

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di *The Lodge* Maribaya, yang tepat berada di Jalan Maribaya Timur KM.6 Kampung Kosambi, Desa Cibodas, Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Buka setiap hari, Senin hingga Minggu mulai dari jam 8.30 – 17.00 WIB. Untuk dapat mengunjungi lokasi *The Lodge* Maribaya, pengunjung dapat menggunakan kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda empat. Menuju *The Lodge* Maribaya pun dapat diakses dengan menggunakan angkutan umum.

B. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2015, hlm. 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut mengenai populasi maka populasi dari penelitian ini adalah semua wisatawan yang datang ke *The Lodge* Maribaya.

C. 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 Ary dalam Arikunto (2005, hlm. 248) “ sampel 50 sampai 100 subyek penelitian sudah dianggap cukup. Sedangkan menurut dasar pengukuran Maholtra dalam 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 $n \leq N$ (nilai n lebih kecil atau 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 dan Arsyad (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.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *sampling purposive* dengan teknik penentuan sampel yang dipilih berdasarkan latar belakang usia yaitu minimal 17 tahun ke atas agar para responden mengerti dan bisa menjawab pertanyaan pada kuisisioner yang diberikan oleh peneliti, karena adanya kemungkinan 100 sample yang diambil tidak secara keseluruhan berkunjung sekaligus berkemah di The Lodge Maribaya, maka pada tahap analisis data dan pembahasannya akan peneliti bagi menjadi dua, yaitu sample yang hanya berkunjung tanpa berkemah dengan sample yang berkunjung dengan berkemah.

D. Oprasional 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 The Lodge Maribaya. Secara rinci, operasionalisasi variabel untuk menjawab identifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1
Tabel Oprasional Variabel

Variabel (1)	Sub Variabel (2)	Aspek (3)	Indikator (4)	Skala (5)
<p>Produk Wisata</p> <p>Menurut Middleton(2001, hlm. 122), memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu: <i>“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination.”</i></p>	Atraksi Wisata	Wisata Alam	Tingkat keindahan pemandangan alam <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
			Tingkat keunikan pemandangan alam <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
			Tingkat keaslian pemandangan alam <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
			Tingkat kemenarikan pemandangan alam <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
			Tingkat kelangkaan pemandangan alam <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
		Wisata Buatan	Tingkat kemampuan pengunjung menikmati aktivitas di spot foto (<i>Sky Tree, Bamboo Sky, Mountain Swing, Bicycle</i>)	Ordinal
			Tingkat keunikan spot foto (<i>Sky Tree, Bamboo Sky, Mountain Swing, Bicycle</i>)	Ordinal
			Tingkat kelangkaan spot foto (<i>Sky Tree, Bamboo Sky, Mountain Swing, Bicycle</i>)	Ordinal
			Tingkat kenyamanan spot foto (<i>Sky Tree,</i>	Ordinal

			Bamboo Sky, Mountain Swing, Bicycle)	
			Tingkat keamanan spot foto (Sky Tree, Bamboo Sky, Mountain Swing, Bicycle)	Ordinal
			Tingkat kemampuan pengunjung menikmati aktivitas <i>camping ground</i>	Ordinal
			Tingkat kemenarikan <i>camping ground</i>	Ordinal
			Tingkat keunikan <i>camping ground</i>	Ordinal
			Tingkat kenyamanan <i>camping ground</i>	Ordinal
			Tingkat keamanan <i>camping ground</i>	Ordinal
			Tingkat kelangkaan <i>camping ground</i>	
	Amenitas / Fasilitas	Fasilitas Wisata. Terdiri dari Akomodasi, restoran, toko souvenir, dan fasilitas lainnya.	Tingkat ketersediaan tempat makan (<i>The Pines</i> dan Dapur Hawu)	Ordinal
			Tingkat variasi jenis makanan di tempat makan (<i>The Pines</i> dan Dapur Hawu)	Ordinal
			Tingkat ketersediaan fasilitas di spot foto (pijakan untuk berdiri dan duduk, sepeda melayang, dan ayunan)	Ordinal
			Tingkat kenyamanan fasilitas di spot foto (pijakan untuk berdiri dan duduk, sepeda melayang, dan ayunan)	Ordinal
			Tingkat keamanan fasilitas di spot foto (pijakan untuk berdiri dan duduk, sepeda	Ordinal

			melayang, dan ayunan)	
			Tingkat ketersediaan fasilitas <i>Camping Ground</i> (tenda, perlengkapan tidur, tempat ibadah, perlengkapan mandi, kamar mandi, aliran listrik, dan tempat sampah)	Ordinal
			Tingkat kenyamanan fasilitas <i>Camping Ground</i> (tenda, perlengkapan tidur, tempat ibadah, perlengkapan mandi, kamar mandi, aliran listrik, dan tempat sampah)	Ordinal
			Tingkat keamanan fasilitas <i>Camping Ground</i> (tenda, perlengkapan tidur, tempat ibadah, perlengkapan mandi, kamar mandi, aliran listrik, dan tempat sampah)	Ordinal
			Tingkat ketersediaan <i>Chidren playground</i>	Ordinal
			Tingkat kenyamanan <i>Chidren Playground</i>	Ordinal
			Tingkat keamanan <i>Chidren Playground</i>	Ordinal
			Tingkat ketersediaan barang di toko <i>souvenir</i>	Ordinal
			Tingkat variasi barang di toko <i>souvenir</i>	Ordinal
			Tingkat ketersediaan toilet	Ordinal

			Tingkat kenyamanan toilet	Ordinal
			Tingkat ketersediaan <i>shelter</i>	Ordinal
			Tingkat kenyamanan <i>shelter</i>	Ordinal
			Tingkat ketersediaan mushola	Ordinal
			Tingkat kenyamanan mushola	Ordinal
			Tingkat ketersediaan tempat parkir	Ordinal
			Tingkat kenyamanan tempat parkir	Ordinal
			Tingkat keamanan tempat parkir	Ordinal
	Aksesibilitas	Lokasi	Tingkat kemudahan mencapai lokasi <i>The Lodge Maribaya</i> menggunakan kendaraan pribadi/umum.	Ordinal
			Tingkat kemudahan lokasi <i>The Lodge Maribaya</i> dari fasilitas umum seperti mall, bandara, terminal, stasiun (tingkat strategis lokasi)	Ordinal
		Transportasi	Tingkat ketersediaan transportasi umum menuju <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal
			Tingkat kemudahan transportasi umum menuju <i>The Lodge Maribaya</i>	Ordinal

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. 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 respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada pengelola *The Lodge Maribaya* untuk mengetahui permasalahan yang ada sebagai dasar penelitian.

2. Kuesioner

Sugiyono (2014, hlm. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan ini penulis akan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke *The Lodge Maribaya* untuk mengisi beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Kuesioner yang diberikan berbentuk *closed ended* dengan skala pendekatan menggunakan Likert.

Menurut Sugiyono (2014, hlm. 93) skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, 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 instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif yang sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

Tabel 3.2

Tabel 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 2016

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

3. 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 ini penulis meneliti langsung datang ke *The Lodge Maribaya* dan melihat reaksi dan aksi wisatawan yang berkunjung.

4. Dokumentasi

Sugiyono (2011, hlm. 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan dokumentasi yang ada baik dari hasil dokumentasi sendiri maupun dari pengelola *The Lodge Maribaya*.

5. Studi Literatur

Yaitu pengambilan menurut teori atau buku yang bersangkutan dengan penelitian.

F. 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 penulis mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya

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.	Kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya	Primer	Kuisisioner yang diberikan kepada wisatawan The Lodge Maribaya, 2016
2.	Profil mengenai The Lodge Maribaya		Pengelola The Lodge Maribaya, 2016
3.	Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2010-2014 di Kabupaten Bandung Barat	Sekunder	Disbudpar Provinsi Jawa Barat, 2016
4.	Peta Lokasi The Lodge Maribaya		Google Maps, 2016

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

G. Proses Pengembangan Instrumen

Aryi Yunda Folia, 2019

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA
KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

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

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

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson product moment* sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2010, hlm.213)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam jumlah Y

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

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

n = Banyaknya responden

Keputusan mengenai validitas item pernyataan dalam kuesioner, yaitu :

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

Tabel 3. 1

Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kinerja

No. item	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	0,621	0,361	Valid
2	0,609	0,361	Valid
3	0,535	0,361	Valid
4	0,509	0,361	Valid
5	0,477	0,361	Valid
6	0,503	0,361	Valid
7	0,471	0,361	Valid
8	0,674	0,361	Valid
9	0,615	0,361	Valid
10	0,752	0,361	Valid
11	0,625	0,361	Valid
12	0,383	0,361	Valid
13	0,654	0,361	Valid
14	0,623	0,361	Valid
15	0,537	0,361	Valid
16	0,646	0,361	Valid
17	0,736	0,361	Valid

18	0,739	0,361	Valid
19	0,497	0,361	Valid
20	0,551	0,361	Valid
21	0,661	0,361	Valid
22	0,739	0,361	Valid
23	0,622	0,361	Valid
24	0,708	0,361	Valid
25	0,863	0,361	Valid
26	0,835	0,361	Valid
27	0,837	0,361	Valid
28	0,693	0,361	Valid
29	0,526	0,361	Valid
30	0,419	0,361	Valid
31	0,649	0,361	Valid
32	0,618	0,361	Valid
33	0,515	0,361	Valid
34	0,507	0,361	Valid
35	0,455	0,361	Valid
36	0,436	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data 2016 dengan SPSS 17.0 for Windows

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Kinerja pada tabel 3.4 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 36 dinyatakan valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$

Tabel 3. 2**Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepentingan**

No. item	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	0,601	0,361	Valid
2	0,492	0,361	Valid
3	0,486	0,361	Valid
4	0,366	0,361	Valid
5	0,449	0,361	Valid
6	0,417	0,361	Valid
7	0,490	0,361	Valid
8	0,693	0,361	Valid
9	0,678	0,361	Valid
10	0,742	0,361	Valid
11	0,830	0,361	Valid
12	0,721	0,361	Valid
13	0,812	0,361	Valid
14	0,687	0,361	Valid
15	0,824	0,361	Valid
16	0,783	0,361	Valid
17	0,813	0,361	Valid
18	0,838	0,361	Valid
19	0,805	0,361	Valid
20	0,682	0,361	Valid
21	0,699	0,361	Valid

No. item	Koef. Validitas (r hitung)	r tabel	Keterangan
22	0,779	0,361	Valid
23	0,713	0,361	Valid
24	0,732	0,361	Valid
25	0,741	0,361	Valid
26	0,717	0,361	Valid
27	0,771	0,361	Valid
28	0,592	0,361	Valid
29	0,686	0,361	Valid
30	0,602	0,361	Valid
31	0,633	0,361	Valid
32	0,474	0,361	Valid
33	0,432	0,361	Valid
34	0,425	0,361	Valid
35	0,467	0,361	Valid
36	0,518	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data 2016 dengan SPSS 17.0 for Windows

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Kepentingan pada tabel 3.5 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 36 dinyatakan valid karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$

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 :

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

r_i : Reabilitas internal seluruh instrument

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

Ketentuan uji reabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $>$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
- b. Jika \leq maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Secara teknis pengujian instrument dengan rumus-rumus diatas peneliti menggunakan fasilitas *software SPSS 17.0 for window*, dengan hasil yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 3

Reabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Reliabilitas			
	Total Item	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
Kinerja	36	0,977	0,7	Reliabel
Kepentingan	36	0,991	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016 dengan SPSS 17.0 for Window

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan 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 instrument penelitiannya yang belum teruji tingkat validitas dan reliabilitasnya serta layak digunakan untuk menguji permasalahan yang diteliti.

H. Teknik Analisis Data

1. Garis Kontinum

Garis Kontinum digunakan untuk menentukan interval dari jawaban sangat penting, penting, cukup, tidak penting, sangat sangat 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 (Sugiyono, 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 maks : banyaknya kelas-kelas interval.

Sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti gambar dibawah ini:

Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting
----------------------	---------------	-------	---------	----------------

Gambar 3.1
Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Jika digambarkan jumlah pernyataan suatu variabel adalah lima pernyataan

dengan skor pernyataan terbesar 5 dan skor pernyataan terendah adalah 1 dengan responden sebanyak 100 orang, maka perhitungan garis kontinum adalah sebagai berikut:

Jumlah kriteria pernyataan : 5

tertinggi secara keseluruhan : $(5 \times 5 \times 100) = 2500$

Nilai terendah : $(5 \times 1 \times 100) = 300$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 16 dan dibulatkan menjadi 20, maka klasifikasi penilaian yang tertuang dalam garis kontinum adalah:

Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup	Penting	Sangat penting
20%	36%	52%	68%	84%
				100%

Gambar 3.2
Garis kontinum

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Dalam penelitian ini, 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*).

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 ditunjukkan 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. Menurut Kotler dan Tjiptono (2007) tingkat kepuasan pengunjung dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

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

Keterangan :

CS : Kepuasan Pelanggan

I : Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pp : Tingkat Kinerja (*Perceived Performance*)

Dimana apabila :

CS < 0 : pengunjung merasa sangat puas

CS = 0 : pengunjung merasa puas

CS > 0 : pengunjung merasa tidak puas

Langkah selanjutnya adalah untuk menjawab pertanyaan nomor tiga mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pada Matriks IPA di *The Lodge Maribaya*. Data tersebut dihitung lalu ditampilkan menjadi diagram kartesius yang nantinya akan menghasilkan beberapa fokus untuk peningkatan kepuasan pengunjung di *The Lodge Maribaya*. 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 :

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

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

Dimana :

X = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

Y = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

k = total atribut (pertanyaan)

Matriks IPA (dalam Rangkuti, 2006) terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Keadaan-keadaan tersebut yaitu :

a. Kuadran I (*focus improvement*)

Kuadran ini 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.

b. Kuadran II (*maintain performance*)

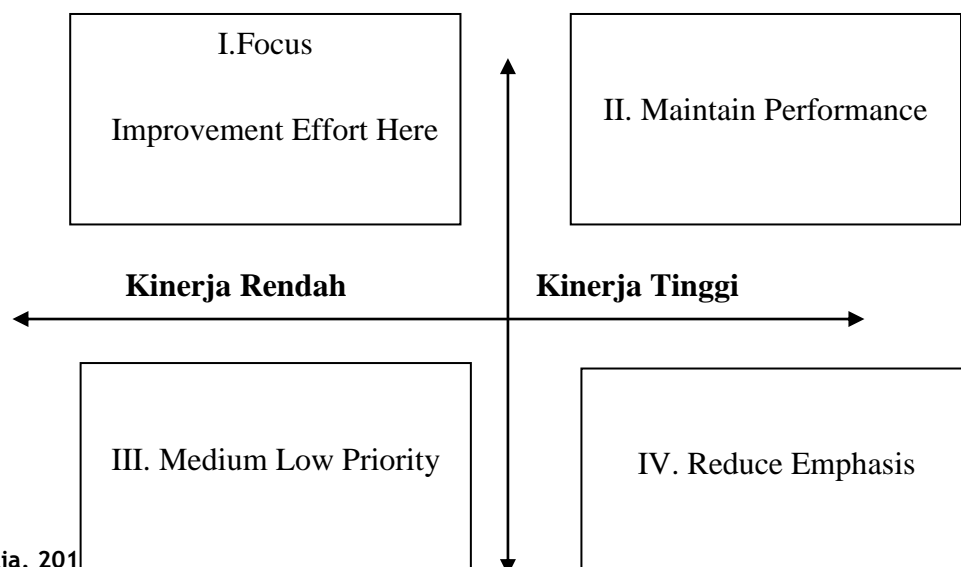
Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

c. 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.

d. 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.



Tingkat Kepentingan Rendah

Gambar 3.3

Matriks *Importance – Performance*

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016