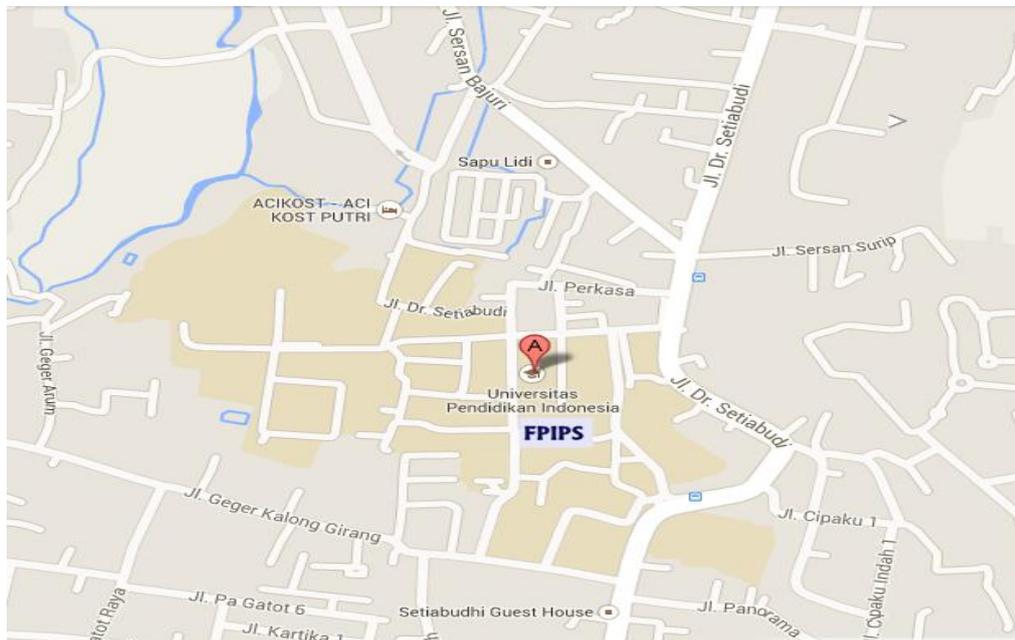


## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini menganalisa kualitas lulusan program studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan tingkat kepuasan pengguna lulusan baik institusi pemerintah, maupun swasta. Program studi Manajemen Resort & Leisure terletak di Gedung FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia Lt.1 Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung. Program studi Manajemen Resort & Leisure merupakan salah satu dari tiga program studi pariwisata di Universitas Pendidikan Indonesia. Sementara yang menjadi responden penelitian adalah pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure sebagai konsumen pendidikan dengan lokasi yang tersebar di berbagai daerah.



**Gambar 3.1**  
**Lokasi Program Studi Manajemen Resort & Leisure**

Sumber: Google Map, 2014

## B. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiono, 2005:1).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Nazir (1999:63) “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:11) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Pendekatan kuantitatif yang dimaksud adalah dengan menitikberatkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab-akibat antara bermacam-macam variabel, serta penyelidikan yang dilakukan dipandang berada dalam kerangka bebas nilai (Patilima, 2011:9).

## C. Definisi Operasional

1. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Geotsch dan Davis, 1994, dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:4).
2. Lulusan atau alumni adalah *output* yang dihasilkan dari berbagai kualitas *input* pendidikan yang termasuk didalamnya seperti staf pendukung, infrastruktur, kualitas proses yaitu proses pembelajaran dan aktivitas mengajar (Sahney, dkk., 2004).
3. Pengguna lulusan adalah pihak eksternal yang merupakan konsumen bagi *output* sebuah institusi pendidikan. Pihak-pihak eksternal ini bisa berupa institusi pemerintah, swasta, maupun perorangan (Setyaningsih dan Abrori, 2013:4).

4. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000:67).
5. Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Cadotte, Woodruff dan Jenkins, 1987, dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2011:294).
6. Manajemen Resort & Leisure merupakan program studi kepariwisataan yang memiliki misi menjadi salah satu institusi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan sarjana pariwisata yang profesional, amanah serta mampu mengembangkan potensi sumberdaya alam dan manusia untuk memperkuat kepariwisataan nasional maupun global (Tim Pengembang Kurikulum PS MRL, 2013).

#### **D. Populasi, Sampel, dan Teknik *Sampling***

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:72). Dengan begitu, sasaran pada penelitian ini adalah pengguna lulusan Manajemen Resort & Leisure di semua bidang, baik pada swasta seperti perhotelan dan perusahaan, maupun institusi pemerintahan dan pendidikan.

Responden dalam penelitian ini adalah individu yang mewakili perusahaan/institusi yang memiliki kompetensi untuk menilai kinerja karyawan, yaitu setingkat manajer sumberdaya manusia, *head of department*, kepala dinas/direktorat, ketua jurusan/program studi, atau diwakili oleh asistennya. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan

Tri Rana Agung Nugraha, 2014

Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2005:73). Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa dari pengguna lulusan Manajemen Resort & Leisure selaku konsumen pendidikan.

Untuk dapat menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan penghitungan besarnya ukuran sampel dengan menggunakan teknik Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0,15)

Untuk dapat mengetahui ukuran sampel dalam penelitian ini, digunakan populasi dari data jumlah lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure. Data tersebut tersusun dari jumlah wisudawan per tahunnya. Data tersebut ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure**

No.	Gelombang Tahun Wisuda	Jumlah Wisudawan
1	2009	45
2	2010	62
3	2011	67
4	2012	49
5	2013	94
6	2014*	14
<b>TOTAL</b>		<b>331</b>

\*) Terhitung hingga periode April 2014

Sumber: Program Studi Manajemen Resort & Leisure, 2014

Berdasarkan hasil olahan data diatas, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran sebesar 0,15. Tingkat kelonggaran yang relatif tinggi dipilih dengan alasan efektifitas biaya dan waktu akibat menyebarnya populasi di banyak tempat sehingga menjadi sebuah kesulitan bagi peneliti untuk memenuhi sampel dengan jumlah yang banyak. Maka ukuran sampel yang ditentukan adalah:

$$n = \frac{331}{1+(331 \times (0,15^2))}$$

$$n = \frac{331}{1+ 7,448}$$

$n = 39,181$  orang atau dibulatkan menjadi 40 orang.

Dengan begitu, sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang yang menjadi pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang mencakup semua bidang pekerjaan.

### 3. Teknik *Sampling*

Peneliti menggunakan teknik sampel kuota atau *quota sample*. Teknik *sampling* ini tidak diperoleh berdasarkan pada strata atau daerah, tetapi mendasarkan diri pada jumlah sampel yang sebelumnya sudah ditentukan. Dalam mengumpulkan data, peneliti menghubungi subjek yang memenuhi ciri-ciri populasi, tanpa menghiraukan dari mana asal subjek tersebut dengan catatan masih berasal dari dalam populasi (Arikunto, 2006:141). Untuk mempermudah pengumpulan data, maka subjek yang mudah ditemuilah yang biasanya diprioritaskan untuk dihubungi. Yang terpenting adalah jumlah responden telah terpenuhi sesuai dengan yang ditetapkan.

Peneliti menyebarkan kuesioner melalui media *online* (*email* dan *inbox Facebook*) maupun media cetak secara beberapa kali hingga tanggapan yang didapat mencapai jumlah 40 responden. Awal mulanya, peneliti mendapatkan nama tempat alumni bekerja bekerja dari hasil *tracer study* Program Studi Manajemen Resort & Leisure. Sebagian lainnya peneliti menyebarkan pesan berantai melalui media *chatting*, serta *email* untuk mengetahui nomor kontak atau

alamat *email* individu yang representatif sebagai pengguna lulusan. Selanjutnya, peneliti menghubungi pihak pengguna lulusan untuk dijadikan sebagai responden.

Tersebarinya tempat bekerja alumni menjadi kesulitan bagi peneliti sehingga peneliti tidak bisa seluruhnya menyebarkan kuesioner dengan mendatangi responden secara langsung. Karena alasan efektifitas waktu maupun biaya, peneliti hanya mendatangi langsung beberapa responden yang berlokasi di sekitar Kota Bandung.

### E. Operasionalisasi Variabel

Dari analisa teori yang telah dilakukan maka tersusunlah dimensi, indikator, dan ukuran yang kemudian digunakan dalam tahap penyebaran kuesioner terhadap responden. Berikut adalah uraian operasionalisasi variabel:

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	UKURAN	SKALA
Kualitas Lulusan (O'Brien, 2002)	<i>Communication Skills.</i>	1. Komunikasi lisan. 2. Komunikasi tulisan. 3. Bahasa asing.	1. Kemampuan berkomunikasi verbal. 2. Kemampuan Bahasa Inggris. 3. Kemampuan berkomunikasi tertulis (laporan, dokumen). 4. Kemampuan menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi.	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
	<i>Organizational Skills.</i>	1. Manajemen waktu. 2. Penguasaan tugas. 3. Meningkatkan motivasi. 4. Menjaga	1. Tepat waktu (mengumpulkan tugas, kehadiran, kepulangan, dll). 2. Menguasai bidang tugasnya. 3. Mampu mengaplikasikan bidang ilmu di bangku kuliah ke dunia kerja.	Ordinal Ordinal Ordinal

		kesehatan dan penampilan.	<p>4. Mampu mengendalikan kondisi dan masalah.</p> <p>5. Pekerjaan memenuhi target secara kualitas dan kuantitas.</p> <p>6. Menjaga kerapian tempat kerja dan berpenampilan sesuai standar <i>grooming</i>.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal
	<i>Leadership.</i>	1. Kepemimpinan efektif.	<p>1. Menjadi teladan.</p> <p>2. Tegas dalam menyelesaikan masalah.</p> <p>3. Mampu mengkoordinasikan sumberdaya manusia dalam departemen.</p> <p>4. Mampu menerima pendapat orang lain.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
	<i>Logic.</i>	<p>1. Menyelesaikan masalah.</p> <p>2. Berfikir kreatif.</p>	<p>1. Bertanggungjawab terhadap tugasnya.</p> <p>2. Cepat tanggap terhadap munculnya permasalahan.</p> <p>3. Memunculkan ide-ide baru untuk perbaikan sistem.</p> <p>4. Kreatifitas dalam bekerja.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
	<i>Effort.</i>	<p>1. Ketahanan menghadapi tekanan.</p> <p>2. Kemampuan dan kemauan belajar.</p>	<p>1. Mampu mengendalikan emosi.</p> <p>2. Memiliki target karir yang jelas.</p> <p>3. Aktif dalam berbagai kegiatan pelatihan, kompetisi, dll.</p> <p>4. Bekerja keras untuk meningkatkan kualitas individu.</p> <p>5. Memiliki prestasi kerja yang baik.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal

	<i>Group Skills.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerjasama tim.</li> <li>2. Meningkatkan kemampuan interpersonal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah beradaptasi dengan lingkungan.</li> <li>2. Percaya diri.</li> <li>3. Kemampuan untuk bekerjasama dengan tim.</li> <li>4. Kemauan untuk bekerjasama dengan tim.</li> <li>5. Kontribusi kerja individu terhadap tim.</li> </ol>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
	<i>Ethics.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Moral.</li> <li>2. Etika.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jujur dan adil.</li> <li>2. Mematuhi peraturan tempat kerja.</li> <li>3. Ramah dan hormat terhadap atasan maupun sesama.</li> <li>4. Sopan dan santun di lingkungan kerja.</li> </ol>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

#### **F. Instrumen Penelitian dan Penetapan Skala**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Arikunto (2002:150) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Terdapat dua jenis kuesioner, yakni kuesioner dengan pertanyaan terbuka dan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Peneliti menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup karena jenis kuesioner ini lebih mudah dalam proses mengolah validitas maupun dalam proses menganalisis data sehingga dapat menghemat waktu. Berbeda dengan kuesioner terbuka yang dapat menimbulkan banyaknya variasi jawaban dari responden sehingga lebih sulit dalam menganalisisnya.

Peneliti melakukan ujicoba kuesioner terlebih dahulu sebelum menyebarkannya secara menyeluruh kepada responden. Menurut Kusmayadi dan Endar Sugiarto (2000:129) ujicoba dilakukan kepada beberapa responden saja dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui sejauh mana pemahaman calon responden terhadap butir-butir pertanyaan/pernyataan yang diajukan peneliti.
2. Mengetahui ketepatan pelaksanaan pengumpulan data, atau ditujukan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang mungkin akan terjadi di lapangan.
3. Mengetahui tingkat reliabilitas instrumen yang telah disusun.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan kepuasan pengguna lulusan, peneliti menggunakan skala *likert* dalam mengukur hasil kuesioner. Skala *likert* merupakan alat untuk mengukur sikap dari keadaan yang sangat positif ke jenjang yang sangat negatif, untuk menunjukkan sejauh mana tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diajukan peneliti (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000:94).

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima kategori, dan diberi bobot satu sampai lima.

Bobot 1	: Sangat rendah
Bobot 2	: Rendah
Bobot 3	: Cukup
Bobot 4	: Tinggi
Bobot 5	: Sangat tinggi

Peneliti menggunakan skala *likert* dengan alasan agar dapat mendapatkan jawaban yang variatif dari responden sehingga responden lebih mudah dalam mendapatkan jawaban pada kuesioner sesuai dengan apa yang mereka rasakan.

## G. Pengujian Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000:94).

Menurut Arikunto (2002:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk menguji validitas peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Keeratan hubungan (korelasi)

$x$  = Jumlah skor pertanyaan

$y$  = Jumlah skor total pertanyaan

$n$  = Jumlah sampel yang akan diuji

Kriteria putusan:

$r_{xy}$  hitung > r tabel maka valid atau sah

$r_{xy}$  hitung < r tabel maka tidak valid atau tidak sah

Dengan demikian, validitas pada setiap butir pernyataan akan terbukti apabila harga  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan sebaliknya apabila harga  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak bisa digunakan.

Dalam mengolah data untuk uji validitas peneliti menggunakan program Microsoft Office 2010 dengan menerapkan rumus penghitungan uji validitas instrumen penelitian tersebut. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan pernyataan yang sama dalam mencari tanggapan mengenai harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*). Untuk membuktikan keabsahan butir-butir pernyataan secara menyeluruh maka peneliti melakukan uji validitas terhadap

Tri Rana Agung Nugraha, 2014

Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Berdasarkan Tingkat

Kepuasan Pengguna Lulusan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*importance* dan *performance ratings*. Hasil uji validitas tersebut ditampilkan pada dua tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas *Importance Ratings***

No.	Atribut	Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	<i>Communication Skills.</i>	Pernyataan 1	0,873	0,514	Valid
		Pernyataan 2	0,756	0,514	Valid
		Pernyataan 3	0,539	0,514	Valid
		Pernyataan 4	0,839	0,514	Valid
2	<i>Organizational Skills.</i>	Pernyataan 5	0,901	0,514	Valid
		Pernyataan 6	0,771	0,514	Valid
		Pernyataan 7	0,772	0,514	Valid
		Pernyataan 8	0,819	0,514	Valid
		Pernyataan 9	0,777	0,514	Valid
3	<i>Leadership Skills.</i>	Pernyataan 10	0,746	0,514	Valid
		Pernyataan 11	0,800	0,514	Valid
		Pernyataan 12	0,868	0,514	Valid
		Pernyataan 13	0,934	0,514	Valid
		Pernyataan 14	0,814	0,514	Valid
4	<i>Logic</i>	Pernyataan 15	0,780	0,514	Valid
		Pernyataan 16	0,661	0,514	Valid
		Pernyataan 17	0,827	0,514	Valid
		Pernyataan 18	0,793	0,514	Valid
5	<i>Effort</i>	Pernyataan 19	0,882	0,514	Valid
		Pernyataan 20	0,866	0,514	Valid
		Pernyataan 21	0,892	0,514	Valid
		Pernyataan 22	0,630	0,514	Valid
		Pernyataan	0,765	0,514	Valid

		23			
6	<i>Group Skills</i>	Pernyataan 24	0,830	0,514	Valid
		Pernyataan 25	0,712	0,514	Valid
		Pernyataan 26	0,792	0,514	Valid
		Pernyataan 27	0,786	0,514	Valid
		Pernyataan 28	0,537	0,514	Valid
7	<i>Ethics.</i>	Pernyataan 29	0,675	0,514	Valid
		Pernyataan 30	0,776	0,514	Valid
		Pernyataan 31	0,832	0,514	Valid
		Pernyataan 32	0,783	0,514	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas *Performance Ratings***

No.	Atribut	Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	<i>Communication Skills.</i>	Pernyataan 1	0,601	0,514	Valid
		Pernyataan 2	0,613	0,514	Valid
		Pernyataan 3	0,661	0,514	Valid
		Pernyataan 4	0,749	0,514	Valid
2	<i>Organizational Skills.</i>	Pernyataan 5	0,520	0,514	Valid
		Pernyataan 6	0,622	0,514	Valid
		Pernyataan 7	0,817	0,514	Valid
		Pernyataan 8	0,760	0,514	Valid
		Pernyataan 9	0,653	0,514	Valid
		Pernyataan 10	0,566	0,514	Valid
3	<i>Leadership Skills.</i>	Pernyataan 11	0,815	0,514	Valid
		Pernyataan 12	0,780	0,514	Valid
		Pernyataan 13	0,863	0,514	Valid
		Pernyataan 14	0,583	0,514	Valid
4	<i>Logic</i>	Pernyataan 15	0,689	0,514	Valid
		Pernyataan 16	0,831	0,514	Valid
		Pernyataan 17	0,750	0,514	Valid
		Pernyataan 18	0,617	0,514	Valid

5	<i>Effort</i>	Pernyataan 19	0,574	0,514	Valid
		Pernyataan 20	0,734	0,514	Valid
		Pernyataan 21	0,834	0,514	Valid
		Pernyataan 22	0,775	0,514	Valid
		Pernyataan 23	0,544	0,514	Valid
6	<i>Group Skills</i>	Pernyataan 24	0,544	0,514	Valid
		Pernyataan 25	0,558	0,514	Valid
		Pernyataan 26	0,521	0,514	Valid
		Pernyataan 27	0,726	0,514	Valid
		Pernyataan 28	0,802	0,514	Valid
7	<i>Ethics.</i>	Pernyataan 29	0,577	0,514	Valid
		Pernyataan 30	0,545	0,514	Valid
		Pernyataan 31	0,590	0,514	Valid
		Pernyataan 32	0,538	0,514	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

## 2. Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena istrumen tersebut sudah baik sehingga tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Arikunto, 2006:178).

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur (daftar pertanyaan), konsisten atau tidak (I Gusti Bagus Rai Utama & Ni Made Eka Mahadewi, 2012:141). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Alpha Cronbach* (Uyanto, 2006:264)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$s_i$  = Ragam (*varaince*) dari butir ke-i

$s_t$  = Ragam (*variance*) dari skor total

$k$  = Jumlah butir dalam skala pengukuran

Uji reliabilitas memiliki kriteria seperti yang dipaparkan Guilford (1956:145) mengenai kategori koefisiensi reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Kategori Koefisiensi Reliabilitas**

<b>Reliabilitas</b>	<b>Interpretasi</b>
0,80 – 1,00	Reliabilitas sangat tinggi
0,60 – 0,79	Reliabilitas tinggi
0,40 – 0,59	Reliabilitas sedang
0,20 – 0,39	Reliabilitas rendah
-1,00 – 0,19	Reliabilitas sangat rendah (tidak <i>reliable</i> )

Sumber: Guilford (1956:145)

Dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas sangat rendah berada pada rentang - 1,00 – 0,19. Artinya nilai tersebut memiliki interpretasi **tidak reliabel**. Sementara itu, nilai reliabilitas pada rentang 0,20 – 0,39 menunjukkan realibilitas yang rendah, tetapi masih termasuk pada kategori **reliabel**. Untuk realibilitas dengan interpretasi sedang berada pada rentang nilai 0,40 – 0,59, dan termasuk dalam kategori **cukup reliabel**. Sedangkan untuk nilai reliabilitas dengan interpretasi tinggi berada pada rentang 0,60 – 0,79, hal ini menunjukkan nilai realibilitas termasuk dalam kategori **reliabel**. Dan yang terakhir, pada rentang nilai 0,80 – 1,00 menunjukkan interpretasi sangat tinggi, artinya nilai tersebut memiliki interpretasi **sangat reliabel** atau apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Berikut adalah hasil uji realibilitas pada instrumen penelitian:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Realibilitas *Importance Ratings***

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1-32	0,977	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Realibilitas *Performance Ratings***

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1-32	0,959	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa instrumen penelitian memiliki realibilitas yang sangat tinggi dengan nilai 0,977 pada *importance ratings* dan 0,959 pada *performance ratings*. Dengan demikian, apabila atribut-atribut pada penelitian ini digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama.

## **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2005:142). Teknik tersebut dilakukan melalui:

### **1. *Importance Performance Analysis***

Untuk dapat mengetahui kepuasan pengguna lulusan dalam menjawab rumusan masalah penelitian digunakan teknik pengukuran *importance performance analysis*. Menurut Martilla & James (1977) dalam Fandy Tjiptono, (2012:319) *importance performance analysis* merupakan teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang paling banyak dipakai, yakni dengan menggunakan *importance ratings* dan *performance ratings*.

Adapun tujuan pengukuran kepuasan pengguna menurut Fandi Tjiptono (2012:320) diantaranya adalah:

- a. Mengidentifikasi keperluan (*requirment*) pengguna (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pengguna dan mempengaruhi apakah puas atau tidak.
- b. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
- c. Membandingkan tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasannya terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*percieved*).
- e. Mengukur indeks kepuasan pengguna yang bisa menjadi indikator dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Pengujian *Importance Performance Analysis* dilakukan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepuasan pengguna lulusan dengan tingkat kepentingan (harapan) pengguna lulusan. Dengan mengukur kepuasan yang bersifat kualitatif cukup sulit sehingga tingkat kepuasan pengguna lulusan dapat dikonversikan kedalam bentuk skor. Banyaknya skor yang dipilih oleh responden terhadap kualitas lulusan dianggap sebagai persepsi, sehingga skor persepsi kemudian dibandingkan dengan skor kepentingan (harapan).

Menurut Kotler, dkk. dalam Tjiptono (2007:314) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan cara perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CS = \sum (I_i - P_{pi})$$

Keterangan :

CS : Kepuasan Pelanggan

I : Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pp : Tingkat Kinerja (*Perceived performance*)

Dimana apabila  $CS < 0$  : Pengunjung merasa sangat puas

$CS = 0$  : Pelanggan merasa puas

$CS > 0$  : Pelanggan merasa tidak puas

Selain dapat mengetahui tingkat kepuasan setiap atribut, dalam analisis data ini akan diketahui tingkat kepentingan setiap atribut sehingga memberikan informasi mengenai atribut-atribut yang sebenarnya berpotensi untuk dikembangkan sebab dirasa penting oleh responden. Metode ini digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan suatu atribut.

Dalam *Importance-Performance Analysis* ini dilihat berdasarkan dua aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Langkah awal untuk menentukan posisi dari atribut-atribut dalam penelitian ini pada mariks IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

$n$  = Jumlah responden atau sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p}$$

Keterangan:

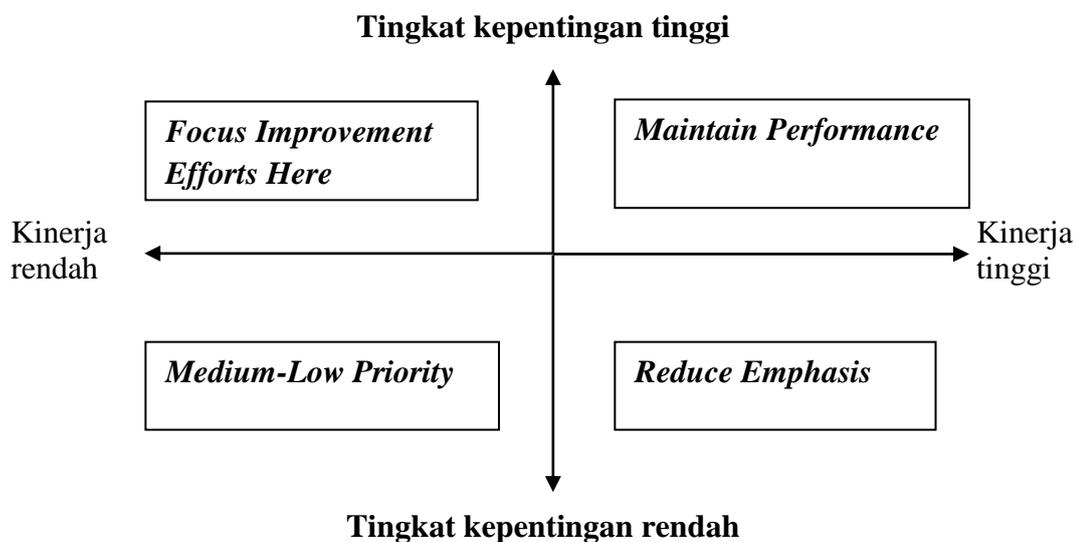
$\bar{\bar{X}}_i$  = Nilai rata-rata kepuasan item

$\bar{\bar{Y}}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan item

$P$  = Jumlah item

Nilai  $\bar{\bar{X}}_i$  akan memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kepuasan item (x) dan  $\bar{\bar{Y}}_i$  akan memotong sumbu vertikal

yaitu mencerminkan kepentingan item (y). Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius yang nantinya akan diterjemahkan kedalam sebuah matriks yang memiliki empat kuadran, matriks tersebut adalah *Importance-Performance Matrix*. Berikut contoh *Importance-Performance Matrix* (Rangkuti, 2003) :



**Gambar 3.2**  
**Importance-Performance Matrix**

Sumber: Tjiptono (2011:321)

Masing-masing matriks IPA menurut Rangkuti (2009) dapat dijelaskan keadaan-keadaannya sebagai berikut:

a. Kuadran I (*focus improvement*)

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengguna lulusan tapi kinerja pada atribut tersebut kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan. Atribut yang termasuk di kuadran ini harus ditingkatkan.

b. Kuadran II (*maintain performance*)

Kuadran ini membuat atribut dianggap penting oleh pengguna lulusan dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan.

c. Kuadran III (*medium priority*)

Kuadran ini membuat atribut dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan dan kinerja pada atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak dianggap begitu penting oleh pengunjung.

d. Kuadran IV (*reduce emphasis*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan sedangkan kinerja yang di dapat pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus dilakukan efisiensi pada atribut pada kuadran ini sehingga bisa menghemat biaya.

## 2. Garis Kontinum

Teknik garis kontinum yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi untuk menafsirkan data tanggapan pengguna lulusan mengenai dimensi-dimensi yang diteliti. Langkah-langkah perhitungan dalam teknik garis kontinum ini dipaparkan sebagai berikut (Sugiyono,2013:95) :

a. Mencari nilai indeks maksimum

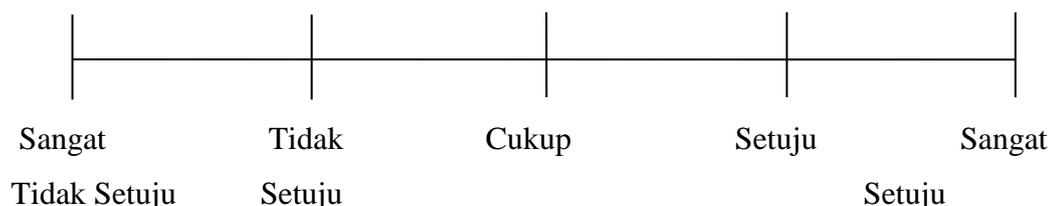
Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c. Mencari panjang kelas interval

Panjang kelas interval = nilai indeks maksimum : banyaknya kelas kelas interval.

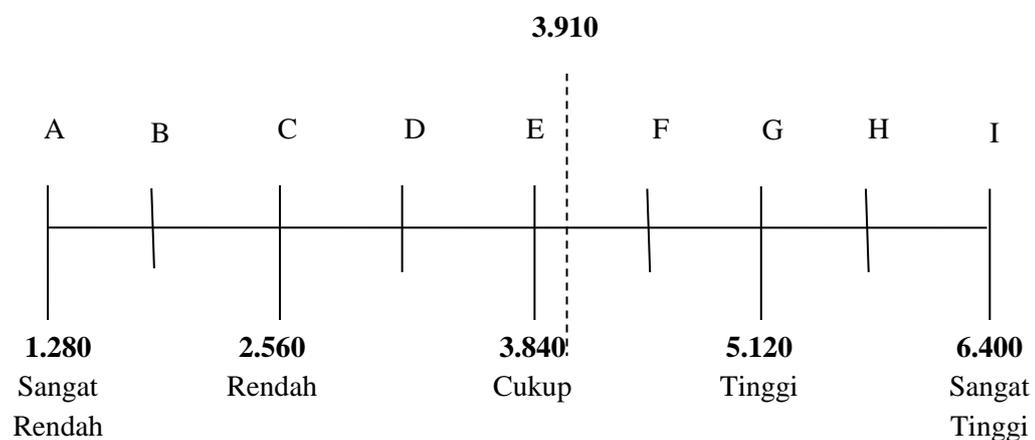


### Gambar 3.3 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2013:95)

Untuk lebih jelasnya peneliti menggunakan contoh kasus dengan pemisalan nilai maksimum adalah 5, nilai minimum adalah 1 dengan jumlah pernyataan sebanyak 32 butir yang diisi oleh 40 orang responden. Berikut adalah perhitungannya:

1. Nilai indeks maksimum =  $5 \times 32 \times 40$   
= 6.400
2. Nilai indeks minimum =  $1 \times 32 \times 40$   
= 1.280
3. Panjang kelas interval =  $6.400 : 5$   
= 1.280
4. Nilai total item A = 3.910



### Gambar 3.4 Contoh Garis Kontinum

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

Berdasarkan gambar 3.4 nilai item A yang dimisalkan sebesar 3.910 masuk dalam kategori cukup dengan asumsi bahwa untuk kategori “sangat rendah”

berada pada rentang titik A sampai titik B, sedangkan kategori “rendah” berada pada rentang titik B sampai titik D, dan kategori “cukup” berada pada rentang titik D sampai F, dan kategori “tinggi” berada pada rentang titik F sampai titik H, serta kategori “sangat tinggi” berada pada rentang titik H sampai titik I.

Berdasarkan gambar 3.4 dapat dipahami bahwa nilai total skor dari item A sebesar 3.910 berada diantara rentang kategori “cukup” dan “tinggi”. Untuk menentukan item A termasuk kedalam kategori yang mana, terlebih dahulu harus ditentukan nilai tengah antara kategori cukup dan setuju. Nilai tengah dari kedua kategori tersebut adalah di titik F dengan nilai sebesar 4.480, maka dikarenakan total nilai item A berada di bawah nilai titik F maka item A termasuk kedalam kategori cukup.

#### **I. Jenis dan Sumber Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan berdasarkan jenis data yang peneliti butuhkan, yang terdiri atas:

##### **1. Data Primer**

Data yang peneliti dapatkan secara langsung dari sumber pertama adalah dengan melakukan observasi dan pengisian kuisioner kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.

##### **2. Data Sekunder**

Data yang peneliti dapatkan melalui data olahan hasil pihak lain adalah data-data berupa jurnal, dan data yang didapat dari Program Studi Manajemen Resort & Leisure.

#### **J. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Kusmayadi dan Endar Sugiastro (2000:153) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian. Yang diobservasi

biasanya menyangkut situasi sosial tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi situasi sosial yang terjadi dalam proses-proses pendidikan pada Program Studi Manajemen Resort & Leisure.

## 2. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005:135). Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ada (Kusmayadi dan Endar Sugiastro, 2000:153). Jenis pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan dengan jawaban berupa skala.

## 3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti. Adapun data-data tersebut peneliti dapatkan dari buku literatur, jurnal, maupun artikel yang relevan dengan penelitian ini.