

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian



Gambar 3. 1 Peta lokasi Kampung Tulip

Sumber : Google Maps

Kampung Tulip berada di Komplek Banyu Biru Blok H No 17, jalan Pasir Pogor Ciswastra Bandung. Harga tiket masuk satu diantara Tempat Wisata di Bandung timur ini begitu terjangkau, di mana bila anda bertandang hari umum (weekday) cukup membayar Rp. 7.000 serta akhir minggu (weekend) Rp. 12.000. Saat operasionalnya sehari-hari, Senin sampai Minggu, mulai jam 08.00 – 17.00 WIB. Pengunjung dapat menggunakan beberapa jalur alternatif yang dapat ditempuh diantaranya:

- 1) Dari Arah Gedebage

Ini alternatif jalan yang paling mudah untuk siapapun yang akan kesana, baik warga Bandung atau wisatawan asal luar kota seperti Jakarta. Anda dapat ikuti rute jalan tersebut

berikut ini. Jalan Soekarno-Hatta lalu menuju Jalan Gedebage/Terminal Peti Kemas lalu menuju Derwati lalu menuju Ciwastra lalu menuju Pasir Pogor. atau Jalan Soekarno-Hatta lalu menuju Cipamokolan lalu menuju Bodogol lalu belok kanan kearah Ciwastra Perumahan Pasir Pogor Indah.

2) Dari Jalan Buah Batu

Keluar tol Buah Batu, tujukan kendaraan ke simpang jalan Buah Batu. Sebelum simpan jalan, anda putar balik arah ke Pasar Kordon lalu menuju Jl. Margacinta lalu menuju Jl. Ciwastra, atau dari arah Kantor Samsat Kiaracandong/Carefour. Selepasnya tujukan ke pertigaan Jl Margacinta lalu sesudah belokan Jl. Rancabolang lalu menuju Ciwastra dan belok kanan ke arah Jl. Pasir Pogor Raya (Perumahan Pasir Pogor Indah/Banyu Biru).

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2010) Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian bertujuan agar dapat mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap Produk wisata yang sedang diteliti dilapangan terdapat dalam penelitian ini. Penulis menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuisioner yang disebarakan melalui observasi dan juga melalui *google form* yang disebarakan melalui jejaring sosial. dan setelah hasilnya didapatkan selanjutnya akan dianalisis secara kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif.

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik dalam pengambilan sampel disini dilakukan secara acak dan pengumpulannya dilakukan dengan cara memberikan instrumen penelitian dan analisis data disini bersifat kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2010) analisis deskriptif yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan bagaimanapun adanya tanpa bermaksud untuk membuat sebuah kesimpulan berlaku untuk umum atau generalisasi. Pada hal ini variabel yang digunakan bisa satu atau tunggal bisa pula lebih dari satu variabel. Melalui pendekatan ini maka akan diketahui bagaimana gambaran dari Analisis Produk Wisata di Kampung Tulip Kota Bandung.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011). Dalam penelitian disini populasi yang dimaksud yaitu jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kampung Tulip.

3.3.2 Sampel

1) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2011). Penentuan sampel didalam penelitian disini menggunakan rumus dari Slovin yakni sebagai berikut:

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

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolelir (e=0.1).

2) Teknik Sampling

Dalam mengambil sampel, disini penulis menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit *sampling* (Sugiyono ,2011), maka dengan begitu setiap unit *sampling* sebagai unsur dari populasi yang terpencil pun mendapatkan peluang yang sama atau untuk dapat mewakili populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu para pengunjung Kampung Tulip Berikut adalah Tabel mengenai Data Kunjungan Kampung Tulip :

Tabel 3. 1
Data kunjungan wisata ke Kampung Tulip

TAHUN	PENGUNJUNG YANG BERKUNJUNG
2016	89.704
2017	77.784
TOTAL	167.448
RATA-RATA	83.724

Sumber : pengelola kampung tulip 2018

Dalam penelitian ini penulis menghitung jumlah sampel berdasarkan data yang didapat dari pengelola Kampung Tulip. Data yang dijadikan nilai (n) jumlah populasi adalah jumlah rata-rata pengunjung yang mengunjungi Kampung Tulip Bandung pada tahun 2016-2017, yaitu sebanyak 83.724 wisatawan dan persen kelonggaran yang telah ditentukan yakni sebesar 0,1 atau 10%. Maka berdasarkan jumlah dari data kunjungan tersebut jumlah sampel yang nantinya akan diambil adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{83.724}{1 + 83.724(0,1)^2}$$

$$n = \frac{83.724}{8.38,24}$$

$$n = 99,88$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka peneliti berkesimpulan bahwa sampel yang akan diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 100 wisatawan atau pengunjung Kampung Tulip Bandung.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun itu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi mengenai hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011).

Didalam penelitian terdapat variabel yang nantinya variabel tersebut menjadi suatu sifat atau sebuah atribut, objek atau kegiatan. Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Sugiyono (2009) yang menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh penulis yang selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Pada penelitian ini terdapat variabel bebas (*Independent Variabel*). Yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah Produk Wisata, untuk detail operasional variabel dapat dilihat pada tabel 3. 2.

Tabel 3. 2
Tabel Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Produk wisata Produk wisata memiliki tiga komponen didalamnya diantaranya atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas Middleton (2001)	Atraksi Middleton (2001)	Kemenarikan Wahana Perahu	<i>Ordinal</i>	1
		Kemenarikan Kolam terapi ikan	<i>Ordinal</i>	2
		Kemenarikan rumah khas <i>Holland</i>	<i>Ordinal</i>	3
		Kemenarikan Galery <i>Shabby Chick</i>	<i>Ordinal</i>	4
		Kemenarikan Taman Bunga	<i>Ordinal</i>	5
	Fasilitas /Amenitas	Ketersediaan <i>Food Court</i>	<i>Ordinal</i>	6

	Middleton (2001)	Ketersediaan <i>Information Center</i>	<i>Ordinal</i>	7
		Kenyamanan Toilet	<i>Ordinal</i>	8
		Kenyamanan Tempat Parkir	<i>Ordinal</i>	9
		Kenyamanan Mushola	<i>Ordinal</i>	10
		Ketersediaan Media Interpretasi Non- personal	<i>Ordinal</i>	11
	Aksesibilitas Middleton (2001)	Kemudahan Akses Jalan Menuju Lokasi	<i>Ordinal</i>	12
		Kenyamanan akses di dalam kawasan	<i>Ordinal</i>	13
		Ketersediaan Papan Petunjuk Jalan	<i>Ordinal</i>	14
		Ketersediaan Transportasi Umum	<i>Ordinal</i>	15
		Kemudahan Mengakses Informasi Mengenai Kampung Tulip	<i>Ordinal</i>	16

Sumber : Diolah oleh peneliti 2018

3.5 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono,

2012). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini didapatkan melalui studi literatur, *website*, serta data yang didapatkan melalui pengelola Kampung Tulip Bandung dan alat yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah kuisioner. Cara pengumpulan data didalam penelitian ini akan dilakukan sesuai prosedur yaitu responden akan diberikan kuisioner dan responden diharuskan mengisi kuisioner tersebut diketahui, dianalisa, dan terakhir dikumpulkan.

Agar responden dapat dengan mudah menjawab kuisioner pada penelitian ini yang jawabannya merupakan bentuk pendapat atas pernyataan dan pertanyaan maka bentuk dari pendapat akan menggunakan skala likert sebagai jawabannya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sarwono, 2006). Fenomena ini sudah ditetapkan oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel akan diukur serta dijabarkan melalui indikator variabel.

Penggunaan skala likert dalam sebuah penelitian dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *checklist* untuk pilihannya. Dan setelah hasil data kuisioner dari responden berdasarkan sampel penelitian sudah didapatkan maka pada tahapan selanjutnya yaitu untuk memeriksa kembali kelengkapan dari jawaban responden yang sudah terkumpul, lalu diterjemahkan hasil yang telah didapatkan dari responden ke dalam skor yang telah ditentukan, kemudian langkah selanjutnya yaitu data yang telah didapatkan tersebut digunakan untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen pada penelitian ini merupakan pedoman untuk membuat kuisioner atau angket yang nantinya isi dari kuisioner tersebut adalah berupa pertanyaan dan pernyataan yang dapat mewakili pendapat dari responden.

Suharsimi Arikunto (2002) mengemukakan bahwa terdapat beberapa keuntungan dalam menggunakan angket diantaranya:

- 1) Kehadiran peneliti tidak diperlukan
- 2) Bisa dibagikan kepada banyak responden secara serentak
- 3) Bisa dibuat anonim sehingga responden dapat jujur tanpa malu untuk menjawab karena namanya tidak diketahui
- 4) Dapat dijawab sesuai waktu senggang dari responden
- 5) Pertanyaan yang diberikan kepada responden semuanya sama

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti (Wijaya & Dedi, 2011), terdapat dua macam kuisisioner yang diantaranya adalah kuisisioner terstruktur (tertutup) dan tidak berstruktur (terbuka). Perbedaannya adalah kuisisioner terstruktur atau tertutup merupakan kuisisioner yang berisi pertanyaan serta pilihan jawaban, sedangkan kuisisioner tidak berstruktur atau terbuka hanya berisi pertanyaan tidak disertai jawaban.

Tabel 3. 3
Tabel pengukuran skala Likert

Skala Jawaban Tingkat Kepentingan	Skor	Skala Jawaban Tingkat Kinerja
Sangat Penting	5	Sangat Baik
Penting	4	Baik
Cukup	3	Cukup Baik
Tidak Penting	2	Tidak Baik
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik

Sumber: *Diolah oleh peneliti 2018*

3.6 Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data diperlukan agar memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002). Agar peneliti mendapatkan data yang diinginkan diharuskan menggunakan pengumpulan data yang akurat dan juga data yang dapat diuji kebenarannya. Maka ada beberapa teknik dalam pengumpulan data yang digunakan oleh penulis agar informasi yang diperlukan dapat terpenuhi. Diantaranya adalah teknik-teknik berikut:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan (Umar, 2003). Maka jika peneliti memerlukan data dari kepentingan dan kinerja sebuah produk wisata dari lokasi yakni Kampung Tulip maka peneliti akan mengumpulkan data tersebut melalui lokasi penelitian dan juga data yang diberikan oleh pengunjung. Maka data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi lapangan

Observasi lapangan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengunjungi tempat

yang dijadikan sebagai objek penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah Kampung Tulip Bandung.

b) Kuisisioner/Angket

Kuisisioner disini merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden yang nantinya akan diisi sendiri oleh responden. Responden yang akan mengisi kuisisioner adalah pengunjung dan orang yang pernah berkunjung ke Kampung Tulip dengan cara menyebarkan sebanyak 100 kuisisioner secara langsung dan juga melalui *google form* yang disebarakan melalui media sosial.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung didapatkan oleh peneliti, data ini bisa berasal dari dokumen-dokumen atau melalui penelitian sebelumnya. Jadi yang dimaksud dengan data sekunder tidak diperoleh peneliti secara langsung yang melainkan sudah terdapat pada studi literatur, terdapat pada buku, catatan-catatan penelitian sebelumnya dan sumber diperoleh dari internet.

Tabel 3. 4
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Kepentingan dan kinerja terhadap produk wisata di Kampung Tulip Bandung	Primer	Kuisisioner yang diberikan kepada pengunjung Kampung Tulip
2.	Profil mengenai Kampung Tulip		Pengelola Kampung Tulip
3.	Data kunjungan ke Kampung Tulip	Sekunder	Pengelola Kampung Tulip
4.	Peta Lokasi Kampung Tulip		<i>Google Maps</i> , 2018

Sumber : Hasil olahan penulis (2018)

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Maka agar dapat dipastikan segi kevalidan dari instrumen pada penelitian dibutuhkan uji validitas. Rumus korelasi *product moment* digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen, yakni sebagai berikut:

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

Sugiyono, 2010

Keterangan:

r	=	Koefisien validitas item yang dicari
X	=	Skor yang diperoleh subjek seluruh Item
Y	=	Skor total
ΣX	=	Jumlah skor distribusi X
ΣY	=	Jumlah skor distribusi Y
ΣX^2	=	Jumlah Kuadrat distribusi X
ΣY^2	=	Jumlah Kuadrat distribusi Y
n	=	Jumlah responden

Dimana:

r	=	Koefisien korelasi antara variabel X dan Y, dua variabel yang dikorelasikan.
---	---	--

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka data tersebut dinyatakan valid. Dimana skor yang dianggap sebagai syarat minimum dari r_{tabel} adalah sebesar 0.256 (1%). Apabila instrumen telah dinyatakan valid, maka dapat dilihat dibawah ini merupakan tabel dari kriteria untuk menafsirkan indeks korelasi (r) pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3. 5
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 (2009)

Dibawah ini merupakan taraf signifikansi yang digunakan sebagai hasil dari pengujian validitas dari item pernyataan atau pertanyaan diantaranya:

- a. Item pertanyaan / pernyataan dianggap valid jika *rhitung* lebih besar dari r_{tabel}
- b. Item pertanyaan/pernyataan dianggap tidak valid apabila *rhitung* lebih kecil dari r_{tabel}

Perhitungan Validitas terhadap 16 indikator kepentingan dilakukan dengan dibantu oleh perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

Tabel 3. 6
Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepentingan

No.	Pernyataan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1.	Saya berpendapat bahwa Kemenarikan Wahana Perahu	0,353	0,256	Valid
2.	Saya berpendapat bahwa Kemenarikan Kolam terapi ikan	0,462	0,256	Valid
3.	Saya berpendapat bahwa Kemenarikan rumah khas <i>Holland</i>	0,438	0,256	Valid

4.	Saya berpendapat bahwa Kemenerikan <i>Galery Shabby Chick</i>	0,530	0,256	Valid
5.	Saya berpendapat bahwa Kemenerikan Taman Bunga	0,631	0,256	Valid
6.	Saya berpendapat bahwa Ketersediaan <i>Food Court</i>	0,589	0,256	Valid
7.	Saya berpendapat bahwa Ketersediaan <i>Information Center</i>	0,611	0,256	Valid
8.	Saya berpendapat bahwa Kenyamanan Toilet	0,721	0,256	Valid
9.	Saya berpendapat bahwa Kenyamanan Tempat Parkir	0,607	0,256	Valid
10.	Saya berpendapat bahwa Kenyamanan Mushola	0,723	0,256	Valid
11.	Saya berpendapat bahwa Ketersediaan Media Interpretasi Non-personal	0,615	0,256	Valid
12.	Saya berpendapat bahwa akses jalan menuju lokasi	0,761	0,256	Valid
13.	Saya berpendapat bahwa Kenyamanan akses di dalam kawasan	0,644	0,256	Valid

14.	Saya berpendapat bahwa Ketersediaan Papan Petunjuk Jalan	0,596	0,256	Valid
15.	Saya berpendapat bahwa Ketersediaan Transportasi Umum	0,484	0,256	Valid
16	Saya berpendapat bahwa Kemudahan Mengakses Informasi Mengenai Kampung Tulip	0,592	0,256	Valid

Sumber : *Diolah oleh peneliti tahun 2018*

Dari hasil uji validitas variabel Kepentingan yang terdapat pada tabel 3.7 diatas dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 20 for windows*, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pertanyaan dari nomor 1 sampai dengan nomor 16 dinyatakan valid dikarenakan r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

Dan Perhitungan validitas terhadap 16 indikator kinerja dibawah ini dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

Tabel 3. 7
Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kinerja

No.	Pertanyaan	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1.	Bagaimana kemenarikan wahana Perahu di Kampung Tulip?	0,586	0,256	Valid
2.	Bagaimana Kemenarikan Kolam terapi ikan di Kampung Tulip?	0,588	0,256	Valid

3.	Bagaimana kemenarikan rumah khas <i>Holland</i> di Kampung Tulip?	0,316	0,256	Valid
4.	Bagaimana kemenarikan <i>Galery Shabby Chick</i> di Kampung Tulip?	0,481	0,256	Valid
5.	Bagaimana kemenarikan Taman Bunga di Kampung Tulip?	0,538	0,256	Valid
6.	Bagaimana ketersediaan <i>Food Court</i> di Kampung Tulip?	0,766	0,256	Valid
7.	Bagaimana ketersediaan Information Center di Kampung Tulip?	0,708	0,256	Valid
8.	Bagaimana kenyamanan Toilet di Kampung Tulip?	0,846	0,256	Valid
9.	Bagaimana kenyamanan Tempat Parkir di Kampung Tulip?	0,755	0,256	Valid
10.	Bagaimana kenyamanan mushola di Kampung Tulip?	0,877	0,256	Valid
11.	Bagaimana ketersediaan Media Interpretasi Non-	0,760	0,256	Valid

	personal di Kampung Tulip?			
12.	Bagaimana kemudahan Akses Jalan Menuju Lokasi di Kampung Tulip?	0,722	0,256	Valid
13.	Bagaimana kenyamanan akses di dalam kawasan di Kampung Tulip?	0,705	0,256	Valid
14.	Bagaimana ketersediaan Papan Petunjuk Jalan di Kampung Tulip?	0,712	0,256	Valid
15.	Bagaimana ketersediaan Transportasi Umum menuju Kampung Tulip?	0,765	0,256	Valid
16	Bagaimana kemudahan Mengakses Informasi Mengenai Kampung Tulip?	0,840	0,256	Valid

Sumber : *Diolah oleh peneliti tahun 2018*

Dari hasil uji validitas variabel Kinerja yang terdapat pada tabel 3.8 diatas dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 20 for windows*, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pertanyaan dari nomor 1 sampai dengan nomor 16 dinyatakan valid dikarenakan r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

Menurut Sugiyono (2010), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan *reliable* apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama.

Menurut penjelasan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Instrumen yang dapat dipercaya akan menghasilkan data yang juga dipercaya. Pada kuisioner ini menggunakan skala likert dari 1 sampai 5 dan peneliti disini menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas dari hasil kuisioner, rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

(Umar, 2010)

Keterangan :

r_{11}	=	Reliabilitas Instrumen
k	=	Banyak Butir pertanyaan
σ_t^2	=	Varian Total
$\sum \sigma_b^2$	=	Jumlah Varian Butir Pertanyaan

Untuk mengetahui jumlah varian butir pertanyaan menggunakan rumus :

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

(Umar, 2010)

Keterangan :

n	=	Jumlah sampel
σ	=	Jumlah varian
x	=	Nilai skor yang dipilih (total nilai dari butir-butir pertanyaan).

Ketentuan yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika koefisien internal dari seluruh item r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
- Jika koefisien internal dari seluruh item r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

Apabila koefisien reliabilitas telah didapatkan, selanjutnya menentukan hubungannya dengan kriteria dari Guilford (1956) sebagai berikut:

Kurang dari 0,20	=	Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
0.20 - < 0.40	=	Hubungan yang kecil (tidak erat)
0.40 - < 0.70	=	Hubungan yang cukup erat
0.70 - < 0.90	=	Hubungan yang erat (reliabel)
0.90 - < 1.00	=	Hubungan yang sangat erat
1.00	=	Hubungan yang sempurna

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus diatas peneliti menggunakan fasilitas *Software* SPSS 20 *For Windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 8
Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Reliabilitas		
	Total Item	R. Kritis	Kesimpulan
Kepentingan	16	0.871	<i>Reliable</i>
Kinerja	16	0.926	<i>Reliable</i>

Sumber : *Diolah oleh peneliti tahun 2017*

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kinerja dan kepentingan dinyatakan *Reliable* dan masuk ke dalam kriteria hubungan erat pada kepentingan dan sangat erat pada kinerja, Hal ini dikarenakan r_{hitung} variabel Kinerja dan r_{hitung} variabel Kepentingan lebih besar dari r_{tabel} .

Dari uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian saat ini dinyatakan valid dan reliabel. Dengan demikian penelitian dapat dilanjutkan tanpa adanya hambatan karena suatu hambatan penelitian salah satunya disebabkan oleh instrumen penelitiannya yang belum diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya serta layak digunakan untuk menguji permasalahan yang diteliti.

3.8 Teknik Analisis Data

“Teknik analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel menyajikan data

dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan agar dapat menjawab pertanyaan dari rumusan masalah (Sugiyono, 2008)”. Apabila data-data yang telah diperoleh sudah dinyatakan menjadi data-data yang valid, maka berikutnya adalah data-data tersebut dianalisis agar dapat menjawab rumusan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini. Berikut adalah tahapan-tahapan yang akan digunakan oleh peneliti:

3.8.1 Pendekatan Skala Likert

“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Hal ini diungkapkan oleh Sugiyono (2010). Pada skala likert ini jawaban yang diberikan merupakan skor yang menggambarkan pilihan jawaban responden terhadap indikator yang dinilai, lalu kemudian diukur dan kemudian ditotalkan. Dibawah ini merupakan kriteria dari bobot nilai yang akan digunakan pada instrumen penelitian

Tabel 3. 9
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

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

Sumber : Sugiyono(2012)

3.8.2 Garis Kontinum

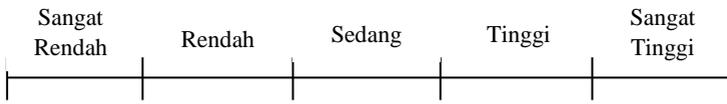
Pada penelitian ini alat pengukur yang digunakan adalah skala likert yang dimana akan menghasilkan data *ordinal*. Menurut Hasan (2009) “Data *ordinal* merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.”

Dari data yang telah didapatkan yaitu data yang berbentuk ordinal, selanjutnya data tersebut dibuat skor dan setelah itu akan digambarkan menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk penganalisaan data. Data bersifat numerikal yang dihasilkan sebelumnya akan dilanjutkan ketahap selanjutnya untuk dijadikan interval. Cara untuk menganalisa setiap jawaban yang diberikan oleh responden yang berupa

skor dari setiap pilihan jawaban akan dijumlahkan. Dan setelah ditemukan hasil dari skor dari setiap indikator, tahap selanjutnya peneliti akan membuat garis kontinum dan diklasifikasikan melalui garis ini, namun harus ditentukan terlebih dahulu jenjang interval menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005) sebagai berikut:

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

Dari hasil nilai jenjang interval yang telah didapatkan untuk menentukan lima kriteria yang menunjukkan Sangat rendah, rendah, sedang, Tinggi, dan sangat tinggi.



Gambar 3.2 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2014)

3.8.3 **Importance Performance Analysis (IPA)**

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.”

Diagram Kartesius merupakan sebuah matriks *importance performance* yang berisikan empat kuadran yang ditentukan oleh garis tegak lurus pada titik X dan Y. Empat kuadran tersebut berisikan keadaan dari atribut dan nantinya diberikan solusi untuk penindak lanjutannya. Cara untuk menghitung garis yang akan memotong pada titik X dan Y dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

Dimana :

- \bar{X} = Nilai rata-rata kinerja dari seluruh pertanyaan.
 \bar{Y} = Nilai rata-rata kepentingan dari seluruh pertanyaan
 k = Total atribut (pertanyaan)

Dalam Rangkuti (2006) Diagram Kartesius terdiri dari empat kuadran yang masing-masing kuadran memberikan penjelasan keadaan pada atribut yang berbeda. Kuadran tersebut diantaranya:

1) *Focus Improvement* (Kuadran I)

Kuadran ini akan menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung namun tingkat kinerja yang diberikan oleh atribut masih kurang. Sehingga pada atribut ini harus menjadi fokus untuk ditingkatkan.

2) *Maintain Performance* (Kuadran II)

Kuadran ini akan menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan kinerja yang diberikan pun sudah sesuai dengan tingkat kepentingannya. Pada atribut yang termasuk pada kuadran ini harus dipertahankan.

3) *Medium Low Priority* (Kuadran III)

Kuadran ini akan menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja yang diberikan pada atribut ini juga masih dianggap kurang. Pada kuadran ini perlu di tingkatkan namun dalam prioritas rendah sehingga masih bisa dipertimbangkan untuk kedepannya.

4) *Reduce Emphasis* (Kuadran IV)

Kuadran ini akan menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung akan tetapi kinerja yang diberikan tinggi sehingga pengunjung atribut pada kuadran ini dianggap berlebihan. Kuadran ini harus diperhatikan keefisiensinya sehingga tidak banyak tenaga yang terbuang.

Kuadran-kuadran tersebut akan ditunjukkan pada gambar yang terdapat dibawah ini:

KEPENTINGAN	KUADRAN I Dianggap Penting oleh pengunjung Kinerja belum sesuai dengan apa yang diharapkan. <i>(Focus improvement)</i>	KUADRAN II Dianggap penting oleh pengunjung Tingkat kepuasan sudah sesuai. Harus di pertahankan <i>(Maintain performance)</i>
	KUADRAN III Tingkat kepentingan relatif rendah Kinerjanya tidak terlalu istimewa <i>(Medium low priority)</i>	KUADRAN IV Tingkat kepentingan rendah kinerja terlalu berlebihan <i>(Reduce emphasis)</i>

KINERJA

Gambar 3.3 Diagram Kartesius Matriks *Importance* dan *Performance*

Sumber: Rangkuti (2006)