

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Salah satu Resort di Pulau Bintan Kepulauan Riau, Indonesia dipilih sebagai lokasi penelitian, yaitu Club Med Bintan. Club Med kedua setelah Club Med Bali ini beralamat di Jl. Parigi Raya LOT A-11 Lagoi, Pulau Bintan Utara Tanjung Uban, Indonesia.

Club Med Bintan yang sudah berdiri sejak tahun 1996 dan dibuka kembali setelah melakukan renovasi dan pembaharuan fasilitas pada tahun 2013 merupakan Resort dengan konsep *all-inclusive* dengan aktivitas wisata yang beragam. Memiliki rata-rata temperatur yaitu 25°C hingga 35°C dengan kelembaban hingga 80% serta kunjungan tamu yaitu 70% Asia 30% Eropa dan lainnya.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dalam artian filsafat positifisme menjadi landasan pada penelitian ini untuk meneliti populasi dan sampel yang ditentukan. Teknik secara acak umumnya dilakukan untuk pengambilan sampel, instrumen penelitian yaitu kuisioner digunakan untuk pengumpulan data, analisis data bersifat statistik atau kuantitatif. Pengumpulan data penelitian kuantitatif merupakan upaya penelitian untuk mengumpulkan data bersifat angka atau bisa juga data bukan angka, namun bisa dikuantifikasikan (Sugiyono, 2014).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Wardiyanta (2006) terbuktinya validitas menjadi tanda bahwa data sudah benar dan mempunyai kebenaran untuk pengumpulan data. Data-data tersebut mencakup:

3.3.1 Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh penulis berdasarkan hasil pencarian di lokasi penelitian secara langsung (Umar, 2003). Penelitian ini mengambil data primer dengan meninjau langsung ke lapangan melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Dalam

penelitian ini teknik pengumpulan data primer yang dilakukan adalah:

a. Metode Observasi.

Metode pengumpulan data melalui pengamatan secara cermat dan langsung di lokasi penelitian.

b. Metode Kuesioner.

Menurut Sugiyono (2014) kuesioner adalah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang dijawab responden untuk pengambilan data.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014) menjelaskan data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder ini didapat dari buku-buku, catatan-catatan kuliah dan juga artikel atau tulisan ilmiah maupun dari internet yang berhubungan dengan topik permasalahan. Teknik pengambilan data sekunder yang dilakukan adalah Penelitian Kepustakaan.

Penelitian kepustakaan ini adalah mencari informasi dengan cara mempelajari dan membaca literatur yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas. Tabel 3.1 dibawah ini berisikan jenis dan sumber data pada penelitian ini:

Tabel 3.1
Jenis dan Sumber Data

No	Data	Jenis Data	Sumber
1.	Profil Club Med Bintan	Sekunder	<i>Club Med Seasonal Integration 2018</i>
2.	Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Club Med Bintan dari tahun 2015-2018	Sekunder	<i>Reception Department Club Med Bintan 2018</i>
3.	Tanggapan wisatawan mancanegara mengenai kepuasan terhadap	Primer	Wisatawan Mancanegara di Club Med Bintan

	aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan		
--	--	--	--

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2019)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Wilayah generalisasi yang terdapat, subyek/obyek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu untuk dipahami dan adanya kesimpulan yang bisa diambil (Sugiyono, 2014). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah menginap di Club Med Bintan dalam rentang waktu bulan November 2015 sampai Oktober 2018. Berikut tabel 3.2 yang berisi data populasi:

Tabel 3.2
Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan

Rentang Waktu	Jumlah Wisatawan
November 2015 – Oktober 2016	245.806
November 2016 – Oktober 2017	271.444
November 2017 – Oktober 2018	325.324
Total	842.574

(Sumber: Reception Department Club Med Bintan, 2019)

Berdasarkan tabel 3.2 jumlah populasi yang pernah menginap di Club Med Bintan dalam rentang waktu dari bulan November 2015 – Oktober 2018 sebanyak 842.574 wisatawan.

3.4.2 Sampel

Sugiyono (2014) bahwa bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi disebut dengan sampel. Menurut Ary dalam Arikunto (2005). penelitian sudah cukup apabila sampel dengan jumlah 50 hingga 100 responden. Dalam penentuan besarnya ukuran sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*:

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

n	=	Ukuran sampel yang dibutuhkan
N	=	Ukuran populasi
e	=	Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir ($e = 0,1$)

Berdasarkan rumus *Slovin* diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{842574}{1 + 842574 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{842574}{8426,74}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Dari rumus tersebut diperoleh hasil 99,9 atau dibulatkan menjadi 100 wisatawan mancanegara yang pernah menginap di Club Med Bintan. *Simple random sampling* merupakan teknik yang dipakai penulis dalam pengambilan sampel, *simple random sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit *sampling* (Sugiyono, 2014), yang diartikan pengambilan sampel anggota secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. Dalam artian sampel dapat memberikan peluang dan mewakili setiap populasi yang besar hingga populasi terkecil.

3.5 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah sesuatu yang ditetapkan oleh penulis untuk diteliti sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu dapat memberikan kesimpulan (Sugiyono, 2014). Penelitian ini memiliki satu variabel utama yaitu aktivitas wisata dimana nantinya akan dicari tingkat kepentingannya dalam segi kepuasan terhadap aktivitas tersebut.

Mill (2007) menjelaskan bahwa aktivitas rekreasi yang sukses dibagi atas tujuh bagian, tetapi penulis hanya mengambil lima bagian saja

dikarenakan dua bagian yang lain tidak sesuai dengan lokasi penelitian. Berikut tabel 3.3 adalah operasionalisasi dari variabel aktivitas wisata:

Tabel 3.3
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Aktivitas Wisata Aktivitas yang dilakukan wisatawan biasanya disebut rekreasi. Rekreasi adalah suatu aktivitas yang berlangsung selama waktu senggang, menyenangkan, dipilih secara bebas dan menguntungkan individu secara emosional, sosial, fisik, kognitif dan spiritual. (Mill, 2007)	Dapat dinikmati	1. Tingkat kemenarikan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan 2. Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan 3. Tingkat keberagaman aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	Ordinal
	Dipilih secara bebas	4. Tingkat kebebasan melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan 5. Tingkat kesenangan melakukan aktivitas <i>watersport</i> yang dipilih secara bebas di Club Med Bintan	Ordinal
	Manfaat emosional untuk individu	6. Tingkat menghilangkan rasa jenuh setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan 7. Tingkat kesenangan dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	Ordinal
	Manfaat sosial untuk kelompok	8. Tingkat kekompakkan dengan keluarga atau kerabat dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan 9. Tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	Ordinal
	Manfaat fisik	10. Tingkat pengaruh terhadap kesehatan	Ordinal

		setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	
		11. Tingkat merasakan santai ketika melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	

(Sumber: Diolah oleh penulis, 2019)

3.6 Proses Pengembangan Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kesahihan dan kevalidan instrument ini. Rumus untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Konfisien validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh subyek seluruh item
- y = Skor total
- $\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyaknya responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid. Dimana skor r_{tabel} yang dianggap menjadi syarat minimum adalah 0,195 dengan persentase taraf signifikan sebesar 5%. Setelah instrumen dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4
Tabel Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

(Sumber: Sugiyono (2013))

Keputusan uji validitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

3.6.2 Hasil Uji Validitas

Berikut pada tabel 3.5 dan tabel 3.6 adalah hasil uji validitas dari setiap variabel menggunakan *software IBM SPSS statistics 25 for Windows*. Sampel yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 100 responden, selanjutnya dengan melihat tabel $r_{product\ moment}$ pada taraf signifikan 5% didapatkan nilai $r_{tabel} = 0,195$.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

Subvariabel	No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil	Tingkat Korelasi
Dapat dinikmati	1	Tingkat kemenarikan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,661	0,195	Valid	Kuat
	2	Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,822	0,195	Valid	Sangat Kuat
	3	Tingkat keberagaman	0,805	0,195	Valid	Sangat Kuat

		n aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan				
Dipilih secara bebas	4	Tingkat kebebasan melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,763	0,195	Valid	Kuat
	5	Tingkat kesenangan melakukan aktivitas <i>watersport</i> yang dipilih secara bebas di Club Med Bintan	0,796	0,195	Valid	Kuat
Manfaat emosional untuk individu	6	Tingkat menghilangkan rasa jenuh setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,745	0,195	Valid	Kuat
	7	Tingkat kesenangan dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,753	0,195	Valid	Kuat
Manfaat sosial untuk kelompok	8	Tingkat kekompakan dengan keluarga atau kerabat dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i>	0,801	0,195	Valid	Sangat Kuat

		di Club Med Bintan				
	9	Tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,708	0,195	Valid	Kuat
Manfaat fisik	10	Tingkat pengaruh terhadap kesehatan setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,787	0,195	Valid	Kuat
	11	Tingkat merasakan santai ketika melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,691	0,195	Valid	Kuat

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2019)

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja

Subvariabel	No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil	Tingkat Korelasi
Dapat dinikmati	1	Tingkat kemenarikan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,867	0,195	Valid	Sangat Kuat
	2	Tingkat kenyamanan melakukan aktivitas <i>watersport</i>	0,878	0,195	Valid	Sangat Kuat

		di Club Med Bintan				
	3	Tingkat keberagaman aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,895	0,195	Valid	Sangat Kuat
Dipilih secara bebas	4	Tingkat kebebasan melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,881	0,195	Valid	Sangat Kuat
	5	Tingkat kesenangan melakukan aktivitas <i>watersport</i> yang dipilih secara bebas di Club Med Bintan	0,898	0,195	Valid	Sangat Kuat
Manfaat emosional untuk individu	6	Tingkat menghilangkan rasa jenuh setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,845	0,195	Valid	Sangat Kuat
	7	Tingkat kesenangan dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,902	0,195	Valid	Sangat Kuat
Manfaat sosial untuk kelompok	8	Tingkat kekompakan dengan keluarga atau kerabat	0,876	0,195	Valid	Sangat Kuat

		dalam melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan				
	9	Tingkat keakraban setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,857	0,195	Valid	Sangat Kuat
Manfaat fisik	10	Tingkat pengaruh terhadap kesehatan setelah melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,905	0,195	Valid	Sangat Kuat
	11	Tingkat merasakan santai ketika melakukan aktivitas <i>watersport</i> di Club Med Bintan	0,878	0,195	Valid	Sangat Kuat

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2019)

Setelah mendapatkan hasil dari uji validitas instrumen penelitian variabel tingkat kepentingan pada tabel 3.5 dan variabel tingkat kinerja pada tabel 3.6 dihitung dengan *software IBM SPSS 25 Statistics for Windows*, kesimpulannya bahwa setiap indikator 1 hingga 11 pada instrumen penelitian dinyatakan valid $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan maksud instrumen penelitian ini dapat mengukur sesuatu yang dapat diukur.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang akan menghasilkan data yang sama ketika diukur berkali-kali menggunakan instrumen yang

sama juga (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, rentang skor dalam instrumen menggunakan skala *Likert* 1-5, oleh karena itu pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang digambarkan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11}	=	Reliabilitas instrumen
k	=	Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \delta_b^2$	=	Jumlah varian butir pertanyaan
δ_t^2	=	Varian total

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Menurut Kaplan & Saccuzo (1993) menjelaskan jika koefisien reliabilitas kelompok item tidak lebih rendah dari 0,70 pada suatu dimensi dinyatakan reliabel. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu:

1. <0,20 = Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,20 - <0,40 = Hubungan yang kecil (tidak erat)
3. 0,40 - <0,70 = Hubungan yang cukup erat
4. 0,70 - <0,90 = Hubungan yang erat (reliabel)
5. 0,90 - <1,00 = Hubungan yang sangat erat
6. 1,00 = Hubungan yang sempurna

3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dan dibantu oleh *software IBM SPSS 25 Statistics for Windows*, hasil

uji reliabilitas instrumen dari variabel digambarkan pada tabel 3.7 berikut ini:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aktivitas Wisata

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien reliabilitas minimal	Keterangan
Aktivitas Wisata	0,956	0,70	Reliabel

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2019)

Dari tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel lebih besar dibanding nilai koefisien reliabilitas minimal, dengan keeratan hubungan yang sangat erat (interval koefisien 0,90 - <1,00). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yaitu kuesioner sudah reliabel atau konsisten dan dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang sama ketika diukur berkali-kali menggunakan instrumen yang sama juga.

3.7 Analisis Data

Kepuasan konsumen adalah ketika harapan wisatawan terpenuhi bahkan melebihi ekspektasi oleh kenyataan akan suatu produk atau jasa. Kotler dan Keller (2008) mendefinisikan kepuasan wisatawan yaitu tingkat perasaan seseorang sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diberikan oleh produk atau jasa.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Kotler & Keller, 2008), yaitu:

1. *Expectation.*
2. *Purpose.*
3. *Perceived Performance.*
4. *Attribute Satisfaction and Information Satisfaction.*

Pedoman wawancara menjadi instrumen dalam penelitian ini untuk mencari informasi kepada responden melalui kuisisioner atau angket yang bisa mewakili opini responden. Pendekatan berikut digunakan untuk Skala pengukuran, yaitu:

3.7.1 Pendekatan Skala *Likert*

Terkumpulnya seluruh data dari responden dan sumber lain, selanjutnya dilakukan analisis data dengan variabel dan jenis responden menjadi dasar untuk mentabulasi dan pengelompokan data, data tiap variabel yang diteliti disajikan, lalu rumusan masalah dijawab dengan melakukan perhitungan dan selanjutnya hipotesis yang telah diajukan dihitung (Sugiyono, 2014). Kriteria bobot nilai alternatif dapat dilihat pada tabel 3.8 berikut:

Tabel 3.8
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

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

(Sumber: Sugiyono (2014))

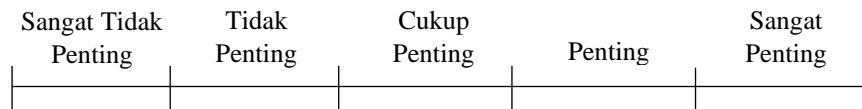
Data ordinal merupakan hasil dari skala *Likert* sedangkan membutuhkan data interval yang menggunakan regresi. Maka perlu dikonversikan terlebih dahulu. Data ordinal yang telah dikonversikan menjadi data interval.

3.7.2 Garis Kontinum

Menurut Ardhana dalam Moleong (2007) menjelaskan analisis data yaitu proses mengorganisasikan data ke dalam suatu pola, mengatur urutan, kategori dan satuan uraian dasar. Data yang ditetapkan pada garis kontinum kemudian dicari peringkatnya dalam setiap indikator dengan cara perhitungan dibawah ini (Sugiyono, 2014):

- a. Mencari nilai indeks maksimum.
= skor tertinggi X jumlah pertanyaan X responden.
- b. Mencari nilai indeks minimum.
= skor terendah X jumlah pertanyaan X responden.
- c. Mencari Panjang kelas interval.
(nilai maksimum – nilai minimum):5.

Nilai indeks minimum dan nilai indeks maksimum serta jarak interval untuk garis kontinum telah diketahui, selanjutnya dimasukkan ke dalam gambar garis kontinum. Dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1
Garis Kontinum

(Sumber: Diolah oleh penulis, 2019)

3.7.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Parasuraman dalam Rangkuti (2006) merupakan sebuah konsep berasal dari konsep SERVQUAL, intinya harapan wisatawan (*customer expectation*) terpenuhi oleh kinerja (*performance*) perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi.

Setiap indikator dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk seluruh responden yang telah diketahui, selanjutnya Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan data hasil perhitungan yang didapat. Kotler dalam Tjiptono (2011) menjelaskan rumus perhitungan tingkat kepuasan wisatawan yaitu:

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

Keterangan:

CS = Kepuasan Wisatawan

I = Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pp = Tingkat Kinerja (*Performance*)

Dimana apabila:

$CS < 0$ wisatawan merasa sangat puas

$CS = 0$ wisatawan merasa puas

$CS > 0$ wisatawan merasa tidak puas

Langkah selanjutnya Diagram Kartesius digunakan untuk memasukan angka-angka yang didapat. Diagram Kartesius merupakan suatu bangun datar yang dibagi menjadi empat kuadran, sebuah Matriks *Importance Performance* yang dibatasi

oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , masing-masing dihitung dengan rumus:

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

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

Keterangan:

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

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

k = total atribut (pertanyaan)

Rangkuti (2006) menjelaskan adanya perbedaan keadaan dari masing-masing kuadran matriks IPA, keadaan-keadaan tersebut yaitu:

1. Kuadran I (*focus improvement*).

Kuadran ini memuat atribut yang penting bagi wisatawan tetapi tidak adanya kesesuaian kinerja yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan wisatawan. Peningkatan pada atribut menjadi prioritas utama dalam kuadran ini.

2. Kuadran II (*maintain performance*).

Kuadran ini memuat atribut yang sudah sesuai dengan harapan dan kinerja yang diberikan perusahaan dan kepuasan wisatawan relatif lebih tinggi. Menjaga atribut agar terus dalam kondisi yang seharusnya.

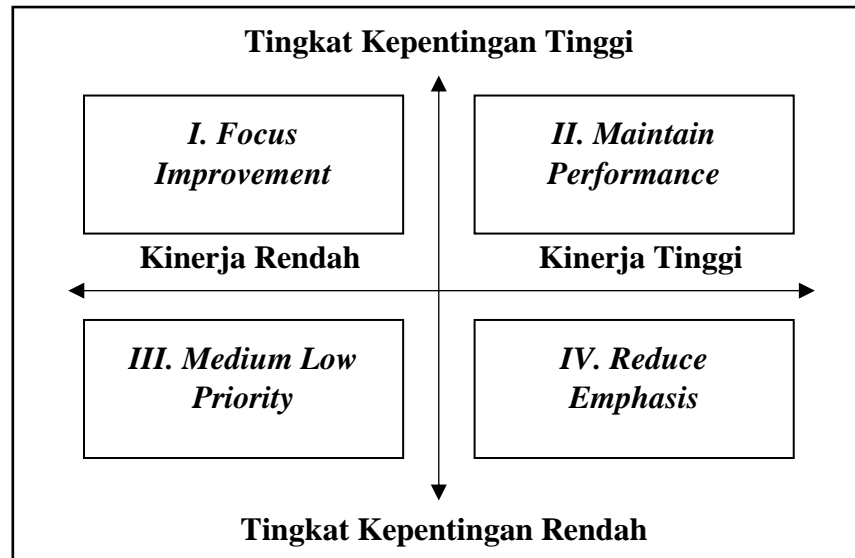
3. Kuadran III (*medium low priority*).

Kuadran ini memuat atribut yang kedua harapan dan kinerja pada posisi kurang penting dan kurang optimal. Pertimbangan yang matang dibutuhkan untuk peningkatan atribut walaupun tidak akan ada dampak yang signifikan karena wisatawan tidak merasa adanya urgensi pada atribut ini.

4. Kuadran IV (*reduce emphasis*).

Kuadran ini memuat atribut yang kinerjanya sangat berlebihan namun tidak dirasa penting bagi wisatawan. Efisiensi pada atribut harus sangat diperhatikan.

Diagram Kartesius dalam IPA ditunjukkan pada diagram pada gambar 3.2 di bawah ini:



Gambar 3.2

Matriks *Importance-Performance*

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2019)