan hubungannya signifikan atau tidak signifikan berdasarkan data berpasangan.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengenai **“ Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* terhadap Peningkatan Kepusan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya “** dilakukan di PT.Kereta Api

Indonesia (PERSERO) Kantor Pusat Bandung di Jln. Perintis kemerdekaan No.1 Bandung-Jawa Barat.

3.4.2 Waktu Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung sejak bulan Januari 2012 hingga Juli 2012. Secara terperinci, maka jadwal kegiatan penelitian akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■	■																						
2.	Penulisan Bab I					■	■	■																	
	Bimbingan						■	■	■																
3.	Penulisan Bab II									■	■														
	Bimbingan								■	■	■	■													
4.	Penulisan Bab III												■	■											
	Bimbingan													■	■										
6.	Seminar UP															■									
6.	Bimbingan															■	■								
6.	Penulisan Bab IV																■	■	■						
6.	Bimbingan																		■	■					
6.	Penulisan Bab V																			■	■				

6.	Bimbingan																								
6.	**Sidang Skripsi**																								
6.	**Bimbingan**																								
6.	**Pengumpulan Skripsi**																								

Sumber: Peneliti, 2012