

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menyajikan satu gambar yang merinci mengenai satu kondisi khusus, *setting* sosial, atau hubungan (Silalahi, 2015). Hasil pada penelitian deskriptif sangat penting dijadikan sebagai sumber pembentukan teori dan hipotesis. Penerapan pada penelitian deskriptif lebih sistematis, terstruktur, dan terkontrol karena peneliti akan memulai dengan subjek yang sudah jelas dan mengadakan penelitian atas populasi ataupun sampel dari subjek tersebut untuk menggambarannya secara akurat (Silalahi, 2015).

Penelitian deskriptif terbagi menjadi dua yaitu deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif (Mayer & Greenwood, 1984). Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menyajikan tahap yang lebih lanjut dari observasi, peneliti biasanya akan mengukur seberapa besar atau distribusi sifat-sifat antara anggota – anggota pada suatu kelompok tertentu (Silalahi, 2015).

Menurut (Creswell, 2011) memaparkan bahwa “*Quantitative research is a type of educational research of in which the researcher decides what to*

study ask specific, narrow questions, collects quantifiable data from participants analysis these numbers using statistics, and conducts the inquiry in an unbiased, objective manner.” Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis dari penelitian pendidikan yang dimana peneliti sudah memutuskan hal apa yang akan diteliti, menyusun pertanyaan secara spesifik, membatasi pertanyaan yang akan ditanyakan, mengumpulkan data yang dapat diukur dari partisipan, menganalisis angka menggunakan statistik, dan melakukan kegiatan penyelidikan dengan tidak memihak pada siapapun dengan cara yang objektif.

Maka dari itu pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner, tes, dan wawancara yang terstruktur (Sugiyono, 2017).

Dengan menggunakan metode survei untuk melakukan penelitian, peneliti akan mendapatkan fakta dari sebuah fenomena yang timbul dan mencari keterangan secara faktual. Instrumen penelitian pada metode survei menggunakan pertanyaan atau pernyataan terstruktur dan sistematis yang sama kepada kelompok tertentu sesuai dengan sasaran penelitian sehingga data yang diperoleh dari responden akan dicatat, diolah, dan dianalisis oleh peneliti. Langkah dalam melakukan metode survei diawali dengan mengumpulkan data, mengklasifikasikan data, menganalisis data dan

kemudian membuat kesimpulan dan menyusun laporan dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan. Hal tersebut bertujuan untuk menggambarkan dan melihat suatu hubungan atau pengaruh dan kaitan antar variabel.

Berdasarkan pada penjabaran diatas, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode survei. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai *Professional Judgment, Physical Facilities dan Processes, People's Behaviour* pada pelanggan yang sudah pernah melakukan pesta pernikahan menggunakan jasa HIS Corp Bandung.

B. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian pada sebuah penelitian, obyek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban atau solusi dari permasalahan yang terjadi. Adapun pengertian obyek penelitian menurut (Sugiyono, 2017) “sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu)”.

Obyek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan di HIS Corp Bandung yang dilihat dari perspektif pelanggan yang sudah melakukan pesta pernikahan menggunakan jasa HIS Corp Bandung. HIS Corp merupakan salah satu *wedding venue* sekaligus *wedding organizer* yang berpengalaman di Indonesia sejak tahun 2008. HIS telah memiliki

pengalaman dengan menyelenggarakan acara pesta pernikahan sebanyak 850 acara pada setiap tahunnya dan memiliki 10 *venue* yang sudah tersebar di Kota Jakarta dan Bandung. Objek pada penelitian ini akan dilakukan di dua cabang HIS Corp Bandung yaitu HIS Balai Sartika dan HIS Kologdam.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang akan dijadikan penelitian oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2017) memaparkan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya”. Pernyataan di atas menjadi salah satu acuan peneliti untuk dapat menentukan sebuah populasi.

Populasi yang akan digunakan pada penelitian inii adalah pengantin yang sudah melakukan pesta pernikahan menggunakan jasa HIS Corp Bandung pada bulan Januari – Maret tahun 2020. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 92 pengantin.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Menurut (Sugiyono, 2017) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dari keseluruhan populasi pada penelitian ini sebanyak 92 populasi di HIS Corp Bandung pada tahun

2020. Dari 92 populasi, peneliti akan mengambil sampel dengan *margin of error* sebesar 10% menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah elemen/ anggota sampel.

N = jumlah elemen/anggota populasi

E = *error level* (tingkat kesalahan)

Jumlah elemen populasi = 92 populasi, eror level yang ditetapkan oleh peneliti sebesar 10% maka jumlah sampelnya :

$$N = \frac{92}{1+(92 \times 0,1^2)} = 48 \text{ sampel.}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, peneliti akan mengambil sampel sebanyak 48 pengantin HIS Corp Bandung.

3. **Teknik Sampling**

Teknik sampling merupakan cara pengambilan sampel pada penelitian. Menurut (Margono, 2004) menjelaskan bahwa “Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang *representative*”. Terdapat dua jenis teknis *sampling* yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling berupa *probability sampling*.

Menurut (Sugiyono, 2017) “*Probability sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan/ peluang yang sama untuk setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”. Pada penelitian ini teknik yang digunakan peneliti adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan proses pada pemilihan sebuah sampel dalam cara tertentu yang di dalamnya terdapat semua elemen dalam populasi yang didefinisikan mempunyai kesempatan yang sama, bebas, dan seimbang dipilih menjadi sampel (Silalahi, 2015). Berarti *simple random sampling* adalah total elemen sampel yang secara acak dipilih dari elemen populasi yang terdaftar.

Dalam pemilihan *random sample* penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka populasi (*population frame*) atau lebih sering disebut sebagai kerangka pemilihan sampel (*sampling frame*) (Silalahi, 2015). *Sampling frame* merupakan sebuah daftar dari keseluruhan populasi yang akan diambil sebagai unit pemilihan sampel penelitian (Silalahi, 2015). Sebuah *sampling frame* dapat digunakan apabila memenuhi persyaratan berikut : meliputi seluruh elemen, elemen populasi yang terbaru, jenis elemen pemilihan sampel, tiap elemen tidak terdaftar dua kali, dan elemen dapat ditemukan dilapangan (Silalahi, 2015).

Pemilihan *simple random sampling* dapat digunakan dengan tiga cara yaitu dengan undian, daftar angka acak atau *list random numbers*, dan komputer (Silalahi, 2015). Berdasarkan pada pemaparan diatas pada

penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik *sampling* berupa *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Peneliti sudah memiliki *sampling frame* seluruh populasi yang akan digunakan sebagai sampel penelitian ini. Peneliti menggunakan *simple random sampling* dengan cara pengundian untuk mengambil 48 *sample*.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu proses untuk mendapatkan data yang empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu (Silalahi, 2015). Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data survei melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner (Sugiyono, 2017). Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan langsung dari responden dengan menyebarkan kuisisioner.
- b. Data sekunder merupakan data yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti yang tidak diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi objek penelitian (Sugiyono, 2017). Data sekunder pada penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada *General Manager HIS Corp Bandung*, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi.

2. Alat Pengumpul Data

a. Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Peneliti akan menyebarkan kuisisioner melalui google form kepada 48 pengantin HIS Corp Bandung. Hasil dari kuisisioner akan dijadikan sebagai data primer pada penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan suatu aktifitas yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden (Subagyo, 2011). Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.. Wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pedoman wawancara dengan teknik wawancara terstruktur untuk *General Manager* HIS Corp Bandung untuk mendapatkan data sekunder pada penelitian ini.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan sebuah catatan kejadian maupun peristiwa yang sudah berlalu, dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan, atau sebuah karya seseorang monumental (Sugiyono, 2017). Peneliti akan menggunakan teknik dokumentasi dalam penelitian ini, dengan cara mengumpulkan data dan pencatatan yang berkaitan dengan obyek yang akan diteliti di HIS Corp Bandung. Data dari hasil dokumentasi akan dijadikan sebagai data sekunder pada penelitian ini.

3. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan sebuah ukuran untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, dan mengkolerasikan skor item dengan total item-item tersebut (Sugiyono, 2017). Dapat diartikan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian mampu mengukur apa yang diinginkan penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan rumus kolerasi dari Pearson yang digunakan untuk menguji validitas instrumen penelitian, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrumen

X = Nilai skor dari item instrumen

Y = Total skor dari seluruh item instrumen.

Apabila koefisien kolerasi untuk keseluruhan butir pertanyaan sudah dihitung, perlu ditentukan berapa angka terkecil yang dapat dianggap sudah cukup tinggi sebagai sebuah indikator dengan adanya konsistensi antara skor pada setiap butir pertanyaan dan total keseluruhan skor pertanyaan. Dalam pengembangan skala psikologi menggunakan harga koefisien korelasi minimal sama dengan 0,374 (Azwar, 1997).

Untuk melakukan pengujian validitas pada setiap butir menggunakan sebuah analisis item. Analisis item digunakan untuk mengkorelasikan pada setiap butir skor dengan total skor yang merupakan jumlah setiap butir skor. Jenis korelasi yang digunakan untuk menguji validitas disesuaikan dengan skala pengukuran dari variabel penelitian. Untuk variabel yang berskala pengukuran ordinal, digunakan *Korelasi Pearson*. Dalam menentukan valid atau tidaknya sebuah item pertanyaan/ pertanyaan menggunakan batas koefisien korelasi terkecil yaitu sebesar 0,374 sehingga item yang memiliki koefisien korelasi lebih kecil atau kurang dari 0,374 dianggap tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017).

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT EKSPEKTASI

Item Pernyataan	Validitas		
	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
1	0.571	0.3	Valid
2	0.581	0.3	Valid
3	0.708	0.3	Valid
4	0.497	0.3	Valid
5	0.497	0.3	Valid
6	0.532	0.3	Valid
7	0.605	0.3	Valid
8	0.728	0.3	Valid
9	0.697	0.3	Valid
10	0.865	0.3	Valid
11	0.585	0.3	Valid
12	0.720	0.3	Valid
13	0.593	0.3	Valid
14	0.421	0.3	Valid
15	0.799	0.3	Valid
16	0.373	0.3	Valid
17	0.681	0.3	Valid
18	0.797	0.3	Valid
19	0.552	0.3	Valid
20	0.629	0.3	Valid
21	0.377	0.3	Valid
22	0.608	0.3	Valid
23	0.628	0.3	Valid
24	0.628	0.3	Valid
25	0.628	0.3	Valid
26	0.312	0.3	Valid
27	0.494	0.3	Valid
28	0.546	0.3	Valid
29	0.455	0.3	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan menunjukkan hasil yang valid pada titik kritis sebesar 0,300. Instrumen penelitian dinyatakan valid dikarenakan r hitung pada seluruh item lebih besar dari r tabel.

TABEL 6
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT HARAPAN

Item Pernyataan	Validitas		
	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
1	0.774	0.3	Valid
2	0.679	0.3	Valid
3	0.512	0.3	Valid
4	0.387	0.3	Valid
5	0.438	0.3	Valid
6	0.552	0.3	Valid
7	0.304	0.3	Valid
8	0.304	0.3	Valid
9	0.771	0.3	Valid
10	0.597	0.3	Valid
11	0.517	0.3	Valid
12	0.691	0.3	Valid
13	0.749	0.3	Valid
14	0.742	0.3	Valid
15	0.710	0.3	Valid
16	0.826	0.3	Valid
17	0.708	0.3	Valid
18	0.749	0.3	Valid
19	0.587	0.3	Valid
20	0.587	0.3	Valid
21	0.719	0.3	Valid
22	0.659	0.3	Valid
23	0.742	0.3	Valid
24	0.575	0.3	Valid
25	0.706	0.3	Valid
26	0.502	0.3	Valid
27	0.469	0.3	Valid
28	0.413	0.3	Valid
29	0.414	0.3	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan menunjukkan hasil yang valid pada titik kritis sebesar 0,300. Instrumen penelitian dinyatakan valid dikarenakan r hitung pada seluruh item lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan sebuah alat ukur yang mempelajari mengenai korespondensi atas hasil dari sebuah alat ukur apabila dilakukan pengukuran ulang menggunakan alat ukur yang sama untuk mengukur fenomena yang sama pada responden yang sama (Silalahi, 2015). Uji reabilitas dapat diartikan sebagai alat ukur untuk menguji konsistensi hasil apabila dilakukan pengukuran ulang menggunakan alat ukur yang sama.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Cronbach yang dikenal sebagai Cronbach's Coefficient Alpha atau Cronbach's Alpha. Koefisien Alpha Cronbach dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right)$$

Keterangan

- α = Koefisien reliabilitas tes
- k = Banyaknya butiran item yang dikeluarkan kedalam tes
- 1 = Bilangan konstan
- $\sum Si$ = Jumlah varian skor dari tiap-tiap butir item
- Si^{21} = Varians total

TABEL 7**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN TINGKAT EKSPEKTASI**

N of Item	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
29	0.928	0,7	Reliabel

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas tingkat ekspektasi di atas hasil dari dari 58 item pertanyaan menunjukkan hasil nilai lebih dari 0,700 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan hasil indikator adalah reliabel.

TABEL 8**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN TINGKAT HARAPAN**

N of Item	R Kritis	Titik Kritis	Kesimpulan
29	0.929	0,7	Reliabel

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas tingkat ekspektasi di atas hasil dari dari 58 item pertanyaan menunjukkan hasil nilai lebih dari 0,700 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan hasil indikator adalah reliabel.

E. Definisi Operasional Variabel

TABEL 9

MATRIX OF VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Alat Kumpul Data
Service Quality (John Haywood Farmer's, 1988)	Physical Facilities, Processes and Procedures	<ol style="list-style-type: none"> 1. lokasi dan tata letak 2. Ukuran dekorasi 3. Keunggulan Fasilitas 4. Keseimbangan Kapasitas 5. Kecepatan dan Ketepatan Waktu 6. Layanan yang Ditawarkan 7. Komunikasi 	Kuisisioner
	People's Behavior	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan Waktu 2. Keramahan 3. Nada Bicara 4. Sikap 5. Menangani Keluhan 6. Menyelesaikan Masalah 	Kuisisioner
	Professional Judgement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran 2. Fleksibilitas 3. Kemampuan 4. Kejujuran 5. Pengetahuan 	Kuisisioner

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Operasional variable dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Dimana kualitas pelayanan memiliki beberapa sub variabel, yaitu:

1. *Physical Facilities and Processes*

Karakteristik fisik ini dapat mempengaruhi variable operasiol seperti process flow, kapasitas, keseimbangan kapasitas, fleksibilitas proses, dan control of the flow yang masing – masing merupakan sebuah elemen penting dari penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Selain itu, kecepatan dan ketepatan waktu dengan layanan yang diproduksi dan cara dimana layanan dan proses dikomunikasikan kepada pelanggan adalah beberapa karakteristik penting lainnya.

2. *People's Behavior*

Perilaku merupakan respon atau reaksi manusia terhadap stimulus atau rangsangan dari luar baik yang diamati langsung maupun yang tidak diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003). Untuk memberikan pelayanan yang baik, pihak penyedia jasa harus berperilaku sesuai agar pelanggan merasa nyaman. Perilaku memiliki banyak elemen termasuk perawatan, keramahan, kehangatan, kesopanan, kebijaksanaan, sikap, antisipasi kebutuhan pelanggan, perhatian, ketepatan waktu, kecepatan, dan komunikasi baik verbal maupun non verbal (Haywood, 1988). Pada dimensi ini mencakup bagaimana penyedia jasa dapat menyelesaikan masalah pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

3. *Professional Judgement*

Penilaian, saran, otonomi, kemampuan diagnostik, motivasi diri, pengetahuan dan kebijaksanaan adalah salah satu ciri

profesionalisme. Meskipun karakteristik ini penting bagi organisasi layanan profesional, mereka tidak terbatas pada dimensi ini. Setiap organisasi membutuhkan sejumlah karakteristik ini dalam diri karyawannya. Kualitas layanan sebuah perusahaan maupun organisasi tergantung pada kemampuan staf untuk bertindak seperti para profesional, yaitu untuk melakukan penilaian (Haywood, 1988).

F. Analisis Data

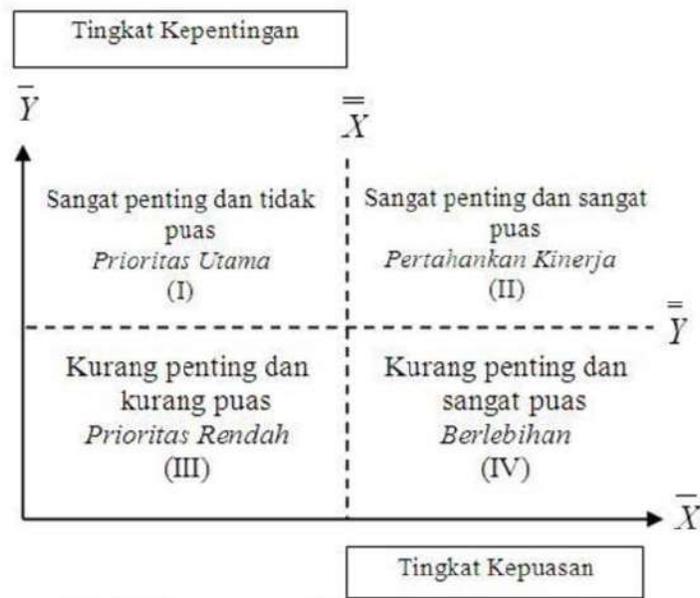
1. Importance Performance Analysis

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data berupa *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan sebuah rangkaian atribut layanan yang berhubungan dengan layanan khusus dan dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut (Martilla & James, 1997). Hasil rata-rata dari penilaian keseluruhan pelanggan kemudian digambarkan ke dalam *Importance Performance Matrix* atau sering disebut diagram kartesius. Untuk dapat melihat hasil analisa dari setiap variable yang telah diteliti.

Diagram kartesius adalah suatu bagan yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) (Nasution, 2004). Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan/kinerja sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat

harapan/kepentingan. Dalam konsep ini pengertian *expectation* di ganti dengan *Importance* atau tingkat kepentingan menurut para pelanggan. Kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili yang di rasakan sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

GAMBAR 14
DIAGRAM KARTESIUS



Sumber: Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, 2004

Keterangan :

Kuadran I : Menunjukkan faktor yang dapat mempengaruhi
Kepuasan karyawan dan harus menjadi prioritas utama.

- Kuadran II : Menjelaskan bahwa kualitas variabel berada pada tingkat yang sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga perusahaan memperhatikan kualitas layanan tersebut.
- Kuadran III : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, penerapannya oleh perusahaan biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan.
- Kuadran IV : Menunjukkan bahwa bahwa kualitas layanan suatu variabel berada pada tingkat tinggi tetapi harapan atau keinginan dari pelanggan akan kualitas pelayanan tersebut rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisiensi sumber daya perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2015), menyebutkan prosedur dan pengukuran *importance performance analysis* (IPA) sebagai berikut:

- a. Menghitung nilai kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan rumus sebagai berikut :

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

- Tki : Tingkat kesesuaian
 XI : Skor penilaian kinerja
 Yi : Skor penilaian kepentingan pelanggan

- b. Menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang di persepsikan oleh konsumen, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

- X_i : Skala rata-rata tingkat kinerja
 Y_i : Skala rata-rata tingkat kepentingan
 n : Jumlah responden

- c. Membagi diagram kartesius menjadi 4 bagian menggunakan cara menghitung rata-rata dari rata-rata skala tingkat harapan dan kenyataan. Untuk mengetahui posisi responden, maka digunakan diagram kartesius, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

- K : Banyak variable yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

\bar{X} : Rata-rata dari skala tingkat kinerja perusahaan

\bar{X}_1 : Skala rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} : Rata-rata dari skala tingkat kepentingan/ harapan pelanggan

\bar{Y}_1 : Skala rata-rata tingkat kepentingan

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjabarkan data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang sudah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2017). Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini di gunakan untuk mendeksripsikan tingkat harapan dan yang di rasakan pengantin di HIS Corp Bandung.

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang masing-masing memiliki pertanyaan disertai dengan lima kemungkinan jawaban yang harus di pilih yaitu Skala Likert, yang juga disebut *summated-ratings scale*, merupakan teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran (Simamora, 2008).

Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Adapun *range* penilaian dari angka 1 sampai 5 dimana penjabarannya sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Netral

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju

Dari jawaban yang sudah diisi kemudian disusun menjadi kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan berdasarkan presentase dengan langkah sebagai berikut (Indrawati, 2015) :

- a. Nilai komulatif yaitu jumlah dari setiap pertanyaan yang merupakan jawaban dari masing-masing responden.
- b. Presentase yaitu nilai komulatif pertanyaan dibagi dengan nilai frekuensi kemudian dikalikan dengan 100%.
- c. Menghitung jumlah komulatif tertinggi dan terendah. Jumlah responden yang di teliti yaitu 48 orang dengan 58 pertanyaan. Nilai skala pengukuran tertinggi yaitu 5 dengan nilai skala terendah yaitu 1. Jumlah komulatif tertinggi yaitu $48 \times 9 \times 5 = 6.960$, selanjutnya menghitung jumlah komulatif terendah yaitu $48 \times 29 \times 1 = 1.392$. Adapun nilai presentase komulatif terendah yaitu $(1.392 : 6.960) \times 100\% = 20\%$.
- d. Menghitung nilai rentan melalui presentase skor tertinggi dikurangi dengan presentase skor terendah lalu dibagi dengan jumlah skala yaitu menjadi $(100\% - 20\%) : 5 = 16\%$.

TABEL 10
KATEGORI INTERPRETASI SKOR

Presentase	Kategori
20% - 35%	Sangat Tidak Baik
36% - 51%	Tidak Baik
52% - 67%	Cukup Baik
68% - 83%	Baik
84% - 100%	Sangat baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

G. Jadwal Penelitian

TABEL 11
JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Proposal Penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■																				
2	Pengumpulan Proposal Penelitian									■																			
3	Sidang Usulan Penelitian									■	■	■	■																
4	Persiapan Pengumpulan Data													■	■														
5	Pengambilan Data Di Lokasi Penelitian									■	■	■	■	■	■	■	■												
6	Analisis Data																	■	■	■	■								
7	Penyusunan Proyek Akhir																					■	■	■	■				
8	Sidang Proyek Akhir																									■	■		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020