

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Taman Wisata Alam Cimanggu yang terletak di sebelah selatan Kota Bandung yang berjarak sekitar  $\pm$  50 km dari pusat Kota Bandung. Secara administratif Taman Wisata Alam Cimanggu berada di jalan Raya Ciwidey - Rancabali km 13, Desa Patengan, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Waktu penelitian kurang lebih sekitar enam bulan, dilaksanakan terhitung April 2012 sampai September 2012.

#### **B. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial atau alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta, 2006:5). Penelitian deskriptif dapat dimulai mencari permasalahan yang ada di lapangan yang menjadi objek penelitian yang kemudian merumuskan permasalahan tersebut, menentukan maksud dan tujuan dari penelitian, melakukan studi literatur dari beberapa referensi yang menjadi landasan penulisan laporan, menentukan metode penelitian, menganalisis data dan membuat laporan penelitian.

Pendekatan analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:14) bahwa "*analisis kuantitatif adalah suatu penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis*

**Rina Setiawati, 2013**

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

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

*data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan*". Berdasarkan pengertian tersebut, penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis secara kuantitatif atau menggunakan statistik.

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dirumuskan untuk setiap variabel harus melahirkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti yang kemudian akan dijabarkan dalam instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2012:60), "*Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya*". Dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu berupa data baik berasal fisik maupun non fisik yang menjadi bahan penelitian penulis untuk kemudian dipelajari.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel pelayanan prima untuk menganalisis tanggapan pengelola dan wisatawan mengenai keberadaan pedagang di Taman Wisata Alam Cimanggu dilihat dari sisi pelayanan prima. Menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Beberapa sub variabel dari pelayanan prima adalah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Dimensi dan

indikator dari variabel pelayanan prima tersebut dapat dilihat pada pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1  
Variabel Pelayanan Prima

Variabel	Dimensi	Indikator	Bentuk Data
Pelayanan prima Atep Daya Barata (2004:31)	1. Kemampuan ( <i>ability</i> )	1. Pedagang membina hubungan baik dengan wisatawan	Data Primer
		2. Pedagang memahami produk yang dijual	Data Primer
	2. Sikap ( <i>attitude</i> )	1. Pedagang bersikap ramah kepada wisatawan	Data Primer
		2. Pedagang bersikap sopan kepada wisatawan	Data Primer
	3. Penampilan ( <i>appearance</i> )	1. Kerapihan dan kebersihan pedagang saat melayani	Data Primer
		2. Kebersihan produk yang dijual dan tempat usaha pedagang	Data Primer
	4. Perhatian ( <i>attention</i> )	1. Pedagang memahami kebutuhan wisatawan	Data Primer
		2. Pedagang memberikan rasa aman dan nyaman	Data Primer
		3. Pedagang melayani tanpa memandang status sosial	Data Primer
	5. Tindakan ( <i>action</i> )	1. Ketepatan waktu dalam melayani	Data Primer
		2. Pedagang mengucapkan terima Kasih di akhir pelayanan	Data Primer
	6. Tanggung jawab ( <i>accountability</i> )	1. Pedagang menerima keluhan wisatawan	Data Primer
		2. Pedagang membantu memberikan solusi	Data Primer

Sumber: Atep Adya Barata, (2004:31)

#### D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:117), "*Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik*

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

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

*tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan”*. Pada penelitian ini populasi yang digunakan ada dua yaitu populasi pengelola Taman Wisata Alam Cimanggu dan wisatawan. Untuk membatasi jumlah objek yang akan diteliti maka dari sekian banyaknya populasi maka akan diambil sampel. Menurut Sugiyono (2012:18), "*Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut*". Untuk pengelola dan wisatawan teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2012:122), "*nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel*".

Sampling yang digunakan untuk pengelola dan wisatawan adalah teknik sampling insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:124). Untuk teknik sampling insidental ini, penulis mengambil sebanyak 2 orang pengelola Taman Wisata Alam Cimanggu sebagai sampel yang mana berkaitan langsung dengan pedagang di lapangan. Sementara untuk sampel wisatawan diambil berdasarkan data jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Wisata Alam Cimanggu dari tahun 2009 - 2011. Sementara jumlah kunjungan wisatawan yang dipakai untuk dijadikan sampel diambil dari jumlah wisatawan terbanyak yaitu pada tahun 2009 sebanyak 156.149 seperti pada Tabel 3.2, hal tersebut mengambil sampel lebih banyak agar data yang diperoleh nanti

lebih akurat. Untuk menentukan berapa jumlah sampel wisatawan yang dibutuhkan maka menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Jumlah Kunjungan Wisatawan Taman Wisata Alam Cimanggu

Tahun	Jumlah Wisatawan
2009	156.149
2010	114.014
2011	126.762

Sumber: Dokumen Taman Wisata Alam Cimanggu, (2012)

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Level signifikansi yang diinginkan

Berdasarkan rumus slovin di atas, dengan populasi sebanyak 156.149 orang dengan nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah

$$N = 156.149$$

$$D = 10\%$$

$$n = \frac{156149}{(156149 \cdot 0,1^2) + 1}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

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

Dari hasil perhitungan rumus slovin, maka jumlah sampel dari penelitian ini adalah 100 orang wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Cimanggu.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:203), "*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*". Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2012:149). Untuk bisa menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya. Penggunaan teori untuk menyusun instrumen harus secermat mungkin agar diperoleh indikator yang valid (Sugiyono, 2012: 149). Dalam penelitian ini digunakan instrumen dengan metode kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur.

Instrumen yang digunakan untuk mendapat data dari pengelola menggunakan metode wawancara dengan jenis instrumen yaitu pedoman wawancara yaitu dengan langkah-langkah menentukan tujuan yang hendak dicapai

dari wawancara, kemudian menentukan aspek-aspek yang akan diungkap ketika wawancara, dan terakhir adalah membentuk pertanyaan apakah pertanyaan berstruktur atau pertanyaan bebas. Selanjutnya untuk mendapatkan data dari wisatawan menggunakan metode kuesioner dengan jenis instrumen menggunakan kuesioner dengan jawaban berbentuk skala yaitu jawaban alternatif yang disediakan merupakan sesuatu yang berjenjang.

#### **F. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Instrumen sebagai alat pengumpulan data perlu diuji. Pengujian instrumen ini melalui pengujian validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2012: 173) *,"Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama"*. Sebelum melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, penulis melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk pelayanan menggunakan kuesioner tertutup yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang disediakan. Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih besar atau sama dengan 0,700 (Kaplan & Saccuzo, 1993:135).

##### **1. Uji Validitas Instrumen Pelayanan Prima**

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:211), *" validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen"*.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Item instrumen dianggap valid bisa membandingkannya dengan r tabel. Jika r hitung > r tabel maka valid. Berdasarkan tabel r product moment (Sugiyono,2009:255), "syarat minimal untuk dianggap dapat memenuhi syarat adalah jika  $r \geq 0,30$  maka dinyatakan valid". Untuk mengukur tingkat validitas pada variabel pelayanan prima yang menggunakan skala likert, penulis menggunakan rumus korelasi pearson. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut akan semakin mengenai sarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Adapun langkah-langkah untuk melakukan uji validitas kuesioner memberikan skor pada setiap butir pertanyaan kuesioner yang telah dijawab responden lalu menjumlahkan setiap skor tersebut. Setelah itu mencari korelasi skor tiap butir dengan skor total dengan memakai rumus korelasi pearson (Sugiyono:255):

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Nilai Korelasi
- $\sum X$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X
- $\sum Y$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y
- $\sum XY$  = Jumlah skor hasil kali item pertanyaan X dan item pernyataan
- $\sum X^2$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X yang telah dikuadratkan

$\Sigma Y^n$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y yang telah dikuadratkan

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221), "*reliabilitas menunjuk pada satu pengertian sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik*". Sementara menurut Sugiyono (2012:183), "*reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik*". Oleh karena itu, digunakan uji reliabilitas yang gunanya untuk mengetahui ketepatan nilai kuesioner, artinya instrumen penelitian bila diujikan pada kelompok yang sama walaupun pada waktu yang berbeda hasilnya akan sama.

Analisis reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan prosisi dari jawaban yang mungkin dari beberapa pertanyaan. Dengan kata lain reliabilitas, menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena alat intrumen tersebut baik. Untuk pengujian reliabilitas pada variabel pelayanan prima maka digunakan *koefisien reliabilitas alpha cronbach*. Sekumpulan pernyataan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel-variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari sama dengan 0,70. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Koefisien Reliabilitas Alpha*

*Cronbach* (Arikunto, 2010:239) yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

Dimana :  $\alpha$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum S_j^2$  = Jumlah varians butir

$S_x^2$  = Varian total

Berikut adalah rekapitulasi hasil uji validitas dan uji reliabilitas pada Tabel 3.3 yang diolah menggunakan program SPSS 20 *for windows*.

Tabel 3.3  
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Responden	Item	Validitas			Reliabilitas		
		Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Wisatawan	1	0,586	0,300	Valid	0,821	0,700	Reliabel
	2	0,403	0,300	Valid			
	3	0,468	0,300	Valid			
	4	0,468	0,300	Valid			
	5	0,701	0,300	Valid			
	6	0,679	0,300	Valid			
	7	0,739	0,300	Valid			
	8	0,789	0,300	Valid			
	9	0,473	0,300	Valid			
	10	0,568	0,300	Valid			
	11	0,473	0,300	Valid			
	12	0,527	0,300	Valid			
	13	0,527	0,300	Valid			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2012)

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

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

## G. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitas data menjadi penentu kualitas penelitian, untuk itulah diperlukan teknik pengumpulan data dengan tujuan memperoleh fakta yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu data primer dan data sekunder (Wardiyanta, 2006:27). Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga.

### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Beberapa cara yang sering digunakan dalam mengumpulkan data primer yaitu dengan metode survei, metode observasi, wawancara dan kuesioner.

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan responden utama terhadap fakta yang terjadi di lokasi objek penelitian. Untuk penelitian ini dilakukan wawancara kepada pihak Perhutani, Pengelola Taman Wisata Alam Cimanggu, dan pedagang.
- b. Studi literatur, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan sejumlah teori masalah yang diteliti. Data-data yang diperoleh berasal dari teori-teori buku, internet yang berhubungan dengan penulisan laporan.

- c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2012:199). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data karakteristik wisatawan dan tanggapan wisatawan terhadap pelayanan pedagang. Kuesioner yang digunakan untuk pemberdayaan adalah kuesioner terbuka dan untuk pelayanan kuesioner tertutup, dimana responden diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif.
  - d. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk melengkapi data dengan cara mencari informasi di lokasi objek penelitian. Terkait dengan ini, cara yang dilakukan dengan pengambilan foto dan di Taman Wisata Alam Cimanggu.
  - e. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengunjungi langsung dan melakukan pengamatan di Taman Wisata Alam Cimanggu sebagai objek penelitian tidak terbatas kepada orang saja, tapi juga obyek-obyek alam.
2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden tetapi pada bukti-bukti penelitian baik yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Beberapa data sekunder yang didapat seperti brosur, data kunjungan wisatawan, dan profil perusahaan.

## H. Analisis Data

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

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

Sesuai dengan namanya, deskriptif hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya. Dengan demikian hasil olahan data dengan statistik ini hanya sampai pada tahap deskripsi. Dengan kata lain, statistik deskriptif adalah statistik yang mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisa data angka, agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas, mengenai suatu gejala, peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu yang dalam dibantu dengan program *microsoft excel for windows 2010* dan *SPSS 20 for windows*.

Menurut Wardiyanta (2006:37), "*analisis data pada dasarnya merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, biasanya menggunakan statistik*". Untuk mengidentifikasi pelayanan prima maka kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan menggunakan Skala Sikap yaitu Likert dengan skala pengukuran berbentuk ordinal, dimana wisatawan diminta memberikan tanda silang (x) pada salah satu item baik positif (+) atau negatif (-) menurut pendapat mereka masing-masing. Untuk yang memberikan respon jawaban positif akan diberikan skor tertinggi dan kebalikannya jika respon jawaban negatif (-) diberikan skor kecil. Adapun penilaian dan skor setiap butir yang dipakai untuk kuesioner seperti pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4  
Skor Setiap Item Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012:135)

Tahap selanjutnya menghitung masing-masing jawaban kuesioner yang telah dikelompokkan dengan menggunakan Analisis Deskriptif Persentase. Metode Analisis Deskriptif Persentase digunakan menganalisis variabel yang ada pada penelitian. Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase ini dilakukan dengan cara beberapa tahap yaitu mengoreksi jawaban kuesioner dari setiap responden kemudian menghitung frekuensi jawaban responden dan terakhir setelah data didapat dimasukkan ke dalam rumus, maka akan diperoleh skor persentase. Dalam rentang sekian persen, jawaban yang kita peroleh tersebut memberikan keterangan apa sehingga dapat disimpulkan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan: P = Persentase  
 f = Frekuensi  
 N = Jumlah responden  
 100% = Bilangan tetap

Selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban wisatawan dan menyajikan hasil analisis secara keseluruhan. Untuk memudahkan penilaian dari rata-rata

tersebut maka dibuat interval sebesar lima dengan gradasi jawaban sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik seperti pada Tabel 3.5. Rumus yang digunakan menurut Sudjana (2004:79) adalah sebagai berikut:

$$Ci = \frac{R}{K}$$

Keterangan: Ci = Rentang nilai  
 R = Rentang (nilai tertinggi - nilai terendah)  
 K = Kelas interval

Jadi rentang nilai adalah:

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum  
 = 1

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum  
 = 5

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum  
 = 5 – 1  
 = 4

Jarak Interval = Interval : Jenjang ( 5 )  
 = 4 : 5  
 = 0,8

Setelah interval diketahui maka selanjutnya menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan maka untuk contoh perhitungan digunakan indikator pertama dari variabel pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*) mengenai kemampuan pedagang dalam menjaga hubungan baik dengan wisatawan sebagai berikut:

Jumlah skor untuk menjawab SS = 26 x 5 = 130

Jumlah skor untuk menjawab S = 74 x 4 = 269

Jumlah skor untuk menjawab RG	= 0 x 3 = 0
Jumlah skor untuk menjawab TS	= 0 x 2 = 0
Jumlah skor untuk menjawab STS	= 0 x 1 = 0
<hr/>	
Jumlah Total	= 426

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item  $426:100= 4,26$ . Maka dari indikator pertama diperoleh skor ideal sebesar 4,26. Selanjutnya untuk indikator kedua dari variabel pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*) mengenai kemampuan pedagang dalam memahami produk diperoleh skor ideal dari hasil perhitungan serupa sebesar 4,14. Kemudian untuk mengkategorikan kriteria dalam garis kontinum:  $4,26 + 4,14 = 8,4$ , setelah itu hasil jawaban dari tiap-tiap indikator dibagi jumlah item:  $4,2 : 2 = 4,2$ , maka dalam garis kontinum, jawaban tersebut dikategorikan sangat baik seperti pada Tabel 3.5 mengenai kemampuan pedagang dalam pelayanan di antaranya menjaga hubungan baik dengan wisatawan dan memahami produk yang dijualnya.

Tabel 3.5  
Alternatif Jawaban dan Skor

Interval	Alternatif Jawaban
1,00 – 1,79	Tidak Baik
1,80 – 2,59	Kurang Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Pengolahan Rumus Interval (Sudjana, 2004:79)