

BAB III

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini ialah Kampung Cai Ranca Upas atau dikenal dengan nama Wana Wisata Ranca Upas adalah salah satu objek wisata di Kabupaten Bandung. Terletak di Jalan Raya Ciwidey Patenggang KM. 11, Alam Endah, Ciwidey, Kabupaten Bandung dan dikelola oleh KBM Ekowisata Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. Ranca Upas memiliki area seluas 215 Ha dengan ketinggian 1700 mdpl dengan suhu udara rata-rata 18-23 derajat celsius. Aktivitas wisata yang dapat dilakukan di Wana Wisata Ranca Upas ialah berkemah, *outbond*, berkuda, berenang dan berendam di pemandian air panas, memanah, *healing forest*, dan aktivitas yang menjadi ikon dari Ranca Upas adalah penangkaran rusa jenis *cervus timorensis*.

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2008) analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi atau umum. Variabel yang diteliti pun bisa satu variabel bisa juga lebih dari satu variabel. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penggunaan metode deskriptif kuantitatif ini diselaraskan dengan variabel penelitian yang memusatkan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi dan dirasakan pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna. Sudjana (2005) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif

digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka bermakna.

Penelitian ini dimulai dengan mengkaji atau studi literatur dari berbagai macam jurnal nasional dan internasional serta skripsi yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Setelah melakukan studi literatur, penulis akan melakukan observasi langsung untuk melihat objek yang akan diteliti dan menyusun instrumen penelitian untuk pengumpulan data yang disebarakan melalui kuesioner. Lalu dilakukan pengolahan data, analisis data, hingga menyajikan data.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2021) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari pengamatan peneliti dalam studi literatur. Setelah menetapkan variabel dan indikator apa saja pada setiap variabel, peneliti melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing untuk kemudian mendapat persetujuan terhadap variabel dan teori yang peneliti gunakan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebasnya lebih dari satu. Variabel bebas (*independent variable*) disebut variabel yang mempengaruhi dan variabel terikat (*dependent variable*) disebut variabel yang dipengaruhi. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu tingkat kepentingan (X1) dan tingkat kinerja (X2).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Daya tarik wisata (Warpani & Warpani, 2007)	Keaslian	Tingkat kepentingan dan kinerja panorama bentang alam	Ordinal	1
		Tingkat kepentingan dan kinerja flora dan fauna yang ada	Ordinal	2

	Keragaman	Tingkat kepentingan dan kinerja keragaman aktivitas wisata	Ordinal	3
		Tingkat kepentingan dan kinerja keragaman fasilitas pendukung yang tersedia	Ordinal	4
	Keunikan	Tingkat kepentingan dan kinerja keunikan ekosistem	Ordinal	5
		Tingkat kepentingan dan kinerja keunikan aktivitas wisata	Ordinal	6
	Kemenarikan	Tingkat kepentingan dan kinerja manfaat dari aktivitas wisata	Ordinal	7
		Tingkat kepentingan dan kinerja kemenarikan pemandangan bentang alam	Ordinal	8
	Kebersihan	Tingkat kepentingan dan kinerja kebersihan lingkungan	Ordinal	9
		Tingkat kepentingan dan kinerja kebersihan fasilitas yang tersedia	Ordinal	10
		Tingkat kepentingan dan kinerja ketersediaan tempat sampah	Ordinal	11
	Keamanan	Tingkat kepentingan dan kinerja ketersediaan papan informasi/penunjuk jalan	Ordinal	12
		Tingkat kepentingan dan kinerja keamanan lokasi	Ordinal	13
		Tingkat kepentingan dan kinerja keamanan dan kenyamanan aktivitas wisata	Ordinal	14
		Tingkat kepentingan dan kinerja kenyamanan fasilitas penunjang dan pendukung	Ordinal	15

Sumber: Diolah penulis, 2022

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu berupa data yang dapat memberikan informasi untuk sebuah penelitian. Pengumpulan data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sebagai berikut:

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2021). Data yang diperoleh tersebut biasanya menggunakan alat pengukuran atau alat pengumpulan data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar dan wawancara. Subjek yang dituju untuk pengambilan data primer yaitu wisatawan yang berkunjung ke Wana Wisata Ranca Upas.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2021). Data yang diperoleh tersebut biasanya harus dianalisis kembali. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Studi Literatur dilakukan dengan cara mencari data yang diperoleh melalui membaca buku yang berkaitan dengan topik penelitian, artikel serta laporan dinas terkait yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- 2) Studi Dokumentasi dilakukan dalam memperoleh data yang diperlukan dengan melakukan analisis kajian melalui media gambar, peta lokasi objek penelitian, dan dokumen-dokumen.

3.4 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai sifat-sifat atau karakteristik dari sekelompok subjek, gejala, atau objek. Populasi tidak terbatas luasnya, bahkan ada yang tak dapat dihitung jumlah dan besarnya sehingga tidak mungkin diteliti

(Sudjana, 2005, p. 71). Populasi dalam penelitian ini merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Wana Wisata Ranca Upas pada tahun 2021 sebanyak 444,260.

3.5.2 Sampel

Menurut Sudjana (2005, p. 71) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat sama dan mewakilkan populasi sebagai objek atau subjek yang dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel yang diambil untuk penelitian ini yaitu sebagian wisatawan yang pernah berkunjung ke Wana Wisata Ranca Upas pada tahun 2021. Teknik yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini ialah *non probability sampling*. Dalam menentukan jumlah minimum sampel pada kuesioner penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e = 0,1).

Pada penelitian ini populasi (N) diketahui sebanyak 444.260. Maka selanjutnya diterapkan kedalam persamaan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{444.260}{1 + (444.260 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{444.260}{1 + (444.260 \times 0,01)} \\ &= \frac{444.260}{4.443,6} \\ &= 99,97 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas yang menggunakan rumus Slovin hasil yang didapatkan yaitu sebesar 99,97. Dalam penelitian ini penulis memutuskan ukuran sampel akan dibulatkan dan sampel yang dibutuhkan yaitu minimal 100 sampel (responden), agar hasil yang diperoleh dapat mewakili dari keseluruhan populasi.

3.5 Instrumen Penelitian

Instumen penelitian merupakan salah satu alat yang digunakan dalam penelitian terutama berkaitan dengan pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner. Kuesioner merupakan sejumlah daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi berdasarkan hal-hal yang diketahui dengan pasti melalui pendekatan skala. Skala adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya suatu interval yang ada dalam sebuah alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam suatu pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2021). Dengan menggunakan pengukuran ini, nilai variabel yang diukur dalam instrumen dapat dinyatakan dengan bentuk angka, sehingga akan didapatkan hasil yang akurat, efisien, dan komunikatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala likert. Sugiyono (Sugiyono, 2021) mengungkapkan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.

Skala likert mengukur variabel yang akan diukur dengan menjabarkan indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat diberi bobot sesuai dengan urutannya seperti tabel berikut:

Tabel 3.2 Tabel Skala Likert

Pertanyaan	Nilai/Tolak Ukur
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2021)

3.6 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik atau cara pengambilan sampel (Sugiyono, 2021). Teknik sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan maksud pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh lebih representatif. Teknik ini mudah dalam mengumpulkan sampel, namun harus sesuai dengan syarat atau kriteria sumber data. Syarat atau kriteria dalam sampel penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Wana Wisata Ranca Upas.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi awal secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data memerlukan berbagai macam teknik untuk mendapatkan data yang akurat sehingga dapat diuji kebenarannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2021) 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. Penulis melakukan sedikit wawancara saat kepada bapak Luckyarto selaku General Manager Pengelolaan Destinasi, saat meminta data kunjungan wisatawan ke KBM Ekowisata Perhutani.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penyusunan kuesioner, penulis membuat operasional variabel dan setelah mendapat persetujuan dosen pembimbing, operasional variabel dikembangkan menjadi pertanyaan dengan membuat dua penilaian terhadap harapan (*expectation*) dan pengalaman (*perceived performance*) dalam 30 pernyataan yang sudah dibuat oleh penulis. Setelah meminta persetujuan dengan pihak pengelola untuk melakukan penelitian dan dosen pembimbing, penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* secara online melalui beberapa sosial media. Kuesioner yang disebar bersifat tertutup, yaitu pernyataan yang sudah dilengkapi pilihan jawaban sehingga responden hanya memilih jawaban yang dianggapnya sesuai.

3. Studi Literatur

Studi literatur merupakan pengambilan data yang dilakukan dengan mencari sumber buku atau teori yang bersangkutan dengan penelitian. Studi literatur dilakukan oleh penulis untuk memperkuat dan memperkaya hasil dari penelitian yang dilakukan.

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010, p. 211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur atau mendapatkan data itu adalah valid (Sugiyono, 2021). Pengujian validitas memiliki tujuan agar pertanyaan yang diberikan menghasilkan data yang akurat, benar, dan tidak menyimpang. Rumus untuk menghitung kevalidan

dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

N = Banyaknya responden

Kriteria uji jika r hitung $\geq r$ tabel maka data dinyatakan valid. Dimana skor r tabel yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika $r = 0,361$. Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22 for Windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic (Statistic Product for Service Solution) 22 for windows*, maka diperoleh hasil pengujian validitas item-item dari sebanyak 30 responden pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tingkat panorama bentang alam	0,567	0,361	Valid
2.	Tingkat flora dan fauna yang ada	0,784	0,361	Valid

3.	Keragaman aktivitas wisata	0,578	0,361	Valid
4.	Keragaman fasilitas pendukung yang tersedia	0,734	0,361	Valid
5.	Tingkat keunikan ekosistem	0,657	0,361	Valid
6.	Tingkat keunikan aktivitas wisata	0,557	0,361	Valid
7.	Tingkat manfaat dari aktivitas wisata	0,580	0,361	Valid
8.	Tingkat kemenarikan pemandangan bentang alam	0,492	0,361	Valid
9.	Tingkat kebersihan lingkungan	0,854	0,361	Valid
10.	Tingkat kebersihan fasilitas yang tersedia	0,843	0,361	Valid
11.	Tingkat ketersediaan tempat sampah	0,810	0,361	Valid
12.	Tingkat ketersediaan papan informasi/penunjuk jalan	0,793	0,361	Valid
13.	Tingkat keamanan lokasi	0,802	0,361	Valid
14.	Tingkat keamanan dan kenyamanan aktivitas wisata	0,831	0,361	Valid
15.	Tingkat kenyamanan fasilitas penunjang dan pendukung	0,725	0,361	Valid

Sumber: Diolah penulis, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian harapan pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 22 for windows*, dapat disimpulkan dari indikator 1 sampai 15 dinyatakan valid karena r hitung $\geq r$ tabel, sehingga instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur mendapatkan data yang valid dan sah.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tingkat panorama bentang alam	0,486	0,361	Valid
2.	Tingkat flora dan fauna yang ada	0,609	0,361	Valid
3.	Keragaman aktivitas wisata	0,718	0,361	Valid

4.	Keragaman fasilitas pendukung yang tersedia	0,866	0,361	Valid
5.	Tingkat keunikan ekosistem	0,790	0,361	Valid
6.	Tingkat keunikan aktivitas wisata	0,872	0,361	Valid
7.	Tingkat manfaat dari aktivitas wisata	0,439	0,361	Valid
8.	Tingkat kemenarikan pemandangan bentang alam	0,601	0,361	Valid
9.	Tingkat kebersihan lingkungan	0,728	0,361	Valid
10.	Tingkat kebersihan fasilitas yang tersedia	0,834	0,361	Valid
11.	Tingkat ketersediaan tempat sampah	0,675	0,361	Valid
12.	Tingkat ketersediaan papan informasi/penunjuk jalan	0,845	0,361	Valid
13.	Tingkat keamanan lokasi	0,706	0,361	Valid
14.	Tingkat keamanan dan kenyamanan aktivitas wisata	0,757	0,361	Valid
15.	Tingkat kenyamanan fasilitas penunjang dan pendukung	0,915	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian harapan pada tabel 3.4 diatas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 22 for windows*, dapat disimpulkan dari indikator 1 sampai 15 dinyatakan valid karena r hitung $\geq r$ tabel, sehingga instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur mendapatkan data yang valid dan sah.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010), reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Sugiyono (2021), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama

dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecahkan menjadi dua data yang tidak berbeda. Pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus alpha atau *cronbach's alpha*, karena pada penelitian kali ini pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Suatu instrumen penelitian dikatakan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70. Rumusnya ialah sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

- r = reliabilitas instrumen
- k = jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir pertanyaan
- σ^2 = varian total

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika koefisien internal seluruh item r hitung \geq r tabel dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
- Jika koefisien internal seluruh item r hitung \leq r tabel dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan bantuan *software IBM Statistic 22 for windows* yang diuji pada setiap variabelnya dan diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No.	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	<i>Imprortance</i>	0,928	0,700	Reliabel

2.	<i>Performance</i>	0,935	0,700	Reliabel
----	--------------------	-------	-------	----------

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian pada variabel *Importance* dapat diketahui bahwa hubungan ke 15 atribut yang diteliti memiliki hubungan erat dengan skor sebesar 0,928, dan pada variabel *Performance* diperoleh skor sebesar 0,935. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat reliabilitasnya lebih besar dari r tabel sebesar 0,700 sehingga instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif sudah pasti menggunakan teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis data ialah pengolahan data menggunakan perhitungan statistik dengan ketentuan teknik sampling (Sugiyono, 2021).

3.10.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu masalah yang terjadi, dalam penelitian ini adalah variabel penelitian. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah ada sesuai dengan keadaannya tanpa membuat kesimpulan untuk umum (Sugiyono, 2021). Statistik deskriptif ini hanya berkaitan dengan hal yang memberikan keterangan data tentang suatu keadaan, atau berfungsi untuk menjelaskan keadaan atau persoalan. Analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis karakteristik dan pola perjalanan wisatawan ke Wana Wisata Ranca Upas.

3.10.2 Pendekatan Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2021), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab

rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, preferensi dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Pendekatan skala likert digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas.

Hasil data dari pendekatan skala likert ialah data ordinal. 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. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan regresi yang membutuhkan data interval. Sehingga data ordinal perlu dikonversikan terlebih dahulu menjadi data interval.

3.10.3 Garis Kontinum

Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan membuat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisis data. Nilai numerikal dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Berikut langkah-langkah perhitungan garis kontinum (Sugiyono, 2021):

- a. Mencari nilai indeks maksimum

Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah responden

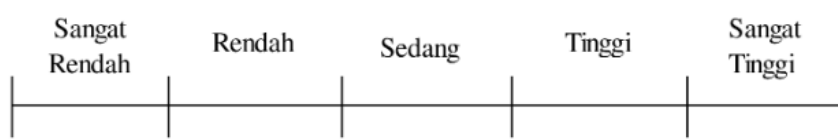
- b. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah responden

- c. Mencari panjang kelas interval

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

Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, atau sangat tidak setuju dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum:



Gambar 3.1 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2021)

3.10.4 *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membuat peringkat bermacam-macam atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Atribut-atribut jasa akan diranking berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mencari kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan konsumen atas kinerja suatu perusahaan. Tingkat kesesuaian tersebut menentukan prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dari perusahaan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

3.10.5 Diagram Cartesius

Langkah selanjutnya dalam matriks *Importance-Performance* ialah diagram cartesius. Menurut Rangkuti (2006) diagram cartesius terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Keadaan-keadaan tersebut yaitu:

1. Kuadran I (*Focus Improvement*) atau Prioritas Utama

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tapi kinerja atribut pada kenyataannya belum sesuai dari apa yang diharapkan. Atribut yang termasuk kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Maintain Performance*) atau Pertahankan Prestasi

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

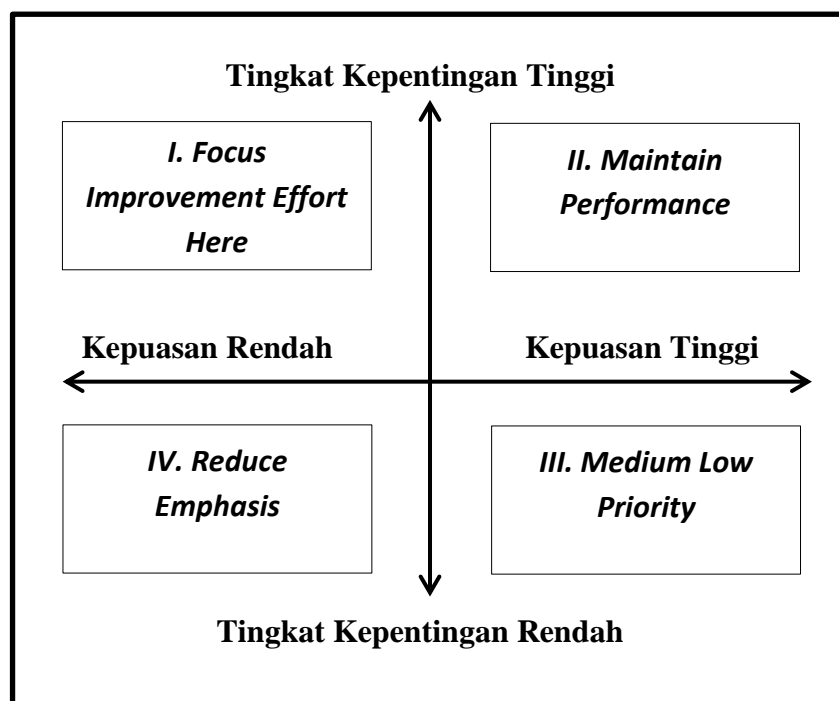
3. Kuadran III (*Medium Low Priority*) atau Prioritas Rendah

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja atribut tersebut kurang dari apa yang diharapkan. Peningkatan atribut yang termasuk ke kuadran ini perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu dianggap penting oleh pengunjung.

4. Kuadran IV (*Reduce Emphasis*) atau Berlebihan

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung sedangkan kinerja pada atribut ini terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan. Harus lebih diperhatikan untuk kuadran ini agar terjaga efisiensinya.

Diagram kartesius ditunjukkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 3.2 Matriks Importance-Performance

Sumber: Diolah Peneliti (2022)