

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

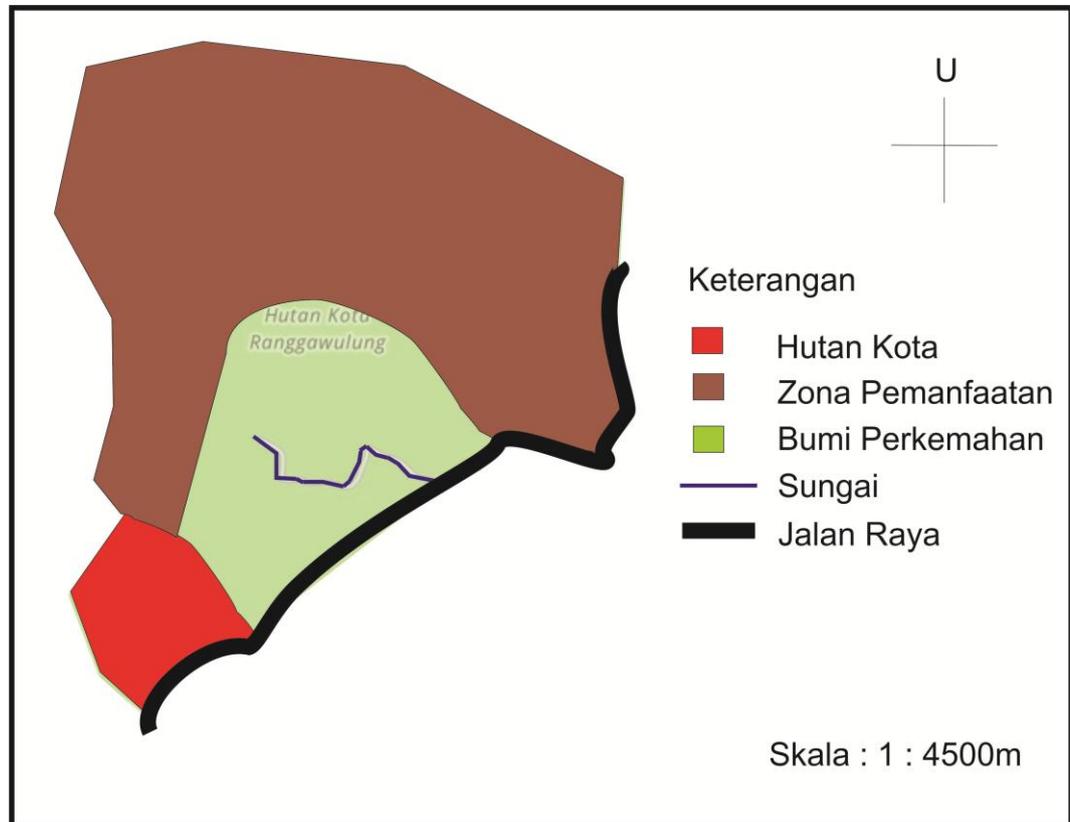
Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan perhitungan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010, hlm. 147) mengungkapkan analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang 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 Kepuasan Hutan Ranggawulung sebagai sarana rekreasi di Kabupaten Subang.

Metode deskriptif. Menurut Hasan (2002, hlm. 22), 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: 13) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilam 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 besarkepuasan pengunjung di Hutan Kota Ranggawulung sebagai sarana rekreasi di Kabupaten Subang dengan melihat dari segisarana

rekreasi. Dengan metode deskriptif dapat mengetahui kondisi Hutan Kota Ranggawulung secara aktual.

## B. Lokasi Penelitian



**Gambar 3.1 Lokasi Penelitian**

*Sumber: Diolah Peneliti (2017)*

Detail mengenai denah Hutan Kota Ranggawulung dapat dilihat diatas pada gambar 2.1. Hutan Kota Ranggawulung terletak di Kabupaten Subang dalam wilayah administratif Kelurahan Parung, Kecamatan Subang. Lokasinya mudah dicari karena berada di sisi jalan utama Subang- Bandung. Bila kita berkendara dari Subang Kota hanya membutuhkan waktu tidak lebih dari 5 menit.

### C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 13) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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.

### D. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 115) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini melingkupi warga Kabupaten Subang yang menggunakan sarana rekreasi Hutan Kota Ranggawulung. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah warga Kabupaten Subang tahun 2016 dapat dilihat pada tabel 3. 1.

**Tabel 3.1 Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Berkunjung ke DTW Di Kabupaten Subang Tahun 2012-2016**

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah Keseluruhan
2012	3.227.988	170.274	3.398.262
2013	2.125.821	170.274	2.296.095
2014	3.227.988	170.274	3.398.262
2015	3.227.988	170.274	3.398.262
2016	3.447.300	748.972	4.196.272
<b>Total</b>			<b>13.288.891</b>

<b>Rata – Rata</b>	<b>2.657.778</b>
--------------------	------------------

*Sumber: Data Kunjungan DISBUDPARPORA Kab. Subang (2016)*

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 115) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini melingkupi warga Kabupaten Subang yang menggunakan sarana rekreasi Hutan Kota Ranggawulung Kabupaten Subang. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah warga Kabupaten Subang tahun 2016 sebagai berikut:

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 = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir (e=0, 1)

Dalam menentukan jumlah sampel diperlukan ukuran populasi yang mengacu pada data jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Subang yang diperoleh penulis sebelum memulai penelitian dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10% atau 0,1 karena kelonggaran ketidaktelitian menyebabkan kesalahan sampel yang bisa ditolerir (e=0,1). Berdasarkan data penduduk tersebut, maka didapat jumlah sampel yang akan diambil yaitu:

$$n = \frac{2.657.778}{1 + 2.657.778 (0,1)^2}$$

$$n = 0.99$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan sejumlah 100 orang

#### c. Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel, penulis memakai teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2011), *simple random sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para pengunjung yang berkunjung ke Hutan Kota Ranggawulung.

### E. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 224) 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:

#### 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 dan wawancara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian. Lokasi yang menjadi sasaran pengumpulan data primer adalah Hutan Kota Ranggawulung Subang.

##### a) Observasi lapangan

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah Hutan Kota Ranggawulung.

##### 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 yang datang ke Hutan Kota Ranggawulung dengan cara menyebar sebanyak 100 kuesioner di Hutan Kota Ranggawulung.

c) Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (Kusnaka, 1995).

Wawancara yang dilakukan kepada Sekretariat MASSAL (Masyarakat Sadar Lingkungan) KOMPEPAR (Kelompok Penggerak Pariwisata) Subang dan Badan Promosi Pariwisata Daerah Kabupaten Subang (BPPD) sebagai pihak yang bersangkutan dalam memajukan Pariwisata Kabupaten Subang.

d) Dokumentasi

Dokumentasi di tujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, dan data yang relevan.

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 thesis.
- 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.

Detail mengenai data jenis dan sumber data yang diperoleh peneliti dapat dilihat pada tabel 3.2

**Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data**

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Kepuasan pengunjung terhadap Hutan Kota Ranggawulung sebagai Sarana Rekreasi di Kabupaten Subang	Primer	Kuisisioner yang diberikan kepada Pengunjung Hutan Kota Ranggawulung, 2017
2.	Profil mengenai Hutan Kota Ranggawulung		Pengelola Hutan Kota Ranggawulung, Tahun 2017
3.	Daftar fasilitas yang ada di Hutan Kota Ranggawulung		Pengelola Hutan Kota Ranggawulung, Tahun 2017
4.	Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2012-2016 di Kabupaten Subang	Sekunder	Dinas Pariwisata Budaya dan Olahraga Kabupaten Subang, 2016

*Sumber: Diolah oleh peneliti, (2017)*

## F. Operasional Variabel

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variabel tersebut akan menjadi suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan, hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2009, hlm. 59) 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 terdapat variabel bebas (*Independent Variabel*). Yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah media interpretasi, untuk detail operasional variable dapat dilihat pada tabel 3. 2.

**Tabel 3.3 Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
(1)	(2)	(4)	(5)
<b>Sarana</b> adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan (Darsini: 1999)	<b>Kenyaman</b> (Darmawan, 2009: 88)	Tingkat kenyamanan menggunakan <i>Flying Fox</i> ?	Ordinal
		Tingkat keamanan <i>Flying Fox</i> ?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan sarana <i>Jogging Track</i> ?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan Toilet?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan <i>Gazebo</i> ?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan saung injuk?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan sarana parkir?	Ordinal
		Tingkat kebersihan Hutan Kota Ranggawulung?	Ordinal
		Tingkat kenyamanan udara	Ordinal
		Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi?	Ordinal

	<b>Pencapaian</b> (Darmawan, 2009: 88)	Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju lokasi?	Ordinal
		Tingkat kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi potensi Hutan Kota Ranggawulung?	Ordinal
		Tingkat kesiapan pengelola dalam mengelola pemandu	Ordinal
	<b>Vitalitas</b> (Darmawan, 2009: 88)	Tingkat keberagaman Acara tahunan di Hutan Kota Ranggawulung?	Ordinal
	<b>Image</b> (Darmawan, 2009: 88)	Tingkat kemenarikan landmark Hutan Kota Ranggawulung?	Ordinal
		Tingkat kelangkaan flora?	Ordinal
		Tingkat keberagaman fauna?	Ordinal
		Tingkat kemenarikan konservasi?	Ordinal

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2017)*

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Untuk dapat mengungkap variabel-variabel yang akan diteliti, data-data yang didapat harus *valid* atau dapat diandalkan agar kesimpulan yang akan diambil tidak keliru dan memberikan gambaran baik terhadap keadaan yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan uji validitas. Menurut Maholtra (2010, hlm 32), validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Jadi, semakin tinggi validitas suatu intrumen, maka instrument tersebut semakin mampu menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut: (Suharsimi Arikunto, 2010, hlm.213)

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam jumlah Y

$\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Keputusan mengenai validitas item pernyataan dalam kuesioner, yaitu:

- a. Jika r positif serta  $r > 0,30$  maka item pernyataan tersebut valid.
- b. Jika r tidak positif serta  $r < 0,30$  maka item pernyataan tersebut tidak valid.

**Tabel 3.4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja**

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1	Tingkat kenyamanan menggunakan <i>Flying Fox</i> ?	8.88	2.62	Valid
2	Tingkat keamanan <i>Flying Fox</i> ?	7.58	2.62	Valid
3	Tingkat kenyamanan sarana <i>Jogging Track</i> ?	11.81	2.62	Valid
4	Tingkat kenyamanan Toilet?	11.74	2.62	Valid
5	Tingkat kenyamanan <i>Gazebo</i> ?	8.78	2.62	Valid
6	Tingkat kenyamanan saung injuk?	10.39	2.62	Valid
7	Tingkat kenyamanan sarana parkir?	7.48	2.62	Valid
8	Tingkat kebersihan Hutan Kota Ranggawulung?	7.03	2.62	Valid
9	Tingkat kenyamanan udara?	7.84	2.62	Valid
10	Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi?	11.72	2.62	Valid
11	Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju lokasi?	12.16	2.62	Valid
12	Tingkat kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi potensi Hutan Kota Ranggawulung?	10.01	2.62	Valid
13	Tingkat kesiapan pengelola dalam mengelola pemandu?	10.01	2.62	Valid
14	Tingkat keberagaman Acara tahunan di Hutan Kota Ranggawulung?	10.42	2.62	Valid

15	Tingkat kemenarikan landmark Hutan Kota Ranggawulung?	11.40	2.62	Valid
16	Tingkat kemenarikan flora?	12.88	2.62	Valid
17	Tingkat kemenarikan fauna?	12.79	2.62	Valid
18	Tingkat kemenarikan konservasi?	4.88	2.62	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel Kinerja pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No 18 dinyatakan valid karena  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

**Tabel 3.5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variable Tingkat Kepentingan**

No	Pernyataan	r hitung	r table	Ket.
1	Tingkat kenyamanan menggunakan <i>Flying Fox</i> ?	9.54	2.62	Valid
2	Tingkat keamanan <i>Flying Fox</i> ?	9.69	2.62	Valid
3	Tingkat kenyamanan sarana <i>Jogging Track</i>	11.36	2.62	Valid
4	Tingkat kenyamanan Toilet?	9.36	2.62	Valid
5	Tingkat kenyamanan Gazebo	10.03	2.62	Valid
6	Tingkat kenyamanan saung injuk?	9.12	2.62	Valid
7	Tingkat kenyamanan sarana parkir?	9.65	2.62	Valid
8	Tingkat kebersihan Hutan Kota Ranggawulung?	10.74	2.62	Valid
9	Tingkat kenyamanan udara?	8.32	2.62	Valid
10	Tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi?	8.73	2.62	Valid
11	Tingkat kemudahan transportasi untuk menuju lokasi?	10.65	2.62	Valid

12	Tingkat kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi potensi Hutan Kota Ranggawulung?	9.75	2.62	Valid
13	Tingkat kesiapan pengelola dalam mengelola pemandu?	9.77	2.62	Valid
14	Tingkat keberagaman Acara tahunan di Hutan Kota Ranggawulung?	9.74	2.62	Valid
15	Tingkat kemenarikan landmark Hutan Kota Ranggawulung?	10.73	2.62	Valid
16	Tingkat kelangkaan flora?	10.63	2.62	Valid
17	Tingkat keberagaman fauna?	10.57	2.62	Valid
18	Tingkat kemenarikan konservasi?	5.49	2.62	Valid

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017*

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel Kepentingan pada tabel 3.6 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No 27 dinyatakan valid karena rhitung  $\geq$  rtabel.

#### b. Uji Realibilitas

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:

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

ri = Reabilitas internal seluruh instrument

rb = 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 20*. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel produk wisata.

#### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	17

**Gambar 3.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan SPSS 20**

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017*

Berdasarkan pada Gambar 3.2 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 20* dimana variabel yang diujikan untuk tingkat kepentingan berada pada rentan  $0.910 - < 0.915$  yang berarti sangat reliabel.

#### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.934	17
------	----

**Gambar 3.3** Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja SPSS 20

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017*

Berdasarkan pada Gambar 3.3 dapat dilihat setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistics 20* dimana variabel yang diujikan untuk tingkat kepentingan berada pada rentan 0,955 -< 0,956 yang berarti sangat reliabel.

## H. Teknik 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, hlm. 117) 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, hlm. 137) 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*

Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dengan pengelola objek wisata dan kuesioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden. Skala pengukuran melalui pendekatan sebagai berikut:

### a. 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 3.6 Kriteria Bobot Nilai Alternatif**

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

*Sumber : Sugiono (2012)*

Karena hasil dari data yang menggunakan skala Likert merupakan data ordinal sedangkan analisis data menggunakan regresi yang membutuhkan data interval. Maka perlu dikonversikan terlebih dahulu. Data ordinal yang telah didapat dikonversikan menjadi data interval melalui alat yaitu *Method Success Interval (MSI)*.

#### b. Garis Kontinum

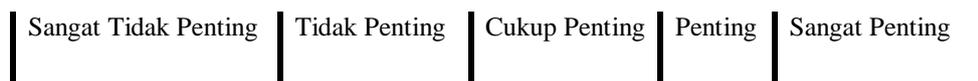
Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dimana hasil dari skala Likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009, hlm. 21) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak 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 penulis 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, hlm. 79) 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 tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting, atau sangat penting dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum :



**Gambar 3.4 Garis Kontinum**

*Sumber: Diolah oleh penulis (2017)*

c. 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 tingkat kepuasan 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:

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

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

Dimana:

$X =$  = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

$Y =$  = 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.

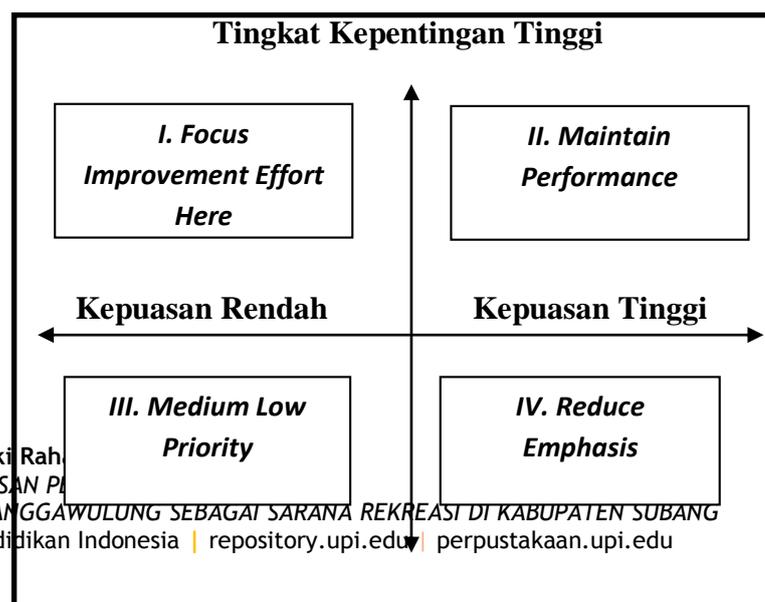
c. Kuadran III (*Medium Low Priority*).

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 di bawah ini:



**Tingkat Kepentingan Rendah**

**Gambar 3.5 Matriks *Importance-Performance***

*Sumber:* Diolah Peneliti (2016)