

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data valid dengan tujuan menemukan, mengembangkan, dan membuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif.

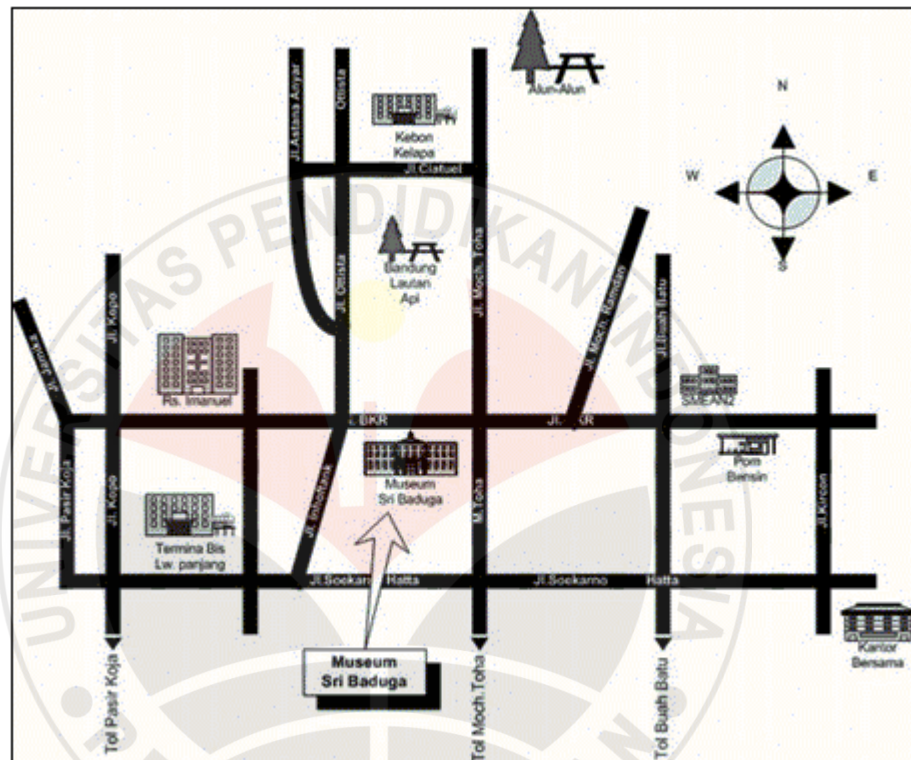
Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2011).

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan juga subjek yang diteliti dengan tepat. Penelitian deskriptif dilakukan karena dua faktor utama. Pertama, pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang memiliki keterkaitan dengan bidang pendidikan dan tingkah laku manusia. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, sehingga metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu metode penelitian yang dilakukan kurang dari satu tahun.

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di Museum Negeri Sri Baduga yang terletak di Jl. BKR No. 185 Bandung, Jawa Barat.



**Gambar 3.1** Lokasi Museum Negeri Sri Baduga

Sumber : <http://museumku.files.wordpress.com/2010/05/baduga-11.gif>

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono : 2011). Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Pengunjung Museum Negeri Sri Baduga

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono : 2011), apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Selama karakteristik, serta perbedaan-perbedaan lain tersebut bukan merupakan sesuatu hal yang penting dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap hasil penelitian, maka peneliti dapat mengambil sampel secara acak sederhana. Dengan demikian setiap unsur populasi harus mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Untuk menentukan berapa besar jumlah sample sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus Slovin. Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sample sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N=Ukuran populasi (rata-rata tingkat kunjungan)

e= kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (0,1)

$$n = \frac{139.107}{1 + 139.107 \times 0.1^2}$$

$$n= 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas penelitian ini menggunakan ukuran sampel minimal dengan  $\alpha = 0,1$  dengan derajat kepercayaan 10% maka didapatlah ukuran sampel minimal dengan jumlah (n)= 100 orang.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melewati orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono : 2011). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari hasil jawaban kuisisioner yang disebar oleh penulis mengenai kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal yang di tinjau dari EROT Model di Museum Negeri Sri Baduga.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa sumber data dan literatur yang dapat mendukung serta memenuhi informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan diantaranya artikel, buku, data dari pihak Museum Negeri Sri Baduga dan juga sumber lain yang dapat mendukung data dalam penelitian ini.

#### **E. Alat Pengumpul Data**

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, seorang peneliti membutuhkan instrument atau alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data, hal ini menurut Arikunto (2002) bertujuan agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cepat, lengkap dan sistematis sehingga mempermudah penulis dalam mengolah data. Dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. Ada dua macam kuesioner yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kuesioner tertutup, yang artinya adalah kuesioner yang pertanyaan-pertanyaannya dituliskan dan telah disediakan jawaban dalam bentuk pilihan, sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang telah disediakan (Sukandarrumidi dalam Sugiyono: 2011).

## 2. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan cara bertanya langsung secara lisan agar mendapat data yang valid kepada pihak yang berwenang mengenai masalah yang akan diteliti. Wawancara ini dilakukan kepada pihak Museum Negeri Sri Baduga dan pengunjung.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, ledger, agenda dan sebagainya (Arikunto:2002). Jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah public documents (dokumen publik).

## 4. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengambil dari literature atau buku-buku yang berhubungan dengan judul penelitian sebagai bahan landasan teori dan landasan analisis.

## F. Metode Analisis Data

### 1. Pengukuran Data

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala interval yaitu data yang jaraknya sama, tetapi tidak mempunyai nilai nol absolut (mutlak) (Sugiyono: 2011).

## 2. Penetapan Skala

Dalam penelitian ini peneliti mengukur kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal yang ditinjau dari EROT Model di Museum Negeri Sri Baduga dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan kinerja sebenarnya. Untuk menetapkan skala, penulis menggunakan pendekatan skala likert,. Skala likert digunakan ketika yang di ukur adalah sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial (Sugiyono : 2011).

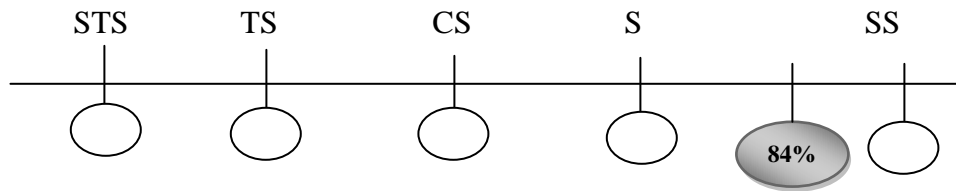
Berikut adalah pedoman pembobotan nilai alternative tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan pendekatan skala Likert.

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Nilai Kuisisioner**

Alternatif Jawaban Tingkat Kepentingan	Nilai Skor	Alternatif Jawaban Tingkat Kinerja
Sangat Penting	5	Sangat Setuju
Penting	4	Setuju
Cukup Penting	3	Cukup Setuju
Tidak Penting	2	Tidak Setuju
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Diolah Peneliti (2013)

Dengan teknik pengumpulan data kuisisioner/angket, maka instrumen tersebut akan diberikan secara acak. Setelah mendapatkan jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item, hasilnya akan digambarkan pada garis kontinum seperti berikut:



**Gambar 3.2 Garis Kontinum**

Sumber: Sugiyono (2009:135)

Berdasarkan garis kontinum tersebut, maka rata-rata tanggapan responden berada di level 84% yang artinya terletak pada daerah setuju. Alasan penelitian menggunakan skala Likert 1-5 yaitu untuk memberikan jawaban yang lebih variatif, sehingga responden dapat lebih mudah menentukan jawabannya sesuai dengan apa yang responden rasakan.

### G. Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional diberikan untuk mengartikan atau mempersepsikan sebuah kegiatan menurut peneliti itu sendiri dan juga untuk menjelaskan bagaimana peneliti mengukur variable tersebut. Untuk menghindari kesalahan persepsi antara peneliti dan pembaca dalam mengartikan istilah dan memudahkan dalam menganalisis mengenai penelitian ini maka dibutuhkan penjelasan dari konsep penelitian ini.

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Interpretasi non-personal	Interpretasi adalah Kombinasi dari berbagai bentuk pelayanan, yaitu pelayanan informasi, pendidikan,	Enjoyable	Tingkat kemenarikan desain tampilan pameran	Ordinal
			Tingkat kemenarikan desain brosur, pamphlet.	Ordinal
			Tingkat kemenarikan informasi yang di sajikan	Ordinal
			Tingkat kemudahan dalam memahami kalimat dalam setiap media interpretasi	Ordinal

	bimbingan, hiburan, inspirasi dan propaganda.		non-personal			
			Tingkat keragaman media yang digunakan dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal		
			Tingkat kegiatan yang melibatkan anda secara langsung dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal		
			Tingkat kesempatan berinteraksi dengan koleksi museum (menyentuh, mendengar dll.)	Ordinal		
			Perasaan senang setelah mendapatkan informasi mengenai sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal		
		Organized	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada media interpretasi non-personal	Ordinal		
			Inti pesan yang di sajikan cukup sedikit sehingga mudah di pahami dan di ikuti	Ordinal		
		Thematic	Media interpretasi Non personal menambah pengetahuan tentang budaya dan sejarah Jawa Barat	Ordinal		
			Media interpretasi Non meningkatkan apresiasi tentang nilai luhur budaya Jawa Barat	Ordinal		
			Media Interpretasi Non meningkatkan keinginan menanamkan nilai luhur budaya pada kehidupan sehari-hari	Ordinal		
			Media Interpretasi Non membantu memberikan filter terhadap pengaruh budaya buruk luar	Ordinal		
		Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara	Tingkat Kepentingan	Tingkat kemenarikan desain tampilan pameran	Ordinal
					Tingkat kemenarikan desain brosur, pamphlet.	Ordinal
				Kinerja	Tingkat kemenarikan informasi yang di sajikan	Ordinal
Tingkat kemudahan dalam memahami kalimat dalam setiap media interpretasi	Ordinal					



tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Rangkuti (2006:30)	non-personal	
	Tingkat keragaman media yang digunakan dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal
	Tingkat kegiatan yang melibatkan anda secara langsung dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal
	Tingkat kesempatan berinteraksi dengan koleksi museum (menyentuh, mendengar dll.)	Ordinal
	Perasaan senang setelah mendapatkan informasi mengenai sejarah dan budaya Jawa Barat	Ordinal
	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada media interpretasi non-personal	Ordinal
	Inti pesan yang di sajikan cukup sedikit sehingga mudah di pahami dan di ikuti	Ordinal
	Media Interpretasi Non-personal menambah pengetahuan tentang budaya dan sejarah Jawa Barat	Ordinal
	Media Interpretasi Non-personal meningkatkan apresiasi tentang nilai luhur budaya Jawa Barat	Ordinal
	Media Interpretasi Non-personal meningkatkan keinginan menanamkan nilai luhur budaya pada kehidupan sehari-hari	Ordinal
Media Interpretasi No-personal membantu memberikan filter terhadap pengaruh budaya buruk luar	Ordinal	

Sumber : Diolah Peneliti (2013)

## H. Teknik Pengolahan Data

### 1. Uji Validitas

Validitas menurut Arikunto (2010) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya

Risya Annisa Kudus, 2013

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI BADUGA KOTA BANDUNG

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

instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Untuk mencari nilai validitas yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dengan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- $\sum x$  = Jumlah skor tiap *item*
- $\sum y$  = Jumlah skor total (seluruh *item*)
- $n$  = Jumlah responden

Setelah harga hitung diperoleh, kemudian dihitung dengan Uji-t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- $t$  = Nilai  $t_{hitung}$
- $r$  = Koefisien korelasi hasil  $r_{hitung}$
- $n$  = Jumlah responden

Validitas tiap item akan terbukti jika harga  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan apabila hasil  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel maka item angket tersebut tidak valid. Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya ( $r$ ) sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,800 – 1000	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).

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisis validitas instrument penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi biasa, yaitu korelasi antara skor-skor tes dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf tertentu. Artinya, adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan.

Dalam mengolah data peneliti menggunakan *Microsoft Excel 2007* untuk mengolahnya dengan menggunakan rumus/syntax dalam mengaplikasikan rumus penghitungan uji validitas instrument penelitian tersebut. Untuk dapat lebih rinci dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian**  
*Importance Ratings table*

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Ket.</b>
<b>1</b>	Tingkat kemenarikan desain tampilan pameran	0.5559	0,361	Valid
<b>2</b>	Tingkat kemenarikan desain brosur, pamphlet.	0.4079	0,361	Valid
<b>3</b>	Tingkat kemenarikan informasi yang di sajikan	0.42845	0,361	Valid
<b>4</b>	Tingkat kemudahan dalam memahami kalimat dalam setiap media interpretasi non-personal	0.54234	0,361	Valid
<b>5</b>	Tingkat keragaman media yang digunakan dalam proses pemahaman sejarah dan budaya	0.54144	0,361	Valid

	Jawa Barat			
6	Tingkat kegiatan yang melibatkan anda secara langsung dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	0.63503	0,361	Valid
7	Tingkat kesempatan berinteraksi dengan koleksi museum (menyentuh, mendengar dll.)	0.62913	0,361	Valid
8	Perasaan senang setelah mendapatkan informasi mengenai sejarah dan budaya Jawa Barat	0.6618	0,361	Valid
9	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada media interpretasi non-personal	0.672159	0,361	Valid
10	Inti pesan yang di sajikan cukup sedikit sehingga mudah di pahami dan di ikuti	0.4248	0,361	Valid
11	Media interpretasi Non personal menambah pengetahuan tentang budaya dan sejarah Jawa Barat	0.4784	0,361	Valid
12	Media interpretasi Non meningkatkan apresiasi tentang nilai luhur budaya Jawa Barat	0.5384	0,361	Valid
13	Media Interpretasi Non meningkatkan keinginan menanamkan nilai luhur budaya pada kehidupan sehari-hari	0.634	0,361	Valid
14	Media Interpretasi Non membantu memberikan filter terhadap pengaruh budaya buruk luar	0.6819	0,361	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti

**Tabel 3.5**  
**Hasil Pengukuran Uji Validitas**  
*Performance Ratings*

No	Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket.
1	Tingkat kemenarikan desain tampilan pameran	0.67718	0,361	Valid
2	Tingkat kemenarikan desain brosur, pamphlet.	0.4127	0,361	Valid
3	Tingkat kemenarikan informasi yang di sajikan	0.374193	0,361	Valid

Risya Annisa Kudus, 2013

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI  
 BADUGA KOTA BANDUNG

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

4	Tingkat kemudahan dalam memahami kalimat dalam setiap media interpretasi non-personal	0.39375	0,361	Valid
5	Tingkat keragaman media yang digunakan dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	0.779074	0,361	Valid
6	Tingkat kegiatan yang melibatkan anda secara langsung dalam proses pemahaman sejarah dan budaya Jawa Barat	0.59693	0,361	Valid
7	Tingkat kesempatan berinteraksi dengan koleksi museum (menyentuh, mendengar dll.)	0.38605	0,361	Valid
8	Perasaan senang setelah mendapatkan informasi mengenai sejarah dan budaya Jawa Barat	0.5725	0,361	Valid
9	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada media interpretasi non-personal	0.557981	0,361	Valid
10	Inti pesan yang di sajikan cukup sedikit sehingga mudah di pahami dan di ikuti	0.4952	0,361	Valid
11	Media interpretasi Non personal menambah pengetahuan tentang budaya dan sejarah Jawa Barat	0.3975	0,361	Valid
12	Media interpretasi Non meningkatkan apresiasi tentang nilai luhur budaya Jawa Barat	0.8206	0,361	Valid
13	Media Interpretasi Non meningkatkan keinginan menanamkan nilai luhur budaya pada kehidupan sehari-hari	0.785	0,361	Valid
14	Media Interpretasi Non membantu memberikan filter terhadap pengaruh budaya buruk luar	0.6764	0,361	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini adalah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Menurut Arikunto (2010) reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa satu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data dikarenakan instrument tersebut sudah cukup baik.

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007*. Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dilakukan pada masing-masing skala kepentingan dan kinerja dalam EROT Model. Hasil pengujian reliabilitas instrumen untuk setiap variabel dalam penelitian ini diperlihatkan pada lampiran.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Untuk uji reliabilitas ini penulis menggunakan metode *Alpha* dengan mengukur reliabilitas alat ukur dengan sekali pengukuran (Riduwan dalam Muhammad :2013), rumusnya adalah :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = nilai reliabilitas

$\sum s_i$  = jumlah varian skor tiap *item*

$s_t$  = varian total

$k$  = jumlah *item*

Untuk mencari nilai varian tiap skor *item* digunakan persamaan sebagai berikut :

$$S_i = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

$S_i$  = varian skor tiap *item*

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat *item X*

$(\sum X)^2$  = jumlah *item X* dikuadratkan

$N$  = jumlah responden

Hasil perhitungan  $r_{11}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf nyata  $\alpha = 5\%$ , dengan kriteria kelayakan jika  $r_{11} > r_{tabel}$  berarti reliabel dan sebaliknya jika  $r_{11} < r_{tabel}$  berarti tak reliabel. Bila koefisien reliabilitas telah

dihitung, maka untuk menyatakan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford dalam Muhammad (2013), yaitu :

- a.  $< 0,20$  : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- b.  $0,20 - < 0,40$  : hubungan yang kecil (tidak erat)
- c.  $0,40 - < 0,70$  : hubungan yang cukup erat
- d.  $0,70 - < 0,90$  : hubungan yang erat (reliabel)
- e.  $0,90 - < 1,00$  : hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)

**Tabel 3.6**  
**Hasil Pengukuran Uji Realibilitas Instrumen Penelitian**  
*Importance Ratings*

No	Variabel	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Ket.
1	Interpretasi Non-personal	0.8316	0,7	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti

**Tabel 3.7**  
**Hasil Pengukuran Uji Realibilitas Instrumen Penelitian**  
*Performance Ratings*

No	Variabel	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Ket.
1	Interpretasi Non-personal	0.8297 9	0,7	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti

### 3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Pengukuran CSI dibutuhkan untuk acuan dalam menentukan sasaran terhadap peningkatan

pelayanan kepada pengunjung. Berikut tahapan pengukuran CSI menurut Stratford (Amalia dalam Habibie :2006).

i. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Nilai rata-rata kepentingan diubah menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100 persen.

ii. Menghitung *Weighted Score* (WS)

Nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

iii. Menghitung *Weighted Total* (WT)

Jumlah WS dari semua atribut.

iv. Menghitung *Satisfaction Index*

WT dibagi skala maksimum yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5), kemudian dikali 100 persen.

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.8.**  
**Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (Indeks Kepuasan)**

Kriteria CSI	Nilai CSI
Sangat Puas	0,81-1,00
Puas	0,66-0,80
Cukup Puas	0,51-0,65
Kurang Puas	0,35-0,50
Tidak Puas	0,00-0,34

Sumber: Amalia dalam Habibie (2006)



#### 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. 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. Untuk menyederhanakan angka dalam diagram dapat dilakukan dengan cara membagi masing-masing total kepentingan dan total kinerja dengan jumlah responden. Dengan rumus di bawah ini :

$$X_i = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Y_i = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

$X_i$  = skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada tingkat kinerja

$Y_i$  = skor rata-rata setiap peubah  $i$  pada tingkat kepentingan

$\sum xi$  = total skor pada setiap peubah  $i$  pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum yi$  = total skor pada setiap peubah  $i$  pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$n$  = total responden

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan angka-angka tersebut adalah dengan memasukkannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah Matriks *Importance-Performance* yang digunakan adalah suatu bangun dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang

berpotongan tegak lurus pada titik  $(X, Y)$ , masing-masing dihitung dengan rumus:

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

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

Dimana :

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

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

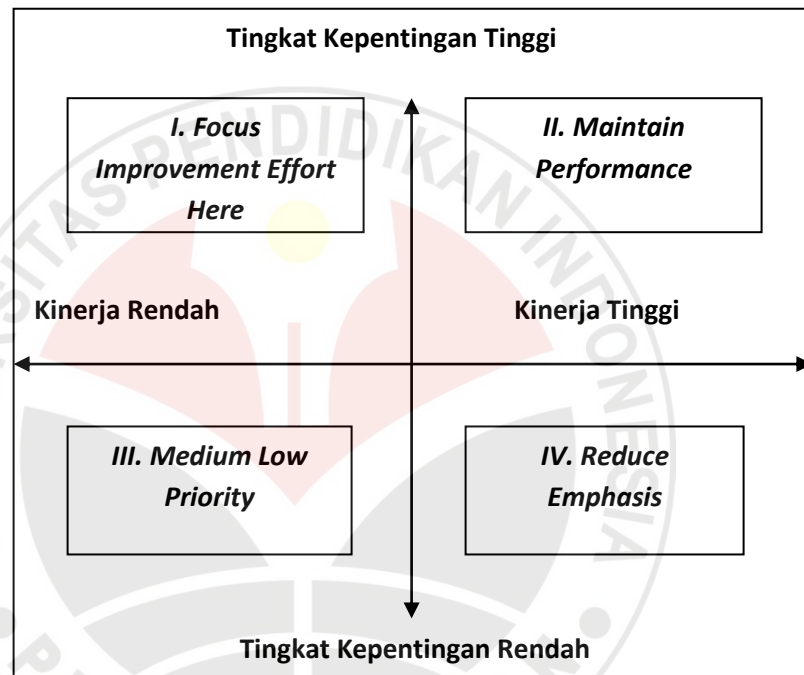
$k$  = total atribut (pertanyaan)

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

- i. Kuadran I (*focus improvement*).  
Kuadran ini memuat 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.
- ii. Kuadran II (*maintain performance*).  
Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.
- iii. Kuadran III (*medium low priority*).  
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung
- iv. Kuadran IV (*reduce emphasis*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja museum pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus dilakukan efisiensi pada atribut di kuadran ini sehingga bisa menghemat biaya.

Diagram kartesius dalam IPA ditunjukkan pada diagram di bawah ini:



**Gambar 3.3 Matriks *Importance-Performance***

Sumber: Diolah Peneliti (2013)