

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif Kuantitatif. “Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang telah ditetapkan”, (Sugiyono 2017:8).

Penelitian ini akan menjelaskan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mie Xp Karawang. Adapun metode statistik yang digunakan untuk menganalisis variabel yang diteliti yaitu dengan menggunakan analisis data IPA (*Importance and Performance Analysis*) untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja karyawan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah makan Mie Xp Karawang, yang berlokasi di Jl Raya Husni hamid No 20 Kecamatan Karawang Barat Kabupaten Karawang. Dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari hingga Juni 2019.

3.3 Desain Penelitian

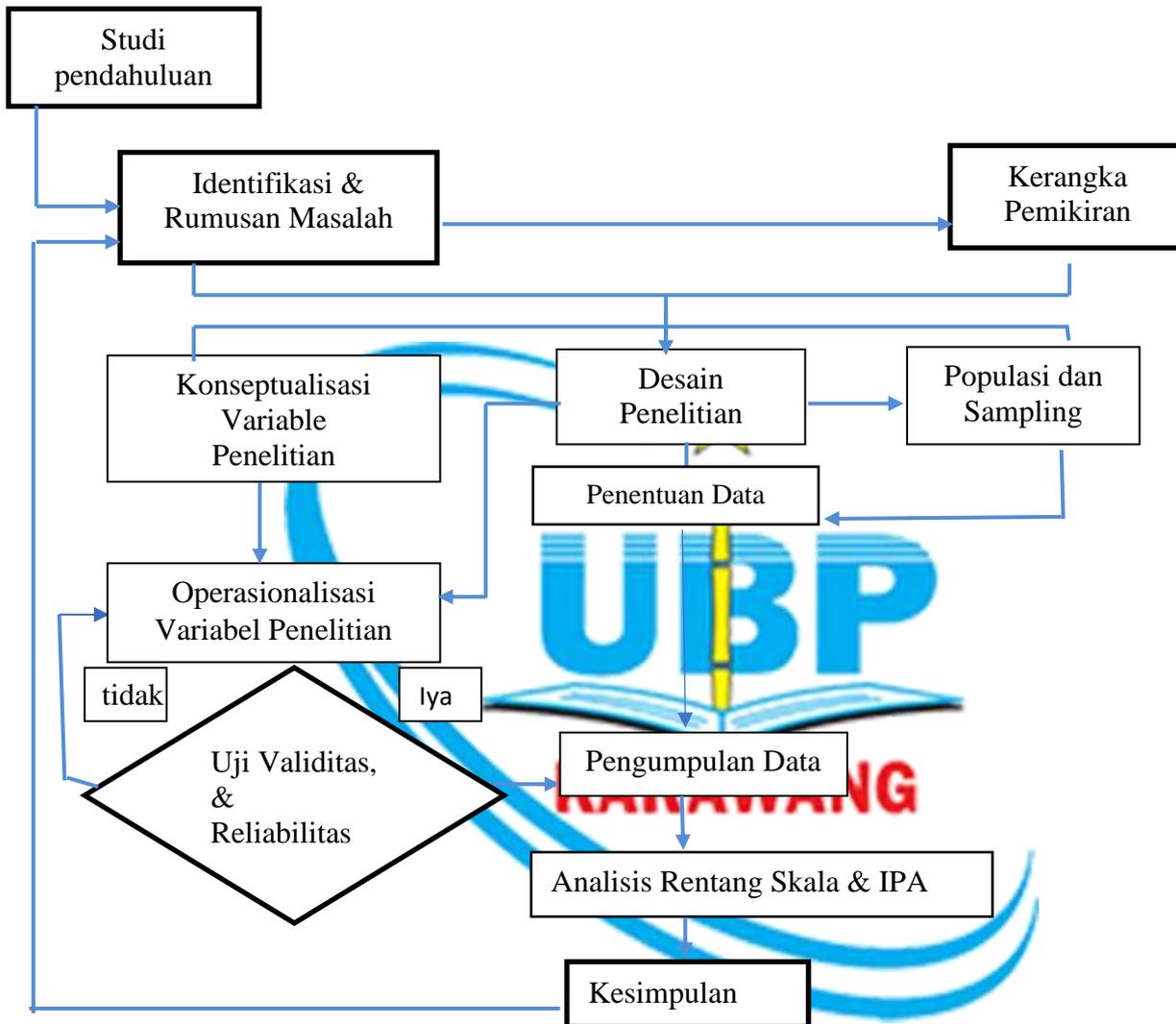
Penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama yang dilakukan adalah studi pendahuluan pada objek penelitian, yaitu di Rumah makan Mie Xp Karawang. Untuk meminta data dan melakukan observasi awal tentang kondisi para pelanggan yang datang ke Rumah makan Mie Xp Karawang kemudian dapat dijadikan latar belakang penelitian. Setelah itu dilakukan identifikasi masalah serta rumusan masalah. Rumusan masalah tersebut akan berkaitan dengan alur kerangka pemikiran.

Setelah tahapan tadi selesai dikerjakan, dibuatlah suatu desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan penelitian. Kemudian, penulis perlu melakukan konseptualisasi atas variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa literatur dan studi pustaka yang sesuai, untuk kemudian variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan secara operasional.

Selanjutnya setelah desain penelitian dibuat, perlu ditentukan populasi dan kemudian menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini. Dari jumlah sampel yang telah diketahui dapat diperoleh data-data dari para responden untuk kemudian

dikumpulkan dan dianalisis melalui Metoda teknik IPA atau *Importance and Performance Analysis*.

Tahapan terakhir, setelah dilakukan analisis Rentang Skala maka penulis dapat menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut dan menginterpretasikannya. Berikut gambar desain penelitian di bawah ini :



Gambar 3.1
Desain Penelitian
Sumber Jurnal, 2012

3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.4.1 Definisi Konseptual Variabel

Definisi Konseptual Variabel merupakan definisi simpulan dari beberapa ahli yang telah dikaji oleh peneliti, terhadap variabel penelitian secara konsep (teori).

Menurut hal yang diungkapkan Zeithaml & Bitner (2009:110) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa.

3.4.2 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional adalah penentuan suatu konstruk (hal-hal yang sulit diukur) sehingga ia menjadi variabel yang dapat diukur.

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan. Dimensi pengukuran kepuasan konsumen adalah harapan dan kenyataan. Kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mie Xp Karawang.

Pengukuran pada kualitas pelayanan tersebut menggunakan kuisioner dari dimensi kualitas pelayanan dengan jawaban berskala *likert* berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju) pada setiap butir pernyataan, Harapan pelanggan akan diukur berdasarkan tingkat kepentingan atribut pelayanan yang bersangkutan bagi pelanggan, sedangkan kinerja aktual jasa akan diukur berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) atribut pelayanan tersebut menurut pendapat pelanggan.

Adapun uraian lebih jelas dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	Pernyataan
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (Tangibles)	Fasilitas ruangan, tempat ibadah, area parkir, karyawan berpenampilan rapih	Ordinal/skala likert	(1-7)

Sumber : *Fandy Tjiptono (2008:34)

Tabel 3.1 Lanjutan

	Keandalan (<i>Reliability</i>)	memberikan informasi yang jelas -layanan sesuai waktu yang dijanjikan	Ordinal/skala likert	(1-4)
--	----------------------------------	---	----------------------	-------

Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	sigap dalam melayani -brsedia menjawab semua pertanyaan	Ordinal/skala likert	(1-3)
Jaminan (<i>Assurance</i>)	karyawan memberikan sikap dan tatakrama yang baik dan sopan	Ordinal/skala likert	(1-3)
Empati (<i>Empathy</i>)	melayani dengan penuh perhatian -melayani dengan ramah	Ordinal/skala likert	(1-3)

Sumber : *Fandy Tjiptono (2008:34)

** Zeithaml dan Berry (2009:111)

*** Dutka (dalam Melinda) (2008:11)

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi

3.5.1 Sumber Data

a. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah pendapat para responden, di peroleh dari pertanyaan yang di ajukan melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono : 2009). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu perusahaan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data/informasi

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data dan informasi langsung di Rumah Makan Mie Xp Karawang. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang di wawancarai, tetapi juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun checklist.

1. Observasi

Teknik ini merupakan adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.

2. Kuisisioner (Angket)

Teknik kuisisioner atau angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden hanya memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat dan mencatat dokumen-dokumen yang terdapat dalam perusahaan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sejarah perusahaan, serta data lain tentang gambaran umum Rumah Makan Mie xp Karawang.

3.5.3 Teknik Skala

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen, dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2017:93).

Tabel 3.2
Tabel Skala Likert

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

Sumber : Sugiyono (2017:93)

3.6 Teknik Penentuan Data

3.6.1 Populasi , Sampel dan Teknik Sampling

3.6.1.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti. Pada penelitian ini populasinya menggunakan populasi terbatas karena berhubungan dengan jasa pelayanan dan secara spesifik populasinya adalah konsumen dan tertera pada tabel 3.4 dibawah ini.

Tabel 3.3
Data Pengunjung tahun 2019

No	Bulan	Data Pengunjung Tahun 2019
1	Januari	2700
2	Februari	2100
3	Maret	1700
4	April	1900
5	Mei	1950

Sumber Data Primer, 2019 (Diolah)

Tabel Lanjutan 3.3

6	Juni	2000
7	Juli	2100

Sumber Data Primer, 2019 (Diolah)

Data pengunjung pada bulan Juli tahun 2019 di prediksi dengan menggunakan Metode Rata-rata bergerak. Menurut Arsyad (2009) pengamatan pada periode waktu yang baru saja berlalu merupakan alat peramalan yang terbaik untuk meramalkan keadaan di masa datang. Berdasarkan hal itu maka prediksi jumlah pengunjung Rumah Makan Mie Xp pada bulan Juli 2019 yaitu sebanyak 2100 orang.

3.6.1.2 Sampel dan Teknik Sampling

Jumlah sampel dalam penelitian ini menurut Arikunto (2006:123), sebagai berikut:

RUMUS

$$n = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 \left(\frac{1}{P} \right)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

e = *sampling error* (10%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

Jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui, maka harga P (1-P) maksimal adalah 0,25, menggunakan *confidence level* 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka banyaknya sampel adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

= 96,04

Maka dibulatkan menjadi 97 orang, cara untuk menentukan sampel yang 97 orang ini menggunakan *Accidental*, per hari mendapatkan responden 3 orang sampai dengan 4 orang untuk mengumpulkan data kuisisioner.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor atau nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor atau nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Setelah data di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Maka berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut validitas konstruksi yang baik (Sugiyono, 2017:125-126). Alat bantu yang digunakan adalah program *software SPSS* for Windows.

Rumus Validitas sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right) \left(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right)}}$$

Keterangan

- r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
 x_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable X
 y_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable Y
 n : banyak data

Adapun data hasil uji validitas kuisoner antara kinerja dan kepentingan sebagai berikut :

a. Validitas Kinerja

Berikut hasil nilai Validitas dari SPSS Versi 25, antara lain:

Tabel 3.4 Item-Total Statistics

Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Area Parkir luas (1)	125,5667	611,220	,459	,746
Kenyamanan Tempat (2)	126,3000	599,252	,767	,739
Kemudahan menemukan lokasi (3)	126,1333	600,533	,625	,740
Dekorasi ruangan (4)	126,1000	608,576	,607	,744
Kelengkapan dan fasilitas (5)	126,4000	610,593	,603	,745
Kelengkapan Peralatan Makanan (6)	126,1667	609,868	,645	,744
Kerapihan dan Kesopanan Karyawan Mie Xp Karawang (7)	126,3000	592,355	,759	,736
Keterampilan Karyawan dalam mengolah menu makanan (8)	126,2667	591,306	,839	,735
Tersedia Daftar Harga (9)	125,9333	601,237	,622	,741
Keakuratan Perhitungan Administrasi (10)	126,4000	596,524	,706	,738

Perhatian yang serius terhadap pelanggan (11)	126,2667	612,961	,535	,746
Kecepatan saat melayani pesanan pelanggan (12)	126,3000	616,355	,407	,748
Kecepatan saat menyediakan tempat duduk (13)	126,2000	616,028	,400	,748
Kecepatan Karyawan saat menangani pelanggan yang membutuhkan bantuan (14)	126,3333	606,575	,620	,743
Kebersihan dan kesegaran makanan (15)	126,4000	595,834	,762	,738
Konsistensi Cita rasa (16)	126,2000	606,993	,658	,743

Sumber: Hasil Uji Validitas Kinerja, Spss versi 25, (Diolah)

Tabel Lanjutan 3.4

Pengetahuan Karyawan tentang menu yang tersedia (17)	126,1333	606,602	,584	,743
Perhatian Individual karyawan terhadap pelanggan (18)	126,3333	619,471	,397	,749
Perhatian karyawan saat menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang (19)	126,4667	619,085	,447	,749
Kesungguhan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan (20)	126,4000	606,041	,603	,743
Variabel 21	64,7333	159,306	1,000	,919

Sumber: Hasil Uji Validitas Kinerja, Spss versi 25, (Diolah)

Tabel 3.5 Scale Statistics

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
129,4667	637,223	25,24328	21

Sumber: Hasil Uji Validitas Kinerja, SPSS versi 25 (Diolah)

Hasil yang di dapat dari uji validitas dengan mengambil sampel 30 responden, hasilnya baik karena angka yang di dihasilkan “r” hitung lebih besar dari “r” tabel, jadi kesimpulannya hasil tersebut menandakan bahwa untuk melanjutkan penyebaran kuisioner.

b. Validitas Harapan/Kepentingan

Berikut hasil Uji Validitas Harapan dari SPSS Versi 25, sebanyak dua puluh indikator antara lain:

Tabel 3.6 Item-Total Statistics

Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Area Parkir Luas (1)	154,6333	157,137	,659	,733
Kenyamanan Tempat (2)	155,6333	159,551	,386	,738

Sumber: Hasil Uji Validitas Harapan, SPSS 25, (Diolah)

Tabel Lanjutan 3.6

Kemudahan Menemukan Lokasi (3)	155,2667	158,478	,481	,736
Dekorasi ruangan (4)	155,6000	158,317	,436	,736
Kelengkapan dan fasilitas (5)	154,6333	157,137	,659	,733
Kelengkapan peralatan makan (6)	155,7000	155,666	,536	,732
Kerapihan dan Kesopanan Karyawan (7)	155,4667	157,568	,499	,735
Keterampilan Karyawan dalam Mengolah menu (8)	155,5667	156,530	,519	,733
Tersedia daftar Harga (9)	155,3333	155,678	,559	,731
Keakuratan Perhitungan Administrasi (10)	155,4667	157,430	,509	,734
Perhatian yang Serius terhadap Pelanggan (11)	155,7000	159,390	,382	,738
Kecepatan saat melayani Pesanan Pelanggan (12)	154,6333	157,137	,659	,733
Kecepatan saat menyediakan tempat duduk (13)	155,6333	156,999	,373	,735
Kecepatan Karyawan saat melayani Pelanggan yang membutuhkan bantuan (14)	155,6667	155,126	,633	,730
Kebersihan dan Kesegaran Makanan (15)	155,5333	156,464	,538	,733
Konsistensi Cita Rasa (16)	154,6333	157,137	,659	,733

Pengetahuan Karyawan tentang menu yang tersedia (17)	154,6333	157,137	,659	,733
Perhatian Individual Karyawan terhadap Pelanggan (18)	155,7333	156,823	,561	,733
Perhatian Karyawan saat menanyakan Pelanggan yang baru datang (19)	155,7667	158,392	,443	,736
Kesungguhan Karyawan dalam merespon Permintaan Pelanggan (20)	155,7667	154,668	,588	,730
Variabel 21	79,6667	41,264	1,000	,882

Sumber: Hasil Uji Validitas Harapan, SPSS 25, (Diolah)

Tabel 3.7 Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
159,3333	165,057	12,84747	21

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah)

Berdasarkan hasil Uji Validitas Harapan SPSS Versi 25, Uji Validitas setiap Variabel dinyatakan valid, karena nilai dari setiap indikator variabel atau “r” hitung lebih besar dari “r” tabel, maka dilanjutkan untuk penyebaran Kuisioner.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2012:130). pengujian reabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program SPSS for Window. Bila nilai *Cronbach's Alpha* tersebut positif dan besarnya 0,60 ke atas maka alat ukur ini dapat dipercaya atau diandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu informasi apabila dilakukan berulang-ulang.

Rumus Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Adapun hasil data uji Reliabilitas kuisioner antara Kinerja dan Harapan sebagai berikut :

a. Reliabilitas Kinerja

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dari SPSS Versi 25, antara lain:

Tabel 3.8 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

Sumber: Hasil SPSS Versi 25(Diolah)

Tabel 3.9 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	21

Sumber: Hasil Uji Reliabilitas SPSS(Diolah)

Tabel 3.10 Item Statistics

Indikator	Mean	Std. Deviation	N
Area Parkir Luas (1)	3,900 0	1,09387	30
Kenyamanan Tempat (2)	3,166 7	,98553	30
Kemudahan menemukan Lokasi (3)	3,333 3	1,15470	30
Dekorasi Ruang (4)	3,366 7	,92786	30
Kelengkapan dan Fasilitas (5)	3,066 7	,86834	30
Kelengkapan Peralatan makan (6)	3,300 0	,83666	30
Kerapihan dan Kesopanan Karyawan (7)	3,166 7	1,17688	30
Keterampilan Karyawan dalam mengolah menu makanan (8)	3,200 0	1,09545	30
Tersedia daftar harga (9)	3,533 3	1,13664	30
Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir (10)	3,066 7	1,14269	30

Perhatian yang serius terhadap Pelanggan (11)	3,200 0	,88668	30
Kecepatan saat melayani Pesanan Pelanggan (12)	3,166 7	,98553	30
Kecepatan saat menyediakan tempat duduk (13)	3,266 7	1,01483	30
Kecepatan karyawan saat menangani pelanggan saat membutuhkan bantuan (14)	3,133 3	,97320	30

Sumber: Hasil uji Reliabilitas SPSS 25 (Diolah)

Tabel 3.10 Lanjutan

Kebersihan dan Kesegaran Makanan (15)	3,066 7	1,08066	30
Konsistensi Cita rasa (16)	3,266 7	,90719	30
Pengetahuan Karyawan tentang menu yang tersedia (17)	3,333 3	1,02833	30
Perhatian Individual karyawan terhadap pelanggan (18)	3,133 3	,86037	30
Perhatian karyawan saat menanyakan pelanggan yang baru datang (19)	3,000 0	,78784	30
Kesungguhan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan (20)	3,066 7	1,01483	30
VAR00021	64,73 33	12,62164	30

Sumber: Hasil uji Reliabilitas SPSS 25 (Diolah)

b. Kepentingan atau Harapan

Berikut hasil uji Reliabilitas untuk Harapan, SPSS Versi 25 antara lain:

Tabel 3.11 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Sumber: Hasil SPSS 25 (Diolah)

Tabel 3.12 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	21

Sumber: Hasil Uji Reliabilitas SPSS 25 (Diolah)

Tabel 3.13 Item Statistics

Indikator	Mean	Std. Deviation	N
Area Parkir Luas (1)	4,7000	,46609	30
Kenyamanan Tempat (2)	3,7000	,53498	30
Kemudahan menemukan Lokasi (3)	4,0667	,52083	30
Dekorasi Ruangan (4)	3,7333	,58329	30
Kelengkapan dan Fasilitas (5)	4,7000	,46609	30
Kelengkapan Peralatan Makanan (6)	3,6333	,66868	30
Kerapihan dan Kesopanan Karyawan (7)	3,8667	,57135	30
Keterampilan karyawan dalam mengolah menu makanan (8)	3,7667	,62606	30
Tersedia daftar harga (9)	4,0000	,64327	30
Keakuratan perhiyungan Administrasi Pembayaran (10)	3,8667	,57135	30
Perhatian yang serius terhadap Pelanggan (11)	3,6333	,55605	30
Kecepatan saat melayani Pesanan Pelanggan (12)	4,7000	,46609	30
Kecepatan saat menyediakan tempat duduk untuk nPelanggan (13)	3,7000	,79438	30
Kecepatan Karyawan saat menangani pelanggan yang membutuhkan bantuan (14)	3,6667	,60648	30
Kebersihan dan Kesegaran makanan (15)	3,8000	,61026	30
Konsistensi Cita rasa (16)	4,7000	,46609	30
Pengetahuan karyawan tentang menu yang tersedia (17)	4,7000	,46609	30
Perhatian Individual karyawan terhadap Pelanggan (18)	3,6000	,56324	30

Perhatian karyawan saat menanyakan keinginan Pelanggan yang baru datang (19)	3,5667	,56832	30
Kesungguhan karyawan dalam merespon Permintaan Pelanggan (20)	3,5667	,67891	30
VAR00021	79,6667	6,42373	30

Sumber: Hasil Uji Reliabilitas, SPSS Versi 25, (Diolah)

Hasil uji reliabilitas didapat nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan atau Kinerja sebesar 0,756 dan variabel kepentingan sebesar 0,754 yang keseluruhannya lebih besar dari 0,7, sehingga variabel penelitian di dalam angket dinyatakan reliable.

3.6.2.1 Analisis Rentang Skala

Untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel yang diukur selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan Analisis Rentang Skala (ARS) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{RentangSkala} = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban (skor = 5)

Rentang Terendah = skor Terendah x jumlah Sampel

Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel

1) Skala penilaian tipe kriteria

Jumlah sampel sebanyak 97 orang. Instrumen menggunakan skala *likert* pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

2) Perhitungan skala

$$\begin{aligned} \text{Skala terendah} &= \text{Skor Terendah} \times \text{jumlah sampel (n)} \\ &= 1 \times 97 \\ &= 97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skala Tertinggi} &= \text{skor Tertinggi} \times \text{Jumlah sampel (n)} \\ &= 5 \times 97 \\ &= 485 \end{aligned}$$

Sehingga dapat penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{97 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = 77,6$$

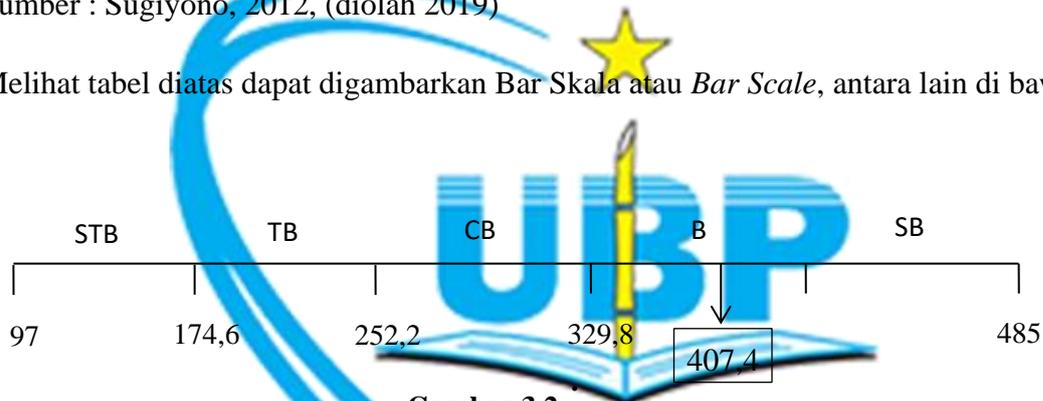
Hasil perhitungan tersebut diatas dapat digambarkan tabel berikut ini

Tabel 3.14
Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Kinerja	Kepentingan
1	97 – 174,6	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2	174,6 – 252,2	Tidak Baik	Tidak Penting
3	252,2 – 329,8	Cukup Baik	Cukup Penting
4	329,8 – 407,4	Baik	Penting
5	407,4 – 485	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber : Sugiyono, 2012, (diolah 2019)

Melihat tabel diatas dapat digambarkan Bar Skala atau *Bar Scale*, antara lain di bawah ini:

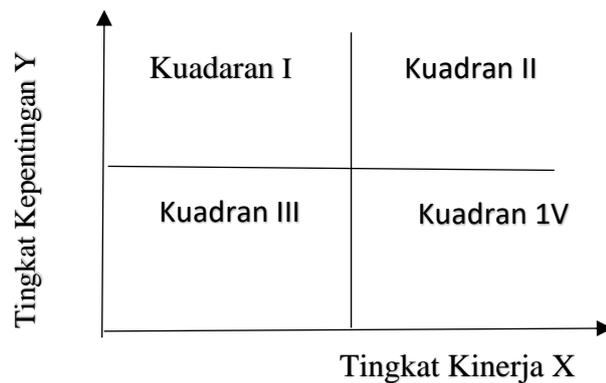


Gambar 3.2
Skala Bar Mengenai Analisis Rentang Skala

3.6.3 Metode analisis data *Importance and Performance Analysis* dan Teknik Analisis Data

3.6.3.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

IPA (*Importance and Performance Analysis*) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengukur kinerja karyawan. Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3.3
Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis
Sumber : Jurnal ardi suhendra 2016

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Kuadran 1 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran 2 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran 3 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Kuadran 4 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

