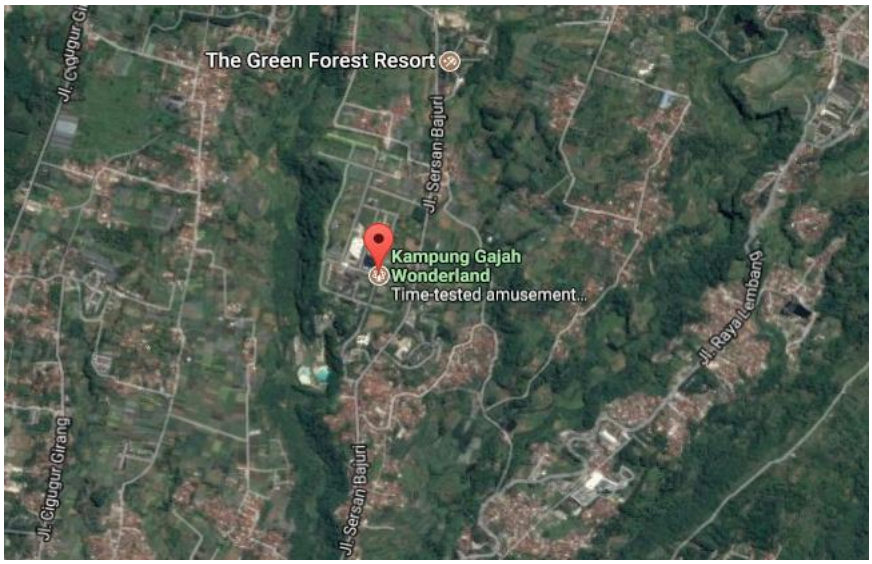
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam suatu penelitian penting sekali untuk menentukan terlebih dahulu jenis dan metode yang digunakan. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 2) hal tersebut dilakukan agar tujuan dari penelitian dapat tercapai. Metode pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan keguanaan tertentu. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Peneitian ini menganalisis mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang ditawarkan oleh Kampung Gajah *Wonderland*.

3.2. Lokasi Penelitian



Gambar 3.1
Peta Lokasi Kampung Gajah *Wonderland*
Sumber: Google Maps 2017

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Kampung Gajah *Wonderland* yang berlokasi 10 KM dari arah Kota Bandung, tepatnya beralamat di Jalan Sersan Bajuri KM. 3,8, Cihideung, Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, 40559. Buka hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis mulai dari jam 09.00 – 18.00 untuk hari biasa (*weekdays*) dan hari Jumat, Sabtu, Minggu, Hari Libur mulai dari jam 08.00 – 18.00 (*weekend*). Untuk dapat mengunjungi lokasi Kampung Gajah *Wonderland*, pengunjung dapat menggunakan kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda empat.

3.3. Populasi

Menurut Wardiyanta (2006, hlm. 19) populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga. Sedangkan definisi populasi menurut Sugiyono (2015, hlm. 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian mengenai populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang datang ke Kampung Gajah *Wonderland*.

3.4. Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel menurut Sugiyono (2015, hlm. 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Donald Ary yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto (2005, hlm. 248) " sampel 50 sampai 100 subyek penelitian sudah dianggap cukup:. Sedangkan menurut dasar pengukuran Maholtra (1999, hlm. 46) dalam Joko Susilo (2009, hlm. 3) menjelaskan bahwa sampel meliputi sebagian atau

mewakili populasi yang diobservasi. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Jika sampel = n merupakan bagian dari populasi = N, maka n ≤ N (nilai n lebih kecil dan bisa juga sama dengan N, tetapi pada umumnya selalu lebih kecil) kalau jumlah populasi = 100, maka sampel bisa terdiri dari 100, 200, dan atau 500, yaitu suatu jumlah elemen yang lebih kecil dari 1000 atau besarnya sampel minimal lima kali jumlah variable yang diteliti. Menurut Soeratno (1995, hlm. 121) menyatakan bahwa penentuan besarnya sampel tergantung pada tujuan penelitian, pengetahuan tentang populasi, besarnya dana yang tersedia, besarnya populasi dan kesediaanya untuk menjadi sampel, fasilitas yang tersedia, dan lain sebagainya. Dengan pertimbangan diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling.* Menurut Sugiyono (2001, hlm. 60) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.

3.5. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun pengertian dari definisi menurut Hatch dan Fahrady dalam (Sugiyono, 2012:107) variabel secara teoritis didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain, dan variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, memperoleh segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dalam penelitian ini mengkaji variabel tunggal yaitu variabel produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*. Secara rinci,

operasionalisasi variabel untuk menjawab identifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Komponen	Indikator	Skala
(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
Produk Wisata (X) Menurut Middleton (2001, hlm. 122), memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu: *"The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination."*	**Atraksi Wisata**	**Wisata Buatan**	Tingkat kemenarikan *Sky Rider*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Tubby Slide*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Mini Zoo*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Pasific Robot*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan ATV *Adventure*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Children Playground*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan Big *Tornado*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Octopus Racer*	Ordinal
			Tingkat kemenarikan *Wave Pool*	Ordinal
	Amenitas / Fasilitas	**Fasilitas Umum**	Tingkat kenyamanan tempat parkir	Ordinal
			Tingkat kenyamanan toilet	Ordinal
			Tingkat kenyamanan mushola	Ordinal
		Fasilitas Wisata	Tingkat kenyamanan Resto Sunda	Ordinal
			Tingkat kenyamanan toko *souvenir*	Ordinal
	Aksesibilitas	**Fisik**	Tingkat kemudahan mendapatkan petunjuk arah (*signate*) jalan menuju Kampung Gajah *Wonderland*	Ordinal
			Tingkat kemudahan transportasi umum menuju Kampung Gajah *Wonderland*	Ordinal
		Non-Fisik	Tingkat kemudahan mendapat informasi secara online mengenai produk wisata Kampung Gajah *Wonderland*	Ordinal
			Tingkat kesesuaian	Ordinal

			brand/nama Kampung Gajah *Wonderland* dengan produk wisata yang ditawarkan	

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

3.6. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Dalam pengumpulan data peneliti memerlukan berbagai macam teknik untuk mendapatkann data yang akurat sehingga dapat diuji kebenarannya. Maka dalam penelitian ini peneliti memakai teknik pengumpulan data yakni :

a. Wawancara

Sugiyono (2014, hlm. 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan wawancara kepada pengelola Kampung Gajah *Wonderland* untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

b. Kuesioner

Sugiono (92014, hlm. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Denagn ini peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Kampung Gajah *Wonderland* untuk mengisi beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Kuesioner yang diberikan berbentuk *closed ended* dengan skala pendekatan menggunakan Likert.

Menurut sugiono (2014, hlm. 93) skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif ke sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 3.2

Pengukuran Skala Likert

Skala jawaban tingkat kepentingan	**Skor**	**Skala jawaban tingkat kinerja**
Sangat Penting	5	Sangat Setuju
Penting	4	Setuju
Cukup	3	Cukup
Tidak Penting	2	Tidak Setuju
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Diolah oleh peneliti 2017

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

c. Observasi

Sugiyono (2014, hlm. 145) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti langsung datang ke Kampung Gajah *Wonderland* dan melihat reaksi dan aksi wisatawan yang berkunjung.

d. Dokumentasi

Sugiono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlaku, dokumen bias berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri maupun dari pengelola Kampung Gajah *Wonderland*.

e. Studi Literatur

Studi literatur yaitu pengambilan menurut teori atau buku yang bersangkutan dengan penelitian.

3.7. Jenis dan Sumber Data

Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang diteliti disebut sumber data. Data penelitian digolongkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Pengumpulan Data Primer

Menurut Sugiyono (2015, hlm. 137) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Data primer bersifat asli dan berasal dari tangan pertama atau responden. Pengambilan data primer dilakukan secara langsung kepada responden dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang disebar oleh peneliti mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*.

b. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Data sekunder sering juga disebut sebagai data dari tangan ketiga. Biasanya data sekunder berasal dari studi dokumentasi atau studi kepustakaan yang sudah ada, namun peneliti masih harus menganalisis kembali dari data tersebut.

- Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan untuk mencari data yang dibutuhkan dengan cara membaca buku, literatur, artikel serta laporan dari dinas terkait yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

- Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi diperoleh dengan cara melakukan kajian dengan menggunakan media gambar, peta, dan dokumen-dokumen.

Tabel 3.3

Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Tingkat kepentingan dan kinerja produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*	Primer	Kuisioner yang diberikan kepada pengunjung Kampung Gajah *Wonderland*, 2017
2.	Profil mengenai Kampung Gajah *Wonderland*		Pengelola Kampung Gajah *Wonderland*, 2017
3.	Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2010-2014 di Kabupaten Bandung Barat	Sekunder	Disbudpar Provinsi Jawa Barat, 2017
4.	Peta Lokasi Kampung Gajah *Wonderland*		Google Maps, 2017

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

3.8. Proses Pengembangan Instrumen

Sebagai langkah selanjutnya, dilakukan proses pengembangan instrumen dimana dilakukan pengujian terlebih dahulu terhadap instrumen tersebut sebelum dilakukan proses analisis penelitian. Hal ini dilakukan guna menilai keabsahan dari kuisioner yang disebar. Dalam penelitian ini ada dua jenis pengujian instrumen yaitu:

3.8.1. 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 mengunakan 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 menunjukan 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:

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). 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 :

rxy = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

∑X = Jumlah skor dalam distribusi X

∑Y = Jumlah skor dalam jumlah Y

∑X2 = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

∑Y2 = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Keputusan mengenai validitas item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, yaitu :

a. Jika r positif serta r > 0,1654 maka item pernyataan tersebut valid.

b. Jika r tidak positif serta r < 0,1654 maka item pernyataan tersebut tidak valid

Tabel 3.4

Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kinerja

No	Indikator	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	Tingkat kemenarikan *Sky Rider*	0,636	0,1654	Valid
2	Tingkat kemenarikan *Tubby Slide*	0,693	0,1654	Valid
3	Tingkat kemenarikan *Mini Zoo*	0,171	0,1654	Valid
4	Tingkat kemenarikan *Pacific Robot*	0,641	0,1654	Valid
5	Tingkat kemenarikan ATV *Adventure*	0,588	0,1654	Valid
6	Tingkat kemenarikan *Children Playground*	0,621	0,1654	Valid
7	Tingkat kemenarikan *Big Tornado*	0,696	0,1654	Valid
8	Tingkat kemenarikan *Octopus Racer*	0,691	0,1654	Valid
9	Tingkat kemenarikan *Wave Pool*	0,622	0,1654	Valid
10	Tingkat kenyamanan tempat parkir	0,528	0,1654	Valid
11	Tingkat kenyamanan toilet	0,672	0,1654	Valid
12	Tingkat kenyamanan mushola	0,696	0,1654	Valid
13	Tingkat kenyamanan Resto Sunda	0,714	0,1654	Valid
14	Tingkat kenyamanan toko *souvenir*	0,544	0,1654	Valid
15	Tingkat kemudahan mendapatkan petunjuk arah (*signate*) jalan menuju Kampung Gajah *Wonderland*	0,575	0,1654	Valid
16	Tingkat kemudahan transportasi umum menuju Kampung Gajah *Wonderland*	0,619	0,1654	Valid
17	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi secara online mengenai produk wisata Kampung Gajah *Wonderland*	0,484	0,1654	Valid
18	Tingkat kesesuaian *brand*/nama Kampung Gajah *Wonderland* dengan produk wisata yang ditawarkan	0,654	0,1654	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Berdasarkan hasil uji validitas intstrumen penelitian variabel Kinerja pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20.0 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 18 dinyatakan valid karena rhitung ≥ rtabel.

Tabel 3.5

Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepentingan

No	Indikator	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	Tingkat kemenarikan *Sky Rider*	0,692	0,1654	Valid
2	Tingkat kemenarikan *Tubby Slide*	0,584	0,1654	Valid
3	Tingkat kemenarikan *Mini Zoo*	0,522	0,1654	Valid
4	Tingkat kemenarikan *Pacific Robot*	0,691	0,1654	Valid
5	Tingkat kemenarikan ATV *Adventure*	0,579	0,1654	Valid
6	Tingkat kemenarikan *Children Playground*	0,639	0,1654	Valid
7	Tingkat kemenarikan *Big Tornado*	0,578	0,1654	Valid
8	Tingkat kemenarikan *Octopus Racer*	0,620	0,1654	Valid
9	Tingkat kemenarikan *Wave Pool*	0,543	0,1654	Valid
10	Tingkat kenyamanan tempat parkir	0,697	0,1654	Valid
11	Tingkat kenyamanan toilet	0,684	0,1654	Valid
12	Tingkat kenyamanan mushola	0,669	0,1654	Valid
13	Tingkat kenyamanan Resto Sunda	0,671	0,1654	Valid
14	Tingkat kenyamanan toko *souvenir*	0,585	0,1654	Valid
15	Tingkat kemudahan mendapatkan petunjuk arah (*signate*) jalan menuju Kampung Gajah *Wonderland*	0,608	0,1654	Valid
16	Tingkat kemudahan transportasi umum menuju Kampung Gajah *Wonderland*	0,597	0,1654	Valid
17	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi secara online mengenai produk wisata Kampung Gajah *Wonderland*	0,575	0,1654	Valid
18	Tingkat kesesuaian *brand*/nama Kampung Gajah *Wonderland* dengan produk wisata yang ditawarkan	0,452	0,1654	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Berdasarkan hasil uji validitas intstrumen penelitian variabel Kepentingan pada tabel 3.5 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20.0 for windows*, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 18 dinyatakan valid karena rhitung ≥ rtabel.

3.8.2. Uji Reabilitas

Suharsimi Arikunto (2010, hlm.221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. 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 :

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

r_1 : Reabilitas internal seluruh instrument

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

Ketentuan uji reabilitas ditentukan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Secara teknis pengujian instrument dengan rumus-rumus diatas peneliti menggunakan fasilitas *software SPSS 20.0 for windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6

Reabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Reliabilitas			
	Total Item	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
Kinerja	18	0.921	0.7	Reliabel
Kepentingan	18	0.923	0.7	Reliabel

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukan bahwa kedua variabel yaitu Kinerja dan Kepentingan dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan r hitung variabel Kinerja dan r hitung Kepentingan lebih besar dari r tabel. Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

Dengan demikian penelitian ini dapat dilanjutkan tanpa adanya suatu kendala terjadinya kegagalan penelitian yang disebabkan oleh instrumen penelitiannya yang belum teruji tingkat validitas dan reliabilitasnya serta layak digunakan untuk menguji permasalahan yang diteliti.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Garis Kontinum

Garis kontinum digunakan untuk menentukan interval dari jawaban sangat penting, penting, cukup, tidak penting, sanat tidak penting atau sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju dari suatu variabel. Adapun langkah-langkah perhitungan dalam teknik garis kontinum ini, yakni sebagai berikut (Sugiono, 2013):

a. Mencari nilai indeks maksimum

   Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden

b. Mencari nilai indeks minimum

   Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden

c. Mencari panjang kelas interval

   Panjang kelas interval = nilai indeks maksimum : banyaknya kelas-kelas interval

Sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti gambar dibawah ini:

Sanga tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting

Gambar 3.2

Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Jika digambarkan jumlah pernyataan suatu variabel adalah lima pernyataan dengan skor pernyataan terbesar 5 dan skor pernyataan terendah 1 dengan responden sebanyak 100 orang, maka perhitungan garis kontinum adalah sebagai berikut:

Jumlah kriteria pernyataan : 5

Tertinggi secara keseluruhan : (5 x 5 x 100) = 2500

Nilai terendah : (5 x 1 x 100) = 500

Selanjutnya dapat diketahui interval untuk mengklasifikasikan penilaian adalah:

$$NJI = \frac{2500-500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 400, maka klasisfikasi penilaian yang tertuang dalam garis kontinum adalah:

Sanga tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting

500 900 1300 1700 2100 2500

Gambar 3.3
Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Dalam penelitian ini memerlukan analisis data sebagai alat untuk mendapatkan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis matriks IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai berikut:

3.9.2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurutnya *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukan

oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, Intinya tingkat kepentingan pengguna (*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 selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam Diagram Kartesius.

Langkah selanjutnya adalah untuk menjawab pertanyaan nomor tiga mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pada Matriks IPA di Kampung Gajah *Wonderland*. Data tersebut dihitung lalu ditampilkan menjadi diagram kartesius yang nantinya akan menghasilkan beberapa fokus untuk peningkatan kinerja di Kampung Gajah *Wonderland*. Diagram Kartesius adalah sebuah matriks *Importance-Performance* yang menampilkan empat kuadran yang setiap kuadran memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (*X,Y*) masing-masing dihitung dengan rumus :

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

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

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 :

1. Kuadran I (*Focus Improvement*)

   Kuadran ini membuat 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.

2. Kuadran II (*Maintain Performance*)

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

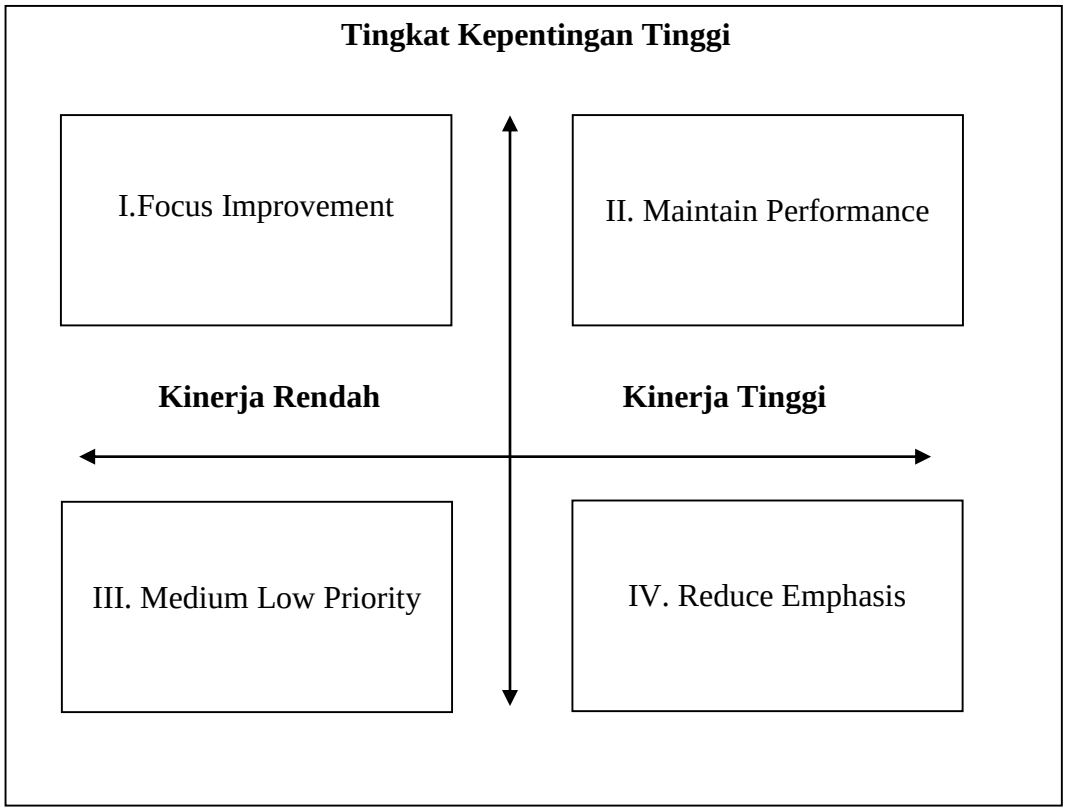
3. Kuadran III (*Medium Low Priority)*

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

4. Kuadran IV (*Reduce Emphasis*)

   Kuadran ini membuat 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 ditunjukan pada diagram di bawah ini:



Tingkat Kepentingan Rendah

Gambar 3.4
Matriks *Importance – Performance*
Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017