

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Museum Konferensi Asia Afrika berlokasi di Gedung Merdeka, jalan Asia Afrika No. 65 Bandung, Kelurahan Braga, Kecamatan Sumur Bandung. Objek penelitian ini adalah menganalisis mengenai kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Museum Konferensi Asia Afrika.



**Gambar 3.1 Lokasi Museum Konferensi Asia Afrika**  
Sumber : <http://www.googlemap.com>

### B. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan kegunaan tertentu. Setiap penelitian harus ditentukan jenis dan metode penelitian yang akan digunakan, sehingga tujuan dari penelitian dapat dicapai. Pada penelitian

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konferensi Asia Afrika Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

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 pemandu wisata di Museum Konferensi Asia Afrika.

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.

### **C. 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 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konferensi Asia Afrika Bandung*

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

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pengunjung terhadap kualitas Pelayanan Pemandu	9 Teknik dasar interpretasi yang digunakan oleh pemandu. (Yusri & Prastowo, Terangi 2013)	- Gaya bahasa  (spesifik, aktif, ko ngrit dan akrab)	Pemandu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	Ordinal 1
			Pemandu menggunakan gaya bahasa yang tidak kaku.	Ordinal 1
			Pemandu tidak menggunakan gaya bahasa yang berlebihan.	Ordinal 1
			Pemandu menggunakan kalimat aktif dalam pemaparannya.	Ordinal 1
		- Alur	Pemandu memiliki alur yang baik dalam menyampaikan informasi.	Ordinal 1
		- Bahasa tubuh	Ekspresi dan gerakan tubuh pemandu dapat memberikan keyakinan terhadap pemaparan informasi yang dijelaskan.	Ordinal 1
		- Libatkan pengunjung atau wisatawan	Pemandu melibatkan pengunjung dalam pemahaman tema museum.	Ordinal 1
		- Alat bantu	Pemandu menggunakan alat bantu dalam proses pemaparan tema.	Ordinal 1
		- Angkat tema tertentu untuk menyampaikan	Pemandu dapat mengangkat tema yang menarik sehingga pesan yang disampaikan	Ordinal 1

		sebuah pesan	museum dapat dipahami pengunjung.	
		- Suasana	Pemandu mampu membangun suasana yang mendukung pengunjung untuk tertarik dalam memahami pesan museum.	Ordina 1
		- Pertanyaan	Pemandu berinteraksi secara baik dengan pengunjung.	Ordina 1
		- Humor	Pemandu memiliki selera humor yang baik.	Ordina 1

Sumber : Diolah Peneliti (2013)

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Dalam metode penelitian kata populasi, digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi masalah sasaran penelitian. Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Arikunto (2010:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Kesimpulannya, dalam penelitian ini diperlukan orang-orang dalam suatu wilayah penelitian yang akan diminta untuk mengisi kuisisioner, yang berisi sejumlah pernyataan yang berisikan indikator dan variabel yang diteliti.

Berdasarkan uraian diatas maka populasi penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Museum Konperensi Asia Afrika tahun 2013.

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika. Penelitian ini tidak mungkin mengambil populasi secara keseluruhan dikarenakan faktor-faktor seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Oleh karena itu penelitian ini hanya mengambil sebagian dari populasi namun harus mewakili dari seluruh populasi tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang mewakili dari hasil penelitian atau sumber data dapat ditentukan berdasarkan aturan berikut : jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Semakin besar jumlah sampel yang mendekati jumlah populasi itu sendiri maka peluang kesalahan generalisasi akan semakin kecil dan sebaliknya jika jumlah sampel menjauhi jumlah populasi, maka semakin besar pula peluang kesalahan generalisasi.

Untuk menentukan berapa besar jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus Slovin. Jika merujuk pada ukuran populasi berjumlah 150.625 pengunjung dalam setahun maka Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel sebagai berikut:

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

Keterangan: n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

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

$$n = \frac{150.625}{1+150.625(0,1)^2}$$



$$n = \frac{150.625}{1.507,25}$$

$$n = 99,9 \approx 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka ukuran sampel (n) yang dapat mewakili jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Setelah mendapatkan jumlah sampel yang mewakili dari populasi yang ada, teknik sampling yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Non probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2012 : 85) teknik *Non probability Sampling* adalah : “teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan sampel menggunakan *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Definisi operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Berikut masing-masing dari definisi operasional dengan judul penelitian “ Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung”.

Variable X dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung. Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005:70). Sedangkan menurut Sumarwan (2003:322), kepuasan

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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

pengunjung merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pengunjung dari produk yang dibeli tersebut. Untuk mengukur kepuasan pengunjung, peneliti menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Menurut Martila dan James (1977) metode IPA bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam produk atau servisnya melalui tingkat kepentingan dan kinerja karena hal ini saling berkaitan.

Variabel Y dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pemandu. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengunjung (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:6). Dapat dijelaskan pula bahwa tingkat kinerja yang diukur merupakan kualitas pelayanan pemandu.

#### **F. 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 : 2012). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari hasil jawaban kuisisioner yang disebar oleh penulis mengenai kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Konperensi Asia Afrika.

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 Konperensi Asia Afrika dan juga sumber lain yang dapat mendukung data dalam penelitian ini.

**Tabel 3.2**  
**Jenis dan Sumber Data**

No	Jenis Data	Sumber Data
1	Jumlah kunjungan wisatawan di kota Bandung	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
2	Jumlah tingkat pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung	Arsip Museum Konperensi Asia Afrika
3	Profil dan jumlah pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika	Arsip Museum Konperensi Asia Afrika
4	Profil responden atau pengunjung	Kuisisioner pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika
5	Persepsi responden atau pengunjung mengenai kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika	Kuisisioner pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika

Sumber : Diolah Peneliti (2013)

### **G. 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)

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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



Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua macam kuesioner yaitu kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kuesioner tertutup, yang artinya adalah kuisisioner yang pertanyaan-pertanyaannya dituliskan dan telah disediakan jawaban dalam bentuk pilihan, sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang telah disediakan (Sukandarrumidi dalam Sugiyono: 2012).

## 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 Konferensi Asia Afrika 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.

# H. Uji Instrumen Penelitian

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan batas

minimal korelasi 0.30 (Azwar, 1999). Apabila Item yang diteliti memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Namun item memiliki nilai koefisien korelasi di bawah 0.30 dianggap tidak valid dan item yang tidak valid dapat dihilangkan. Adapun hasil uji validitas kuisioner variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Berdasarkan Tingkat Kepentingan**

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
1	0.470	0.30	Valid
2	0.616	0.30	Valid
3	0.604	0.30	Valid
4	0.549	0.30	Valid
5	0.378	0.30	Valid
6	0.457	0.30	Valid
7	0.445	0.30	Valid
8	0.537	0.30	Valid
9	0.503	0.30	Valid
10	0.633	0.30	Valid
11	0.637	0.30	Valid
12	0.467	0.30	Valid

Sumber : Diolah Peneliti (2013)

Dari Tabel 3.3 diatas dapat dilihat bahwa untuk 12 item pertanyaan berdasarkan tingkat kepentingan, skor indeks validitas secara keseluruhan sudah berada diatas 0.30 maka dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk tingkat kepentingan telah valid.

**Tabel 3.4**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Berdasarkan Tingkat Kinerja**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>Indeks Validitas</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0.353	0.30	Valid
<b>2</b>	0.530	0.30	Valid
<b>3</b>	0.365	0.30	Valid
<b>4</b>	0.445	0.30	Valid
<b>5</b>	0.662	0.30	Valid
<b>6</b>	0.660	0.30	Valid
<b>7</b>	0.574	0.30	Valid
<b>8</b>	0.700	0.30	Valid
<b>9</b>	0.365	0.30	Valid
<b>10</b>	0.586	0.30	Valid
<b>11</b>	0.633	0.30	Valid
<b>12</b>	0.448	0.30	Valid

Sumber : Diolah Peneliti (2013)

Dari Tabel 3.4 diatas dapat dilihat bahwa untuk 12 item pertanyaan berdasarkan tingkat kinerja, skor indeks validitas secara keseluruhan sudah berada diatas 0.30 maka dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk tingkat kinerja telah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpha* > 0.60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005).

**Tabel 3.5**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**  
**Untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja**

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0.853	0.600	Reliabel
Tingkat Kinerja	0.855	0.600	Reliabel

Dari hasil Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja, 12 item pertanyaan dalam kuesioner ini dikatakan telah reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai skor Indeks reliabilitas atau nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.60 maka suatu konstruk atau variabel item pertanyaan tersebut dikatakan telah reliabel.

## I. Metode Analisis Data

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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

### 1. Pengukuran Data

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala interval yaitu data yang jaraknya sama, tetapi tidak mempunyai nilai nol absolut (mutlak) (Sugiyono: 2012).

### 2. Penetapan Skala

Dalam penelitian ini peneliti mengukur kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Konferensi Asia Afrika 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 : 2012).

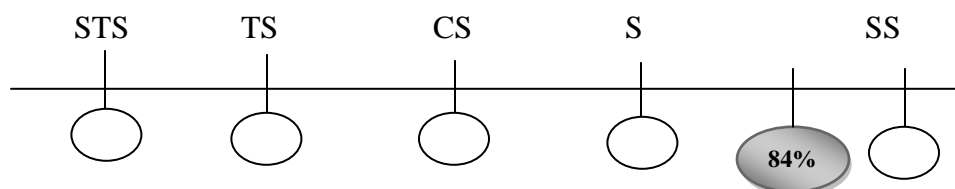
Berikut adalah pedoman pembobotan nilai alternative tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan pendekatan skala Likert.

**Tabel 3.6**  
**Pedoman Nilai Kuisisioner**

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

Sumber: Diolah Peneliti (2013)

Dengan teknik pengumpulan data kuesioner/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 yg responden rasakan.

#### 3. *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

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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

$\sum xi$  = 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:

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

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

Dimana :

$X,$  = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

$Y,$  = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

$k$  = total atribut (pertanyaan)

Lalu menggunakan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan.

$$\text{Rumus Tki} = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

$xi$  = Skor penilaian kinerja perusahaan

$yi$  = Skor penilaian kepentingan atau harapan pelanggan.

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

i. Kuadran A (*focus improvement*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tapi kinerja atribut pada kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun produk tidak sesuai keinginan pelanggan sehingga dinyatakan tidak puas. Atribut yang termasuk di kuadran ini harus ditingkatkan.

ii. Kuadran B (*maintain performance*).

Kuadran ini membuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan sudah sesuai sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Menunjukkan unsur pokok atau kepentingan yang sudah ada pada produk sehingga wajib dipertahankan serta dianggap sangat penting dan memuaskan. Atribut di kuadran ini harus dipertahankan.

iii. Kuadran C (*medium low priority*).

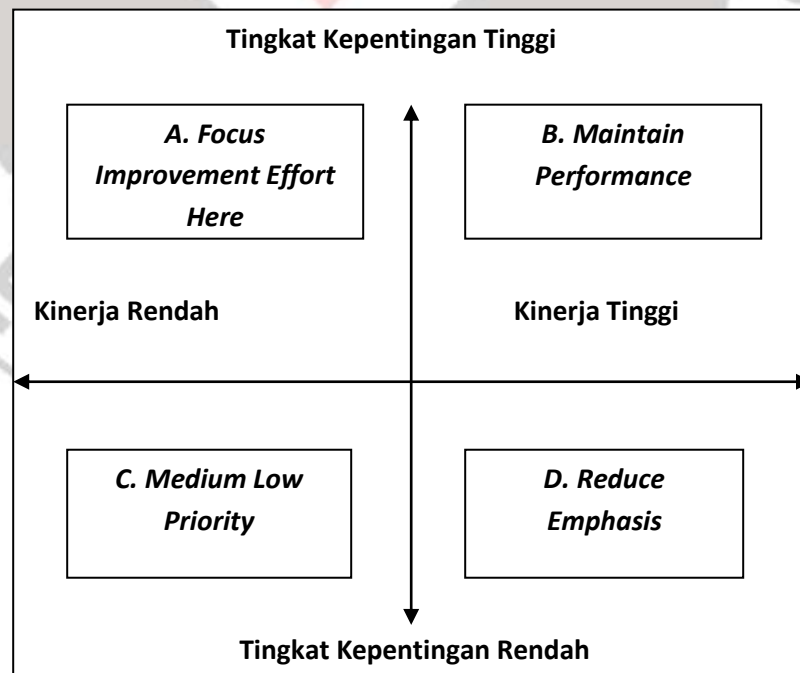
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, keberadaannya biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting serta kurang memuaskan. Peningkatan atribut yang masuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.

iv. Kuadran D (*reduce emphasis*).

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga

dianggap berlebihan. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting namun pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Harus dilakukan efisiensi pada atribut di kuadran ini sehingga bisa menghemat biaya,energy ataupun lainnya.

Diagram kartesius dalam IPA *Importance Performance Analysis* ditunjukkan pada diagram di bawah ini:



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

Sumber: Diolah Peneliti (2013)



Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)