

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan perhitungan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010) mengungkapkan analisis deskriptif adalah analisis 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. Variabel yang diteliti pun bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel (dua variabel). Melalui pendekatan ini maka akan diketahui bagaimana gambaran Analisis Kinerja Media Interpretasi *Personal* dan *Non-personal* di Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang.

Metode deskriptif. Menurut Hasan (2002), metode deskriptif adalah suatu metode yang menitikberatkan kepada observasi dan suasana ilmiah, digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara aktual dan cermat. Sedangkan metode kuantitatif, adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (Mc Millan, 2003). Penelitian kuantitatif Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

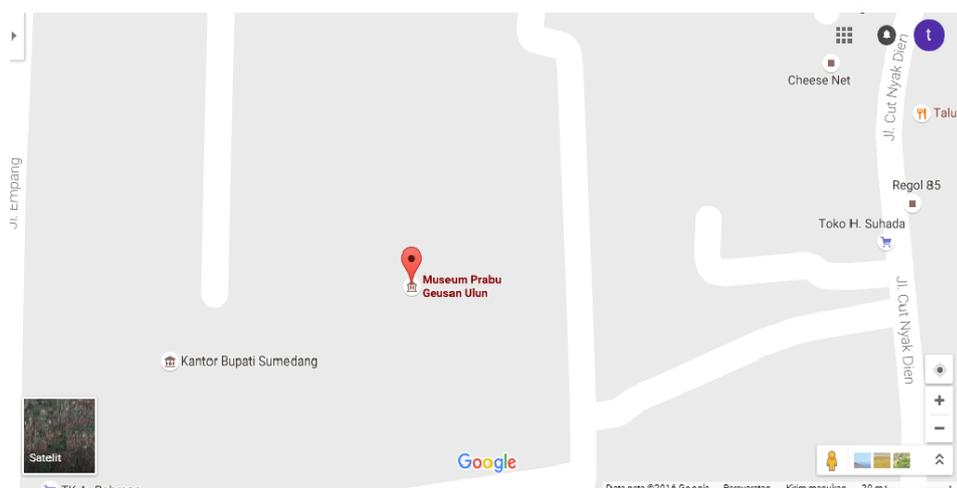
Pada penelitian ini dengan metode deskriptif dan kuantitatif, dapat mengetahui seberapa besar kepuasan wisatawan terhadap kinerja media

interpretasi di Museum Prabu Geusan Ulun. Dengan metode deskriptif dapat mengetahui kondisi Museum Prabu Geusan Ulun secara aktual.

B. Lokasi Penelitian

Gambar 3.1

Denah Lokasi Museum Prabu Geusan Ulun



Sumber: <https://maps.google.com/>

Museum Prabu Geusan Ulun terletak di tengah kota Sumedang, 50 meter dari Alun-alun ke sebelah selatan, berdampingan dengan Gedung Bengkok atau Gedung Negara dan berhadapan dengan Gedung-gedung Pemerintah. Jarak dari Bandung 45 kilometer, sedangkan jarak dari Cirebon 85 kilometer. Tepatnya di jalan Prabu Geusan Ulun Sumedang No 40, Srimangantri, Sumedang, Jawa Barat.

C. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut cara perolehannya, data dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut dihalaman selanjutnya :

1) Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan sendiri oleh penulis dan langsung dari objek atau lokasi yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan, kuesioner langsung di lapangan. Lokasi yang menjadi tempat pengumpulan data primer adalah Museum Prabu Geusan Ulun.

a) Observasi lapangan

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian. Lokasi yang diobservasi ini adalah di Museum Prabu Geusan Ulun.

b) Kuesioner/Angket

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden untuk diisi sendiri oleh responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengunjung atau wisatawan yang datang ke Museum Prabu Geusan Ulun sebanyak 100 responden di Museum Prabu Geusan Ulun.

c) Dokumentasi

Dokumentasi di tujuikan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, berupa buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto.

2) Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

a) Studi Pustaka; studi pustaka yang diperoleh berasal dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan baik berupa buku, skripsi, maupun tesis.

b) Studi dokumentasi; bertujuan untuk melengkapi, mendukung, dan memperkuat data dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti.

- c) Pencarian data di Internet, untuk melengkapi data yang belum didapat baik secara langsung maupun dari buku referensi, namun dengan pertimbangan yang cukup matang.

Tabel 3.1
Data dan Sumber Data

Data	Sumber Data
Data Jumlah Wisatawan yang Datang ke Kabupaten Sumedang	Dinas Pariwisata Budaya dan Olahraga Kabupaten Sumedang
Data Profil Museum Prabu Geusan Ulun	Pengelola Meseum Yayasan Prabu Geusan Ulun
Data Jumlah Kunjungan ke Museum Prabu Geusan Ulun	Pengelola Meseum Yayasan Prabu Geusan Ulun
Daftar fasilitas yang ada di Museum Prabu Geusan Ulun	Dinas Pariwisata Budaya dan Olahraga Kabupaten Sumedang

Sumber: Diolah oleh peneliti, (2016)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014).

Berdasarkan pengertian tersebut, populasi yang digunakan adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Museum Prabu Geusan Ulun pada satu tahun terakhir yaitu tahun 2016 yang berjumlah 19.406 wisatawan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan

penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Penelitian ini tidak mungkin mengambil populasi secara keseluruhan dikarenakan faktor-faktor seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Dalam penelitian ini, penulis memakai teknik *Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *Probability Sampling* menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Jadi sampel yang digunakan yaitu para wisatawan yang berkunjung ke Museum Prabu Geusan Ulun yang peneliti temui di Museum tersebut.

Untuk menentukan ukuran sample, pada penelitian ini digunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut :

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

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (umumnya adalah 10% atau 0,1 untuk populasi dalam jumlah besar dan 20% atau 0,2 untuk populasi dalam jumlah kecil)

Dalam menentukan jumlah sampel diperlukan ukuran populasi yang mengacu pada data tingkat kunjungan terbaru di Museum Prabu Geusan Ulun yang diperoleh penulis sebelum memulai penelitian, yakni data kunjungan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 19.406 orang dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10% digunakan kelonggaran 10% atau 0,01 karena populasi di bawah 100.000.

Berdasarkan data kunjungan tersebut, maka didapat jumlah sampel yang akan diambil yaitu:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= \frac{19.406}{1+19.406(0.1)^2} \\
 &= \frac{19.406}{195.06}
 \end{aligned}$$

$$= 99,48$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan sejumlah 100 orang

E. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variabel tersebut akan menjadi objek atau kegiatan, hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2009) yang menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh penulis yang selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Pada penelitian ini tidak ada variabel bebas maupun terikat. Yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah media interpretasi.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item
Metode Interpretasi Sharpe (1982)	1. Personal Ialah penyampaian program interpretasi yang dilakukan langsung oleh seorang petugas interpretasi atau interpreter kepada pengunjung.	<i>Enjoyable</i> (Menyenangkan)	1. Tingkat kemenarikan pemandu dalam menyampaikan informasi sejarah Museum Yayasan Prabu Geusan Ulun	Ordinal	1
			2. Tingkat kemenarikan papan informasi di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	2
			3. Tingkat kemenarikan pameran foto di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	3
			4. Tingkat kemenarikan <i>Leaflet</i> di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	4
	2. Non-Personal Ialah penyampaian program	<i>Relevant</i> (Relavan)	1. Tingkat kejelasan pemandu menyampaikan informasi-informasi sejarah yang terdapat di Museum Yayasan Prabu Geusan Ulun	Ordinal	5
			2. Tingkat kejelasan informasi di papan informasi Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	6
			3. Tingkat kejelasan memahami informasi yang disampaikan melalui pameran foto di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	7
			4. Tingkat kejelasan informasi yang terdapat di dalam <i>Leaflet</i> Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	8

interpretasi yang dalam penyampaiannya memakai suatu media selain manusia atau interpreter	<i>Organized</i> (Teratur/terstruktur)	1. Tingkat keteraturan pemandu dalam menyampaikan alur informasi sejarah Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	9
		2. Tingkat teraturnya informasi di papan informasi yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	10
		3. Tingkat keteraturan penataan pameran foto dan benda koleksi di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	11
		4. Tingkat teraturnya <i>Design Leaflet</i> di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	12
	<i>Thematic</i> (Tematik)	1. Tingkat pemandu membuat pengunjung mengingat tema informasi yang di sampaikan tentang Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	13
		2. Tingkat kesesuaian tema pada papan informasi di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	14
		3. Tingkat kesesuaian tema pada pameran foto dan benda koleksi di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	15
		4. Tingkat kesesuaian tema pada <i>Leaflet</i> di Museum Prabu Geusan Ulun	Ordinal	16

Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2016)

F. Instrumen Penelitian Atau Alat Uji

1. *Software SPSS 16.0*

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. SPSS itu sendiri singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* atau dalam bahasa Indonesia nya diartikan Paket Statistik untuk Ilmu Sosial. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Software SPSS* versi 16.0.

G. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas Instrument yakni pengujian terhadap instrument tersebut agar layak sebagai alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Instrument yang valid tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini, penulis menentukan nilai r table untuk $n = 100$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5 % ($\alpha = 0,05$) adalah sebesar 0,361.

Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrument dengan teknik *product moment* :

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

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir atau item
- N = jumlah subyek
- X = skor suatu butir/item
- Y = skor total

Penghitungan validitas instrumen/kuesioner dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistics 16.0* dan *Microsoft Excel* terhadap 100 responden.berdasarkan tingkat harapan dan kinerja yang terdapat pada halaman selanjutnya:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Interpretasi Tingkat Harapan

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Tingkat kemenarikan pemandu dalam menyampaikan informasi sejarah Museum PGU	0,645	0,361	Valid
2	Tingkat kemenarikan papan informasi di Museum PGU	0,784	0,361	Valid
3	Tingkat kemenarikan pameran foto di Museum PGU	0,828	0,361	Valid
4	Tingkat kemenarikan <i>Leaflet</i> di Museum PGU	0,101	0,361	Valid
5	Tingkat kejelasan pemandu menyampaikan informasi-informasi sejarah yang terdapat di Museum PGU	0,100	0,361	Valid
6	Tingkat kejelasan informasi di papan informasi Museum PGU	0,910	0,361	Valid
7	Tingkat kejelasan memahami informasi yang disampaikan melalui pameran foto di Museum PGU	0,112	0,361	Valid

8	Tingkat kejelasan informasi yang terdapat di dalam <i>Leaflet</i> Museum PGU	0,108	0,361	Valid
9	Tingkat keteraturan pemandu dalam menyampaikan alur informasi sejarah Museum PGU	0,833	0,361	Valid
10	Tingkat terturnya informasi di papan informasi yang terdapat di Museum PGU	0,988	0,361	Valid
11	Tingkat keteraturan penataan pameran foto dan benda koleksi di Museum PGU	0,100	0,361	Valid
12	Tingkat terturnya <i>Design Leaflet</i> di Museum PGU	0,933	0,361	Valid
13	Tingkat pemandu membuat pengunjung mengingat tema informasi yang di sampaikan tentang Museum PGU	0,941	0,361	Valid
14	Tingkat kesesuaian tema pada papan informasi di Museum PGU	0,893	0,361	Valid
15	Tingkat kesesuaian tema pada pameran foto dan benda koleksi di Museum PGU	0,125	0,361	Valid
16	Tingkat kesesuaian tema pada <i>Leaflet</i> di Museum PGU	0,103	0,361	Valid

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel 3.4 dapat dilihat setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 16.0* dan *Microsoft Excel* terhadap 100 responden dengan r tabel sebesar 0,361, keseluruhan pernyataan terkait dengan tingkat kepentingan memiliki r hitung lebih dari 0,361 yang berarti dinyatakan valid.

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas Interpretasi Tingkat Kondisi saat ini atau Kinerja

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Tingkat kemenarikan pemandu dalam menyampaikan informasi sejarah Museum PGU	0,105	0,361	Valid
2	Tingkat kemenarikan papan informasi di Museum PGU	0,122	0,361	Valid
3	Tingkat kemenarikan pameran foto di Museum PGU	0,902	0,361	Valid
4	Tingkat kemenarikan <i>Leaflet</i> di Museum PGU	0,122	0,361	Valid
5	Tingkat kejelasan pemandu menyampaikan informasi-informasi sejarah yang terdapat di Museum PGU	0,116	0,361	Valid
6	Tingkat kejelasan informasi di papan informasi Museum PGU	0,120	0,361	Valid
7	Tingkat kejelasan memahami informasi yang disampaikan melalui pameran foto di Museum PGU	0,907	0,361	Valid
8	Tingkat kejelasan informasi yang terdapat di dalam <i>Leaflet</i> Museum PGU	0,123	0,361	Valid
9	Tingkat keteraturan pemandu dalam menyampaikan alur informasi sejarah Museum PGU	0,978	0,361	Valid

10	Tingkat teraturnya informasi di papan informasi yang terdapat di Museum PGU	0,856	0,361	Valid
11	Tingkat keteraturan penataan pameran foto dan benda koleksi di Museum PGU	0,804	0,361	Valid
12	Tingkat teraturnya <i>Design Leaflet</i> di Museum PGU	0,125	0,361	Valid
13	Tingkat pemandu membuat pengunjung mengingat tema informasi yang di sampaikan tentang Museum PGU	0,919	0,361	Valid
14	Tingkat kesesuaian tema pada papan informasi di Museum PGU	0,106	0,361	Valid
15	Tingkat kesesuaian tema pada pameran foto dan benda koleksi di Museum PGU	0,970	0,361	Valid
16	Tingkat kesesuaian tema pada <i>Leaflet</i> di Museum PGU	0,129	0,361	Valid

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel 3.5 dapat dilihat setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 16.0 dan Microsoft Excel* terhadap 100 responden dengan r tabel sebesar 0,361, keseluruhan pernyataan terkait dengan tingkat kepentingan memiliki r hitung lebih dari 0,361 yang berarti dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Tia Octavianti Yusuf, 2017

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KINERJA MEDIA INTERPRETASI PERSONAL DAN NON PERSONAL DI MUSEUM PRABU GEUSAN ULUN KABUPATEN SUMEDANG

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

Menurut Sugiono (2012) Instrument yang reliable berarti instrument yang bila digunakan berkali-kali untuk mengukur data yang sama akan menghasilkan data yang sama juga. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan rumus Spearman Brown :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{\sqrt{1 + r_b}}$$

r_i = Reabilitas internal seluruh instrument

r_b = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Dengan kata lain, penggunaan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data akan menghasilkan penelitian yang valid dan reliable pula. Jadi instrument yang valid dan reliable merupakan suatu syarat agar hasil penelitian terbukti keabsahannya.

Untuk menyatakan hubungan bisa digunakan kriteria Guilforf dalam Kudus (2013), yaitu :

- a. < 0,20 : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- b. 0,20 -< 0,40 : hubungan yang kecil (tidak erat)
- c. 0,40 -< 0,70 : hubungan yang cukup erat
- d. 0,70 -< 0,90 : hubungan yang erat (reliable)
- e. 0,90 -< 1,00 : hubungan yang sangat erat (sangat reliable)

Untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program *SPSS Statistics 16.0*. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel Media Interpretasi yang terdapat dihalaman selanjutnya :

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

No	Variabel	r hitung	r table	Keterangan
1	Media Interpretasi	0,913	0,70	Reliabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.784	16

Gambar 3.2 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan SPSS 16.0

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel3.4 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 16.0* dimana variable yang diujikan untuk tingkat kepentingan memiliki r hitung sebesar 0,913 berada pada rentan 0,90 -< 1,00 yang berarti sangat reliable.

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

No	Variabel	r hitung	r table	Keterangan
1.	Media Interpretasi	0,941	0,70	Reliabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	16

Gambar 3.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja SPSS 16.0

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel3.5 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 16.0* dimana

variable yang diujikan untuk tingkat kepentingan memiliki r hitung sebesar 0,941 berada pada rentan 0,90 -< 1,00 yang berarti sangat reliable.

H. Metode Analisis Data

Kepuasan konsumen adalah ketika kenyataan yang ada melebihi persepsi dari persepsi awal konsumen akan suatu produk atau jasa disediakan. Kotler dan Keller (2008) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2008) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- a) Harapan.
- b) Tujuan (*Objective*)
- c) *Perceived Performance* (Kinerja yang dirasakan)
- d) *Attribute Satisfaction* dan *Information Satisfaction*

1) Pendekatan Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Tabel 3.7

Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Skala	Skor
Sangat Baik/Sangat Penting	5
Baik/Penting	4
Cukup	3
Tidak Baik/Tidak Penting	2
Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Penting	1

Sumber : Sugiono(2012)

2) Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana hasil dari skala Likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.

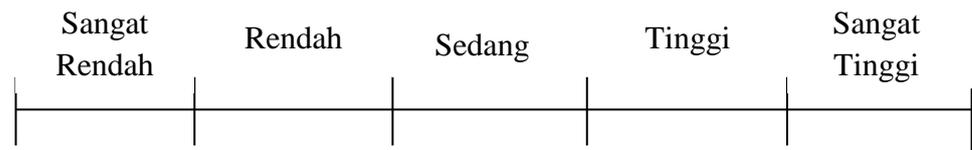
Data ordinal tersebut selanjutnya di buat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum. Setelah mengetahui skor jumlah indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat setuju, setuju, cukup setuju, setuju, atau

sangat setuju dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum.

Gambar 3.4
Garis Kontinum



Sumber: Sugiyono (2014)

3) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurut Pasuraman dalam Rangkuti (2006) Konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, Intinya tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi.

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap peubah (atribut) untuk seluruh responden, maka langkah berikutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam Diagram Kartesius.

Menurut Kotler dalam Tjiptono 2007 tingkatkepuasan pengunjung dapat dihitung berdasarkan rumus 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 pengunjung merasa puas

CS>0 pengunjung merasa tidak puas

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan angka-angka tersebut adalah dengan memasukkannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah Matriks *Importance-Performance* yang digunakan adalah suatu bangun dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), masing-masing dihitung dengan rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Dimana :

\bar{X} = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

\bar{Y} = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

k = total atribut (pertanyaan)

Matriks IPA dalam Rangkuti (2006) terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Keadaan-keadaan tersebut yaitu :

a. Kuadran I (*focus improvement*).

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

b. Kuadran II (*maintain performance*).

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

c. Kuadran III (*medium low priority*).

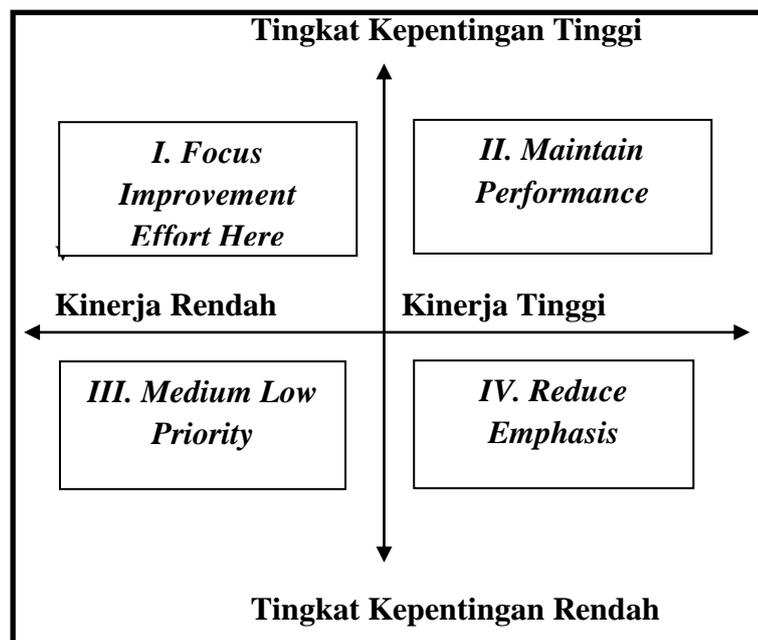
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.

d. Kuadran IV (*reduce emphasis*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus lebih diperhatikan untuk kuadran ini agar terjaga efisiensinya. Diagram kartesius dalam IPA ditunjukkan pada diagram berikut :

Gambar 3.5

Matriks *Importance-Performance*



Sumber: Tjiptono (2011)