

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk memfokuskan bahasan dan menyesuaikan topik yang digunakan, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:53), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berguna untuk mencari keberadaan nilai variable mandiri, baik yang menggunakan satu variabel atau lebih tanpa membandingkan ataupun menghubungkan. Dalam penerapan penelitian deskriptif, Sugiyono (2016: 5) juga menghubungkan penelitian kuantitatif dengan dasar positivism, dan digunakan untuk mendalami sampel dan populasi. Umumnya teknik dalam menentukan sampel tersebut dilakukan secara acak, analisis datanya pun bersifat kuantitatif atau statistik agar digunakan sebagai pengujian hipotesis.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran penelitian untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu dan bersifat objektif, valid, dan reliabel tentang variabel tertentu (Sugiyono, 2017). Sedangkan Suharsimi Arikunto (2005: 116) menyatakan bahwa subyek penelitian meliputi tempat, orang, hal atau benda yang didalamnya terdapat data dari variabel penelitian. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diterapkan di Gubug Makan Mang Engking Lembang. Ada lima dimensi atau aspek yang digunakan sebagai objek

penelitian dari kualitas pelayanan tersebut, yaitu: *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

C. **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam suatu penelitian merupakan wilayah atau area yang akan diteliti oleh penulis. Seperti pernyataan dari Sugiyono (2011: 80), populasi merupakan wilayah atau area yang didalamnya terdapat obyek/subyek dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Sugiyono (2011: 81) menyatakan bahwa sampel yaitu bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan sampel yang terdapat pada populasi yang sudah penulis tetapkan. Berikut merupakan jbaran populasi dan sampel yang digunakan penulis:

1. Populasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengunjung Gubug Makan Mang Engking Lembang pada bulan Juli 2019 hingga Desember 2019 yang berjumlah 3.782 orang sebagai populasi dalam penelitian.

2. Sampel

Metode yang akan digunakan adalah sampel dengan teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu atau *purposive sampling*. Sugiyono (2016: 85) menyatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik yang digunakan peneliti dalam mengambil sampel dari sumber data menggunakan pertimbangan yang sudah difokuskan. Alasan penulis

menggunakan teknik *purposive sampling* adalah tidak semua sampel memiliki ciri atau kriteria yang cocok dengan fenomena fokus penelitian. Karena hal itu, penulis memilih *purposive sampling* dimana telah ditetapkan pertimbangan tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang ada di Gubug Makan Mang Engking.

Kriteria yang penulis gunakan untuk *purposive sampling* di Gubug Makan Mang Engking antara lain:

- a. Responden memberi masukan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gubug Makan Mang Engking Lembang
- b. Tamu yang menjadi *repeater* selama bulan Juli 2019 hingga Desember 2019.
- c. Staff dan member wisata perjalanan periode Juli 2019 hingga Desember 2019.
- d. Tamu yang berkunjung mulai bulan Juli 2019 hingga Desember 2019.

Sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan dengan klasifikasi wisatawan local, wisatawan mancanegara, dan *regular guest* di Gubug Makan Mang Engking Lembang dan telah merasakan pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang. Maka diambil sebanyak 50 orang dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel dapat ditolerir
($e=0,1$)

$$n = \frac{3782}{1 + 3782(0,1)^2}$$

$$n = 97,42$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui $n = 97,42$, maka sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100.

D. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua kriteria dalam metode pengumpulan data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung melalui narasumber guna menjawab rumusan masalah yang sesuai dengan fokus peneliti. Data primer penulis merupakan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang. Dalam mencari data primer, penulis menggunakan teknik dalam pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi Langsung

Dalam observasi langsung, penulis mengikuti atau bahkan terlibat dalam kegiatan atau situasi pada populasi yang diamati sebagai sumber data. Penulis menyaksikan atau mengamati proses kualitas pelayanan yang diberikan Gubug Makan Mang Engking Lembang kepada pelanggan.

b. Wawancara

Dalam menemukan masalah pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara terhadap karyawan Gubug Makan Mang Engking terutama di bagian pramusaji, *supervisor*, dan manajer. Wawancara merupakan teknik pengambilan data baik dengan terstruktur dan tidak terstruktur dengan tatap muka, telepon, atau menggunakan *smartphone* melalui *social media*.

c. Kuesioner/angket

Arikunto dalam Ernawati (2015: 61) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi dengan lengkap oleh orang yang akan diukur (responden). Kuesioner yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner tidak terbuka. Kuesioner tidak terbuka memiliki pernyataan atau pernyataan yang sudah ditentukan alternatif jawabannya, sehingga responden tidak dapat menjawab secara bebas.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh penulis secara tidak langsung atau didapat dari pihak lain. Umumnya, data sekunder merupakan laporan, bukti historis, atau catatan yang telah diarsipkan dan tidak dapat dipublikasikan atau dapat dipublikasikan. Penulis menggunakan beberapa cara dalam mendapatkan data sekunder, antara lain:

- a. Jurnal penelitian
- b. Informasi yang tersedia di internet yaitu *website* dari topik yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Studi kepustakaan dengan mempelajari dan membaca literatur yang berhubungan dengan topik penelitian.

3. Alat Pengumpul Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner yang berbentuk skala penilaian (*rating-scale*) berupa pertanyaan yang dilengkapi dengan beberapa kolom pada setiap pertanyaan yang akan responden isi atau jawab. Berikut tabel nilai butir pertanyaan:

TABEL 3. 1
Nilai Butir Pertanyaan

Alternatif Jawaban		Skor Butir
Kenyataan	Harapan	Soal
Sangat Baik	Sangat Puas	5
Baik	Puas	4
Cukup	Cukup	3

Kurang	Tidak Puas	2
Sangat Kurang	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Olahan data penulis, 2020.

4. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat keandalan dan keabsahan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Sugiyono (2004: 137) mengatakan bahwa, instrumen dikatakan telah valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan rumus yang digunakan oleh penulis adalah rumus korelasi Pearson untuk menguji tingkat validitas dari instrument penelitian, rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 (n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)]}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment* antara X dan Y

X : Skor pernyataan setiap nomor

Y : Skor total

n : Jumlah responden

Penulis menggunakan pengujian validitas diperuntukan agar penulis dapat mengetahui apakah instrument penelitian dapat atau tidak dapat digunakan. Dalam menguji keabsahan atau validitas kuesioner yang digunakan, penulis mengambil sampel 50 responden dengan tolak ukur nilai r hitung dan r tabel, menggunakan 20 buah pertanyaan dan 1%

signifikansi ($=0,01$). Oleh karena itu, nilai r tabel yang digunakan sebesar $0,361$ dalam pengujian validitas. Penulis menggunakan IBM SPSS Statistic 26 sebagai alat untuk membantu dalam pengolahan data. Berikut adalah hasil pengolahan data dalam uji validitas:

TABEL 3. 2
Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Bukti Nyata (*Tangible*)

No.	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	0,431	0,361	Valid
2.	0,364	0,361	Valid
3.	0,447	0,361	Valid
4.	0,417	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada aspek bukti nyata dengan 4 indikator yang telah digunakan dalam kuesioner. Nilai r hitung pada 4 indikator telah melebihi nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator (r hitung $>$ r tabel).

TABEL 3. 3
Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Keandalan (*Reliability*)

No.	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	0,435	0,361	Valid
2.	0,419	0,361	Valid
3.	0,692	0,361	Valid
4.	0,625	0,361	Valid
5.	0,655	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada aspek keandalan dengan 5 indikator yang telah digunakan dalam kuesioner. Nilai r hitung pada 5 indikator telah melebihi nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator (r hitung $>$ r tabel).

TABEL 3. 4
Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	0,713	0,361	Valid
2.	0,728	0,361	Valid
3.	0,692	0,361	Valid
4.	0,573	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada aspek daya tanggap dengan 4 indikator yang telah digunakan dalam kuesioner. Nilai r hitung pada 4 indikator telah melebihi nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$).

TABEL 3. 5
Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Jaminan (*Assurance*)

No.	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	0,558	0,361	Valid
2.	0,464	0,361	Valid
3.	0,637	0,361	Valid
4.	0,671	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada aspek jaminan dengan 4 indikator yang telah digunakan dalam kuesioner. Nilai r hitung pada 4 indikator telah melebihi nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$).

TABEL 3. 6
Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Empati (*Empathy*)

No.	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	0,625	0,361	Valid
2.	0,499	0,361	Valid
3.	0,556	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada aspek empati dengan 3 indikator yang telah digunakan dalam kuesioner. Nilai r hitung pada 3 indikator telah melebihi nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$).

5. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan penulis sebagai instrumen untuk menguji atau mengukur sesuatu secara konsisten dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, syarat kunci sebuah instrumen pengukuran yaitu tidak berubah – ubah atau konsisten sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2004).

Dalam menguji reliabilitas instrument penelitian, penulis menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta^2_j}{\delta^2_t} \right)$$

Keterangan :

a : Reliabilitas Instrumen

k : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \delta^2_b$: Jumlah varian butir

δ^2_t : Varian Total

Imam Ghozali (2007) dan Wiratna Sujarweni (2014) senada menyatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

TABEL 3. 7
Statistik Reliabilitas Instrumen

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,885	20

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS 26, instrumen penelitian kualitas pelayanan dengan 20 indikator menunjukkan skor atau nilai > 0,6, maka penulis simpulkan bahwa 20 indikator yang digunakan sudah reliabel.

E. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2015: 38) operasional variabel merupakan nilai dari suatu obyek dan atau kegiatan yang bervariasi dan telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel operasional juga dibutuhkan agar dapat menjelaskan suatu variabel dari penelitian sehingga dapat diturunkan menjadi suatu dimensi, konsep, indikator, dan ukuran. Variabel yang berhubungan dengan fokus penelitian ini merupakan kualitas pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang. Dari variabel kualitas pelayanan tersebut, diturunkan kembali menjadi lima dimensi, yaitu: *tangible* (bukti kasat mata), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *assurance* (jaminan rasa aman).

F. Matrix Operasional Variabel

TABEL 3. 8
Matrix Operasional Variabel

Variable	Sub Variable	Indikator	Instrumen	Ukuran
<p>Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan secara menyeluruh pada suatu perusahaan, penilaian tersebut dibentuk atas keberhasilan dan kegagalan perusahaan dalam menyampaikan jasa. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985) (X)</p>	<p><i>Tangibles</i> (Kasat Mata) (X1)</p>	Peralatan yang digunakan	Kuesioner	Ordinal
		Fasilitas daya tarik visual		
		Penampilan Karyawan		
		Kondisi Bangunan		
	<p><i>Reliability</i> (Kehandalan) (X2)</p>	Menyediakan jasa yang sudah diiklankan	Kuesioner	Ordinal
		Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan		
		Menyampaikan jasa dengan benar dari awal pelayanan		
		Menyampaikan jasa dengan waktu yang telah diberitahukan		
		Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan		
	<p><i>Responsiveness</i> (Cepat Tangap) (X3)</p>	Menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa	Kuesioner	Ordinal
		Layanan cepat dan segera untuk pelanggan		
		Kesediaan waktu tenaga dan pikiran dalam membantu pelanggan		
Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan				

TABEL 3. 8
Matrix Operasional Variabel (Lanjutan)

Variable	Sub Variable	Indikator	Instrumen	Ukuran
Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan secara menyeluruh pada suatu perusahaan, penilaian tersebut dibentuk atas keberhasilan dan kegagalan perusahaan dalam menyampaikan jasa. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985) (X)	<i>Assurance</i> (Jaminan rasa aman) (X4)	Karyawan menciptakan rasa percaya para pelanggan	Kuesioner	Ordinal
		Membuat pelanggan merasakan aman saat bertransaksi		
		Karyawan secara konsisten bersikap sopan		
		Mampu menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan		
	<i>Empathy</i> (Empati) (X5)	Dapat memberikan perhatian individual terhadap pelanggan	Kuesioner	Ordinal
		Karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian		
		Sungguh sungguh dalam mengutamakan kepentingan pelanggan		

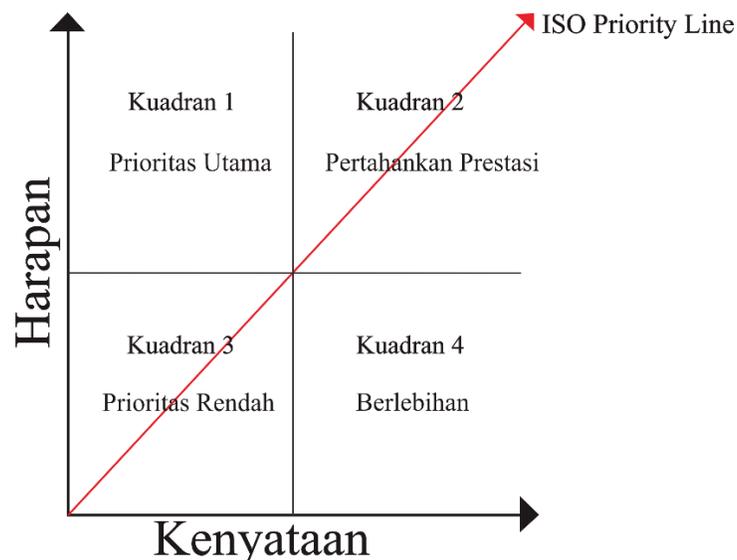
G. Analisis Data

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja yang diberikan dari pihak lain. Kepuasan seseorang diukur dengan cara membandingkan ekspektasi atau harapannya dengan kinerja atau

kenyataannya. Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009), IPA sudah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian, karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan dalam perbaikan kinerja.

Diagram kartesius merupakan salah satu analisa yang dapat membantu mengetahui kinerja. Dengan membuat garis prioritas (*ISO Priority Line*) pada diagram kartesius, dapat menunjukkan pencapaian kinerja & harapan. Jika posisi suatu titik atribut semakin mendekati garis prioritas (*ISO Priority Line*), maka kinerja atribut tersebut akan semakin mendekati harapan seseorang, begitupun sebaliknya. (Levenburg & Magal, 2004). Daerah yang berada di atas prioritas merupakan prioritas utama dalam peningkatan kinerja, karena dianggap sangat penting oleh pelanggan, sehingga harus diperhatikan secara serius oleh pihak yang memberikan pelayanan.



GAMBAR 3. 1
Importance Performance Analysis (*Quadrant Analysis*)

Sumber: Samsuria, 2013

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dibagi menjadi empat bagian (Supranto, 2016), yaitu:

- a. Kuadran A (prioritas utama), memiliki skor tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun rendah pada sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan titik ketidakpuasan pelanggan.
- b. Kuadran B (pertahankan prestasi), memiliki skor tinggi dari sisi kepentingan dan sisi kinerja. Aspek yang masuk kedalam kategori ini merupakan keunggulan atau bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
- c. Kuadran C (prioritas rendah), kedua sisi memiliki skor rendah, oleh karena itu aspek yang terdapat pada kuadran ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa mendatang.
- d. Kuadran D (berlebihan), pada kuadran ini skor kepentingan oleh pelanggan kecil, namun kinerja dari perusahaan tinggi. Hal ini dapat dikatakan perusahaan terlalu banyak berfokus pada aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diciptakan oleh Martilla & James. Menurut Parasuraman dalam F. Rangkuti (2006) konsep ini berasal dari konsep *Servqual*, dimana tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam hal yang berkaitan dengan kinerja perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut untuk seluruh responden, selanjutnya adalah memetakan hasil analisis kedalam

Diagram Kartesius. Untuk mengolah angka kepentingan dan kinerja dengan jumlah responden, maka peneliti menggunakan rumus dibawah ini :

- a. Menghitung nilai kesesuaian dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi : Tingkat kesesuaian

xi : Skor penilaian kerja

yi : Skor kepentingan pelanggan

- b. Menghitung rata – rata setiap indikator yang diharapkan oleh konsumen.

$$\bar{xi} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

Xi : Skala rata-rata tingkat kinerja

Yi : Skala rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

- c. Menghitung rata – rata skala tingkat harapan dan kenyataan. Dari posisi responden di dalam diagram kartesius.

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

Keterangan :

K : Jumlah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

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

\bar{X}_i : Skala rata – rata tingkat kinerja

\bar{Y} : Rata – rata dari skala rata-rata tingkat harapan konsumen

\bar{Y}_i : Skala rata – rata tingkat harapan

Hasil dari penghitungan rumus tersebut menghasilkan absis dan ordinat.

Selanjutnya tingkat rata – rata dijabarkan menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

2. Analisis Metode *Servqual*.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam mode *servqual* ini dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Maka gap diantara harapan dan persepsi pada lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, tangible, empathy, dan assurance*), dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dijabarkan kedalam pertanyaan untuk atribut harapan dan kenyataan berdasarkan skala likert.

Perhitungan nilai *Servqual* adalah sebagai berikut :

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n}$$

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n}$$

Keterangan :

XE_i : Nilai rata – rata sampel harapan tiap indikator kualitas ke i

XP_i : Nilai rata – rata sampel kenyataan tiap atribut kualitas ke i

$\sum E_i$: Total nilai ekspektasi tiap atribut kualitas seluruh responden

$\sum P_i$: Total nilai persepsi tiap atribut kualitas seluruh responden

n : Jumlah responden

Nilai *servqual* merupakan selisih dari nilai kenyataan dan nilai harapan. Oleh karena itu, jika *servqual score* negatif, maka dapat diindikasikan adanya gap atau kesenjangan kualitas pada indikator tersebut. Begitupun sebaliknya, apabila *servqual score* positif menunjukkan indikasi kualitas pada indikator tersebut sudah cukup memuaskan pelanggan.

3. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017: 147), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dimana masing – masing pertanyaan disertai dengan lima kemungkinan jawaban yang harus dipilih atau dengan nama lain Skala Likert atau disebut juga *rating scale*. Pertanyaan yang penulis bagikan adalah pertanyaan tertutup. Skala penilaian yang

diberikan kepada responden dari angka 1 sampai 5, dimana penjabarannya yaitu :

1 = Sangat Kurang

2 = Kurang

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Apabila setiap indikator sudah diketahui jumlahnya, maka selanjutnya dapat dicari nilai rata – rata (*mean*) dari setiap pertanyaan indikator. Apabila nilai rata – rata sudah didapat, penulis dapat menginterpretasikan nilai berdasarkan label tersebut. Lalu dibuat garis kontinum dengan rumus :

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{(\text{Nilai tertinggi}) - (\text{Nilai Terendah})}{\text{Banyaknya kriteria pertanyaan}}$$

Keterangan :

- a. Nilai tertinggi : 5
- b. Nilai Terendah : 1
- c. Interval : $5 - 1 = 4$
- d. Jarak Interval : $(5 - 1) / 5 = 0,8$

TABEL 3. 9
Penilaian Kategori

Rentang Skala	Kategori
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup
1,81 – 2,60	Kurang
1,00 – 1,80	Sangat Kurang

Sumber: Data diolah penulis, 2020

Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang dan 20 pertanyaan yang digunakan. Setelah menemukan rentang skala penilaian pada setiap kategori. Maka penulis menyusun persentase untuk kategori interpretasi skor, adapun kategori interpretasi tersebut tersedia pada tabel berikut :

TABEL 3. 10
Kategori Interpretasi Skor

Rentang Skala	Kategori
84,2% – 100%	Sangat Baik
68,2% – 84%	Baik
52,2% – 68%	Cukup
36,2% – 52%	Kurang
20% – 36%	Sangat Kurang

Sumber: Data diolah penulis, 2020