

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jalan Cibaduyut Raya yang lokasinya berada di selatan Kota Bandung. Waktu Penelitian itu sendiri dibagi menjadi:

1. Pra-penelitian, yang dilakukan pada tanggal 5 Februari 2016.
2. Penelitian, yang dilakukan pada tanggal 12 Maret 2016.

B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, desain penelitiannya menggunakan penelitian survei, menurut Sontani dan Muhidin (2011, hlm. 6) penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, hasilnya dapat digunakan sebagai pembuatan rencana atau pengambilan keputusan. Penelitian survei ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif dan umumnya survei menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul datanya. Melalui pendekatan ini, maka diperoleh gambaran:

1. Gambaran mengenai Fasilitas Wisata di Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut
2. Gambaran mengenai Kepuasan Pengunjung berupa analisis *important* dan *performance* terhadap Fasilitas Wisata di Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut.

C. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Deskriptif Analitis dengan Pendekatan Kuantitatif. Penelitian deskriptif analisis menurut Nazir (2005, hlm. 54) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma post-positivisme dalam mengembangkan ilmu

Mushthofa Kamal, 2016

ANALISIS TINGKAT IMPORTANT PERFORMANCE TERHADAP FASILITAS WISATA DI KAWASAN INDUSTRI KREATIF CIBADUYUT

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

pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Emzir, 2009, hlm. 28). Metode penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisa dalam membuat suatu kesimpulan. Lalu hasil penelitian yang diperoleh dari hasil perhitungan indikator - indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis oleh peneliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Margono (2004, hlm. 118) populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data maka, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002: 108). Maka populasi yang diteliti adalah seluruh pengunjung yang datang ke Kota Bandung pada data tahun terakhir, yakni tahun 2014 sebanyak 5.807.564.

2. Sampel

Menurut Sontani dan Muhidin (2011, hlm. 131) sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Maka untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Accidental Sampling* yaitu sampel diambil berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (Sontani dan Muhidin, 2011, hlm. 149). Menurut Likert (dalam Riduwan, 2008, hlm. 45) sampel diambil paling sedikit yaitu 30, 50, 75, 100 dan atau kelipatannya. Maka dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100

sampel dengan acuan bahwa jumlah tersebut telah melebihi jumlah sampel minimal dalam penelitian yaitu ($n = 30$).

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuantitatif, yakni untuk mengumpulkan data dan mengukur keakuratan data. Kemudian instrumen tersebut harus memiliki skala. Skala yang digunakan adalah skala ordinal yang kemudian dilanjutkan menjadi data interval. Menurut Kusmayadi (2004, hlm. 57) skala ordinal adalah skala yang disusun berdasarkan tingkatan (*ranking*). Tingkatan ini dapat disusun dari yang tertinggi sampai terendah, atau sebaliknya. Skala interval adalah skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lainnya dan memiliki bobot yang sama. Dalam instrumen penelitian ini, yang digunakan adalah skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan kebutuhan pengunjung terhadap fasilitas wisata.

Berikut jenjang jawaban yang digunakan dalam skala likert :

- 1 = Sangat rendah
- 2 = Rendah
- 3 = Netral
- 4 = Tinggi
- 5 = Sangat Tinggi

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian, lebih jelasnya Hatch & Farhady (dalam Sugiono, 2011, hlm. 38) menjelaskan bahwa variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan yang lainnya, atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Di dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitiannya adalah fasilitas wisata di Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut yang kemudian dinilai langsung oleh pengunjung mengenai tanggapan kepuasan mereka atau tingkat kepentingan dan kinerja terhadap fasilitas yang tersedia.

G. Operasional Variabel

Tabel 3.1.
Operasional Variabel Penilaian *Performance* Fasilitas Wisata

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas Wisata. (Bovy dan Lawson, 1998)	Akomodasi	1. Kebutuhan akan ketersediaan akomodasi 2. Kemudahan untuk mendapatkan akomodasi	Ordinal
	Makan dan Minum	1. Kebutuhan akan tempat makan yang nyaman 2. Kesesuaian tempat makan yang ada	Ordinal
	Sanitasi	1. Kebersihan di area lingkungan kawasan 2. Tersedianya tempat sampah yang memadai	Ordinal
	Aksesibilitas	1. Kemudahan untuk mencapai lokasi 2. Kondisi jalan umum yang merupakan sebagai akses utama menuju kawasan 3. Ketersediaan penunjuk jalan yang jelas 4. Tersedianya papan informasi	Ordinal
	Fasilitas Aktif	1. Tersedianya kelengkapan ATM 2. Kesesuaian fungsi trotoar 3. Kenyamanan berjalan di trotoar 4. Tersedianya area parkir yang sesuai 5. Keteraturan tempat parkir	Ordinal
	Fasilitas lain / penunjang	1. Tersedianya toilet yang memadai 2. Tersedianya fasilitas komunikasi 3. Tersedianya pos keamanan dan pos informasi 4. Kebutuhan <i>money changer</i> 5. Tersedianya tempat ibadah 6. Kejelasan pada <i>main gate</i> atau tugu sepatu Cibaduyut	Ordinal

Sumber: Diolah Peneliti, 2016.

PERFORMANCE TERHADAP FASILITAS WISATA DI KAWASAN

INDUSTRI KREATIF CIBADUYUT

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

Tabel 3.2.
Operasional Variabel Penilaian *Important* Fasilitas Wisata

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pengunjung (Loveck dan Wright, 2005)	Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka (konsumen atau pengunjung), kemudian mengalami berbagai tingkat kepuasan sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi.	1. Tingkat kebutuhan akan ketersediaan akomodasi	Ordinal
		2. Tingkat kemudahan untuk mendapatkan akomodasi	Ordinal
		3. Tingkat kebutuhan akan tempat makan yang nyaman	Ordinal
		4. Tingkat kepuasan akan tempat makan yang tersedia	Ordinal
		5. Tingkat kebersihan di area lingkungan kawasan	Ordinal
		6. Tingkat ketersediaan akan tempat sampah yang memadai	Ordinal
		7. Tingkat kemudahan untuk mencapai lokasi	Ordinal
		8. Tingkat kepuasan terhadap kondisi jalan umum yang merupakan akses utama untuk menuju kawasan	Ordinal
		9. Tingkat ketersediaan penunjuk jalan yang jelas	Ordinal
		10. Tingkat ketersediaan papan informasi	Ordinal
		11. Tingkat Ketersediaanya ATM yang lengkap	Ordinal
		12. Kesesuaian fungsi trotoar	Ordinal
		13. Tingkat kenyamanan saat berjalan di trotoar	Ordinal
		14. Tingkat ketersediaan area parkir yang sesuai	Ordinal
		15. Keteraturan tempat parkir	Ordinal
		16. Tingkat ketersediaan toilet yang memadai	Ordinal
		17. Tingkat kebutuhan akan ketersediaan fasilitas komunikasi	Ordinal
		18. Tingkat kebutuhan akan ketersediaan pos keamanan dan pos informasi	Ordinal
		19. Tingkat kepuasan terhadap <i>Money Changer</i> yang tersedia	Ordinal
		20. Tingkat kebutuhan akan ketersediaan tempat ibadah	Ordinal

Mushthofa Kamal, 2016

ANALISIS TINGKAT *IMPORTANT PERFORMANCE* TERHADAP FASILITAS WISATA DI KAWASAN INDUSTRI KREATIF CIBADUYUT

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

		21. Penilaian terhadap <i>main gate</i> atau tugu sepatu Cibaduyut	Ordinal
--	--	--	---------

Sumber: Diolah Peneliti, 2016.

H. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

Langkah yang tidak kalah penting dalam rangka kegiatan pengumpulan data adalah melakukan pengujian terhadap instrumen (alat ukur) yang akan digunakan. Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal, yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Adapun uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Sontani dan Muhidin (2011, hlm. 116) Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Untuk mengetahui validitasnya, maka menggunakan rumus koefisien kolerasi *product moment* dari Karl Pearson, yaitu:

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

Dimana

- N = banyaknya responden
- X = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

Uji validitas ini dilakukan dengan menyebarkan instrument yang akan diuji validitasnya kepada 30 responden sampel uji instrument, responden uji validitas instumen penelitian dilakukan kepada responden yang pernah mengunjungi Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut, sehingga mereka mengetahui bagaimana kondisi nyata di Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut, khususnya mengenai kondisi fasilitas wisata yang ada.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} , serta bernilai positif, maka indikator pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Uji validitas melibatkan 30 responden, maka dalam menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas $db = n - 2$

Mushthofa Kamal, 2016

ANALISIS TINGKAT IMPORTANT PERFORMANCE TERHADAP FASILITAS WISATA DI KAWASAN INDUSTRI KREATIF CIBADUYUT

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

yakni $db = 30 - 2 = 28$ dengan α (signifikansi) 5%, diperoleh nilai tabel koefisien korelasi pada r_{tabel} 28 adalah 0,374.

Adapun hasil pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan software SPSS versi 22, yakni:

Tabel 3.3.

Hasil Pengujian Validitas Instrumen *Performance* Fasilitas Wisata

No Soal	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	0,374	,499	Valid
2	0,374	,462	Valid
3	0,374	,556	Valid
4	0,374	,496	Valid
5	0,374	,481	Valid
6	0,374	,513	Valid
7	0,374	,491	Valid
8	0,374	,546	Valid
9	0,374	,412	Valid
10	0,374	,381	Valid
11	0,374	,375	Valid
12	0,374	,632	Valid
13	0,374	,660	Valid
14	0,374	,506	Valid
15	0,374	,600	Valid
16	0,374	,604	Valid
17	0,374	,556	Valid
18	0,374	,504	Valid
19	0,374	,504	Valid
20	0,374	,509	Valid
21	0,374	,433	Valid

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 22.

Tabel 3.4.
Hasil Pengujian Validitas Instrumen *Important* Fasilitas Wisata

No Soal	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	0,374	,611	Valid
2	0,374	,792	Valid
3	0,374	,500	Valid
4	0,374	,519	Valid
5	0,374	,591	Valid
6	0,374	,829	Valid
7	0,374	,678	Valid
8	0,374	,593	Valid
9	0,374	,485	Valid
10	0,374	,504	Valid
11	0,374	,404	Valid
12	0,374	,746	Valid
13	0,374	,674	Valid
14	0,374	,615	Valid
15	0,374	,386	Valid
16	0,374	,535	Valid
17	0,374	,745	Valid
18	0,374	,651	Valid
19	0,374	,669	Valid
20	0,374	,665	Valid
21	0,374	,493	Valid

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 22.

Dapat diketahui dari informasi tabel 3.2 dan 3.3 di atas bahwa hasil pengujian validitas dengan jumlah 21 pernyataan dinyatakan valid, yang artinya nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , sehingga dengan demikian 21 pernyataan tersebut layak dan bisa digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrument dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya.

Mushthofa Kamal, 2016

ANALISIS TINGKAT IMPORTANT PERFORMANCE TERHADAP FASILITAS WISATA DI KAWASAN INDUSTRI KREATIF CIBADUYUT

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

Menurut Sontani dan Muhidin (dalam Arikunto, 1993, hlm.236) rumus yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach (1951):

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

Dimana:

$$\text{Rumus varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{II} = Reliabilitas instrumen atau koefisien korelasi atau korelasi alpha.

k = Banyaknya butir soal.

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir.

σ_t^2 = Varians total.

N = Jumlah responden.

Dalam uji reliabilitas instrument ini menggunakan *software* SPSS versi 22. Kemudian dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha α lebih besar dari pada nilai r_{tabel} , yakni:

Tabel 3.5.

Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen *Performance* Fasilitas Wisata

r tabel	Cronbach's Alpha	N of Items
0,374	,855	21

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 22.

Tabel 3.6.

Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen *Important* Fasilitas Wisata

r tabel	Cronbach's Alpha	N of Items
0,374	,913	21

Sumber: Data Primer hasil olah SPSS Versi 22.

Dapat diketahui dari informasi tabel 3.3 dan 3.4 di tersebut bahwa nilai Alpha α lebih besar dari pada nilai r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik pengumpulan data, yakni secara primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara survei, wawancara, dan kuisioner. Kemudian data sekunder diperoleh dengan cara studi literatur.

1. Studi Literatur

Mencari dan mengumpulkan data-data baik *soft copy* maupun *hard copy* yaitu seperti; jurnal, internet, literatur maupun bacaan yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun kendala yang dihadapi penulis saat mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan Kawasan Cibaduyut yakni terbatasnya sumber bacaan yang dapat diperoleh, sehingga penulis mengandalkan sumber bacaan melalui internet dengan mencari sumber yang terpercaya untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan mengenai Kawasan Cibaduyut.

2. Survei

Survei adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada pengamatan langsung kepada gejala fisik objek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan secara langsung di lokasi penelitian yaitu di sepanjang jalan Cibaduyut. Adapun kendala yang dihadapi pada saat survei yakni tidak menentunya jumlah kunjungan pengunjung dan harus mendata fasilitas wisata yang tersedia di Kawasan Cibaduyut dari titik awal tugu sepatu hingga terowongan perbatasan.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung yang dilakukan pe-wawancara. Wawancara dilakukan dengan langsung bertatap muka. Wawancara adalah cara paling *flexible* untuk mengumpulkan data sehingga pertanyaan - pertanyaan yang akan di ajukan kepada sumber dapat dijawab langsung yang kemudian dapat

memperkuat data saat observasi. Dengan melakukan wawancara tidak menutup kemungkinan akan mendapatkan suatu pengetahuan yang belum didapat sebelumnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pengunjung, pihak Kecamatan, Dinas Pariwisata Kota Bandung, Kementerian Perindustrian Sub-Unit Pengembangan IKM Pengembangan Persepatuan Cibaduyut. Dalam wawancara ini, penulis tidak menemukan kendala, hanya saja harus menyesuaikan waktu yang telah dijanjikan.

4. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data berupa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden. Adapun kendala dalam penelitian ini, penyebaran 100 kuesioner dilakukan selama dua hari karena jumlah pengunjung yang tidak menentu. Sehingga penulis membagikan 50 kuesioner pada hari pertama, dan sisanya 50 kuesioner pada hari kedua, serta penulis membagikannya pada sore hari, dimana saat sore hari banyak pengunjung yang datang baik rombongan, maupun individual untuk berbelanja di Cibaduyut.

J. Prosedur dan Analisis Data

1. Prosedur

Salah satu kegiatan yang harus dilakukan dalam pelaksanaan penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah melakukan analisis data. Secara umum, prosedur analisis data yang dapat dilakukan setelah data terkumpul adalah:

1. Tahap *Editing*, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.
2. Tahap *Coding* (pemberian kode), yaitu proses mengidentifikasi dan mengklarifikasikan setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel – variabel yang diteliti.
3. Tahap Tabulasi Data, yaitu mencatat atau entri data ke dalam tabel induk penelitian.
4. Tahap Pengujian Kualitas Data, yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen.

5. Tahap Mendeskripsikan Data, yaitu mendeskripsikan agar diketahui atau dipahami karakteristik yang dimiliki oleh data, biasanya dalam bentuk tabel dan grafik, serta berbagai ukuran tendensi sentral, maupun ukuran dispersi.

2. Analisis Data

Dalam menganalisis data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang diperoleh dari pengunjung itu sendiri. Kemudian teknis analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta mendeskripsikan variabel yang terkait, dengan demikian maka peneliti menggunakan program aplikasi Microsoft Excel 2010, dan *Statistical Package For the Social Science* Versi 22 (SPSS).

2.1. Analisis Statistika Deskriptif

Analisis statistika deskriptif adalah analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian. Analisis ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu mendeskripsikan semua variabel penelitian. Kemudian pada skala likert akan dimasukkan ke dalam kategori garis kontinum.

Adapun rumus garis kontinum untuk mendeskripsikan variabel penelitian ini adalah:

Skor Total	= hasil keseluruhan dari item pertanyaan
Nilai Indeks Maksimum	= nilai tertinggi kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
Nilai Indeks Minimum	= nilai terendah kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden.
Jarak Interval	= nilai maksimum - nilai minimum : kategori pertanyaan
Persentase Skor	= total skor : nilai maksimum x 100%

Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
------------	-------------	------------	------	-------------

Sumber: Sugiyono, 2011.

Gambar 3.2.

Garis Kontinum Penafsiran Deskriptif

2.2. Important Performance Analysis (IPA)

Dari hasil yang didapat melalui studi literatur akan dikaitkan dengan data yang didapatkan melalui hasil observasi, interview atau wawancara dan kusioner. Hasil data ini akan dianalisis ulang dan dikaji dengan menggunakan teknik kuantitatif / statistik sehingga akan menghasilkan data secara akurat dan berbentuk hitungan. Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Kawasan Industri Kreatif Cibaduyut, maka menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan kinerja Fasilitas Wisata yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung yang datang, sedangkan Y merupakan kepentingan atau harapan Pengunjung. Menurut Supranto (2011, hlm. 241) adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor fasilitas wisata, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor penilaian kepuasan pengunjung. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan menggunakan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

Kemudian dilanjutkan ke diagram kartesius, yaitu merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik \bar{X} dan \bar{Y} , rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

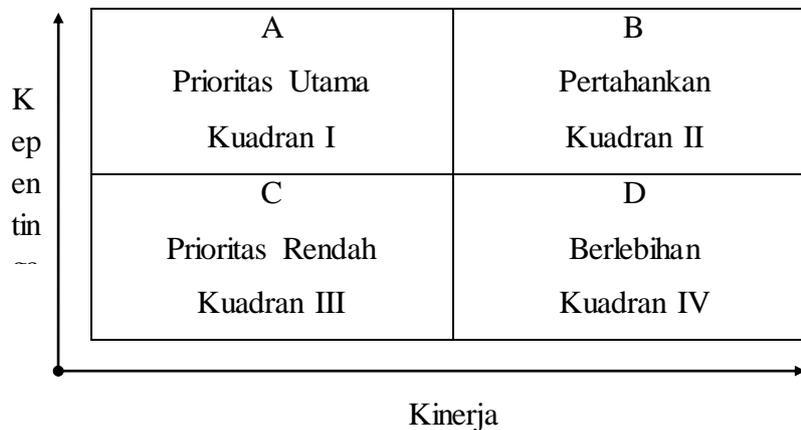
Di mana:

\bar{X} = Merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja.

\bar{Y} = Adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan.

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius :



Sumber: Supranto, 2011.

Gambar 3.3.
Diagram Kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengunjung. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankannya, sehingga Dianggap penting dan memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh manajemen biasa-biasa saja. Sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihann. Sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.