

**ANALISA KEPUASAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
PADANG GOLF HALIM 1**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi satu syarat kelulusan Program Strata 1 (S1)

MELINDA PUSPA DEWI

11150661

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri

Jakarta

2019

PERSEMBAHAN

“Karena sebuah proses yang panjang dan berliku-liku tidak akan pernah mengkhianati hasil yaitu sebuah kesuksesan yang selama ini butuh perjuangan serta pengorbanan untuk meraihnya.”

Dengan mengucapkan puji syukur kepada ALLAH S.W.T, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Bani Martha Silaen tercinta yang telah membesarkan saya, mendukung, memotivasi, member segalanya yang terbaik serta salalu mendoakan untuk saya dalam meraih kesuksesan.
2. Ketiga kakak kandung tersayang (Ernawati, Maria Magdalena, dan Putri adeline) terima kasih sudah memberikan saya dukungan dan member saran untuk skripsi.
3. Sahabat saya (George david), teman-teman saya di PGH (Indra, Rahmadi,Hadi, Fredi, Wawan Saefudin, Gunawan , Fika dan Dewi),rekan-rekan kerja saya yang lain di PGH dan teman-teman kelas ajaib terima kasih sudah menemani, menyemangati, serta membantu syaa dalam penuisan skripsi ini.
4. Terima kasih juga untuk Bapak Marsekal Muda TNI Ras Rendro Bowo.s sudah membantu, menemani, mendukung, member saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Sumanto, M.Kom selaku Dosen pembimbing, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya dalam pembuatan skripsi. Terima kasih banyak Bapak Dosen terkasih.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melinda Puspa Dewi
NIM : 11150661
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim 1**" adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang dan atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 5 Agustus 2019
Yang menyatakan,



Melinda Puspa Dewi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Melinda Puspa Dewi
NIM : 11150661
Perguruan Tinggi : Sistem Informasi
Program Studi : STMIK Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim 1"** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis atau pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 05 Agustus 2019
Yang menyatakan,



Melinda Puspa Dewi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Melinda Puspa Dewi
NIM : 11150661
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata-1
Judul Skripsi : METODE IMPORTANCE ANALYSIS UNTUK
ANALISA KEPUASAN LAYANAN PELANGGAN
PADA GOLF HALIMI

Telah dipertahankan pada periode 2019-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh SARJANA KOMPUTER (S.Kom) pada Program STRATA-1 Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.

Jakarta, 13 Agustus 2019

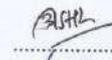
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : Sumanto, M.KOM



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ester Arisawati, M.KOM

 13/08/19


Penguji II : Budi Sudrajat, M.KOM

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim 1**” adalah hasil karya tulis asli MELINDA PUSPA DEWI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Melinda Puspa Dewi
Alamat : Jalan al-umar2 No 5 RT 4 RW 12, Gang Baitul Fitroh Lubang Buaya, Cipayung, Jakarta timur, 13810
No. Telp : 08229105864
E-mail : melindapuspa27@gmail.com



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah, SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISA KEPUASAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PADANG GOLF HALIM 1”**.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1) STMIK Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

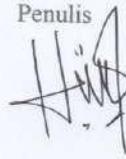
1. Ketua STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
2. Wakil Ketua I STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
4. Bapak Sumanto, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 05 Agustus 2019

Penulis



Melinda Puspa Dewi

ABSTRAK

Melinda Puspa Dewi (11150661), Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim 1

Padang Golf Halim I tergolong lapangan golf yang sudah lama berdiri dan masih tetap menjadi pilihan para pemain golf. Lapangan ini merupakan salah satu lapangan untuk penyelenggaraan berbagai turnamen nasional dan internasional. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan membuat strategi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tepat dan menerapkannya pada klub golf ini. Hal ini dikarenakan segmentasi pasar dari pelanggan golf merupakan kalangan atas atau eksekutif. Dengan masalah diatas merupakan hal yang sangat penting untuk di analisis, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dalam penelitian ini menggunakan uji validitasi dan reliabelitas menggunakan *Software SPSS*. Hasil dari validitasi 100% dan uji reliabelitas 100%. Dalam penelitian yang di lakukan pada PT. Padang Golf Halim I, terdapat beberapa kriteria, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*emphaty*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsive*), ketepatan (*assurance*). Dari kriteria tersebut terdapat 23 atribut pertanyaan. Hasil dari pengolahan data ini, yaitu: Kuadran I (Prioritas Utama), atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Atribut yang termasuk didalamnya: atribut pertanyaan 16. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Atribut yang termasuk didalamnya: 1, 2, 4, 10, 11, 12, 14, 20, 21. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut yang termasuk didalamnya: 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23. Kuadran IV (Berlebihan), atribut yang termasuk didalamnya: 3, 6, 15.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Metode *Importance Performance Analysis*, IPA, Golf

ABSTRACT

Melinda Puspa Dewi (11150661), Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim I

PT. Padang Golf Halim I is a golf course that has long been established and is still the choice of golfers. This field is one of the fields for holding various national and international tournaments. Therefore, service quality is a major factor in increasing customer satisfaction. By making strategies to increase customer satisfaction and loyalty right and apply it to this golf club. This is because the market segmentation of golf customers is the upper classes or executives. With the above problem is very important to be analyzed, in order to increase customer satisfaction and loyalty by using the Importance Performance Analysis method. In this study using the validity and reliability test using SPSS Software. The results of 100% validation and 100% reliability test. In research conducted at PT. Padang Golf Halim I, there are several criteria, namely: physical evidence (tangibles), attention (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), accuracy (assurance). From these criteria there are 23 question attributes. The results of this data processing, namely: Quadrant I (Top Priority), this attribute is a top priority for immediate improvement by the company. Attributes included in it: question attribute 16. Quadrant II (Maintain Performance), Attributes included in it: 1, 2, 4, 10, 11, 12, 14, 20, 21. Quadrant III (Low Priority), attributes included therein : 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23. Quadrant IV (Excessive), attributes included: 3, 6, 15.

Keyword: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis Methods, IPA, Golf

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKS	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
16.1. Latar Belakang Masalah	1
16.2. Identifikasi Permasalahan.....	3
16.3. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Metode Penelitian.....	4
1.6. Ruang Lingkup	5
1.7. Hipotesis	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Jasa	6
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3. IPA (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	8
2.1.4. Populasi	10
2.1.5. Sampel.....	11
2.2. Penelitian Terkait.....	17
2.3. Tinjauan Organisasi.....	20
2.3.1. Visi dan Misi	21
2.3.2. Struktur Organisasi.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tahapan Penelitian.....	23
3.2. Instrumen Penelitian	26
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4. Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Responden	32
4.2. Peengolahan Data.....	38
4.3. Pengambilan Keputusan IPA.....	58

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
KONSULTASI BIMBINGAN
SURAT KETERANGAN RISET
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Gambar II.1. Diagram Kartesius	10
2. Gambar II.2. Teknik Sampling.....	15
3. Gambar II.3. Struktur Organisasi.....	21
4. Gambar III.1. Tahapan Penelitian.....	23
5. Gambar IV.1. Tampilan Variabel <i>View</i>	50
6. Gambar IV.2. Tampilan Nilai Rata-Rata Berdasarkan Atribut.....	50
7. Gambar IV.3. Tampilan membentuk Grafik	51
8. Gambar IV.4. Tampilan Pemilihan Jenis Grafik.....	51
9. Gambar IV.5. Tampilan Penentuan Sumbu X dan Sumbu Y.....	52
10. Gambar IV.6. Tampilan Hasil Penentuan Sumbu X dan Sumbu Y	52
11. Gambar IV.7. Tampilan Grafik	53
12. Gambar IV.8. Tampilan Awal Penentuan Sumbu X.....	53
13. Gambar IV.9. Tampilan Penentuan Nilai Sumbu X.....	54
14. Gambar IV.10. Tampilan Awal Penentuan Sumbu Y.....	55
15. Gambar IV.11. Tampilan Penentuan Nilai Sumbu Y.....	55
16. Gambar IV.12 Tampilan Hasil Grafik Terhadap Sumbu X dan Sumbu Y.....	56
17. Gambar IV.13 Tampilan Untuk Mengetahui Atribut Pada Titik Grafik	57
18. Gambar IV.14 Tampilan Atribut Yang Menerangkan Titik Pada Grafik	58
19. Gambar IV.15 Tampilan Grafik Hasil Olah IPA Dengan Atribut .	59

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel III.1. Atribut-atribut Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2. Tabel III.2. Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	29
3. Tabel IV.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4. Tabel IV.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	33
5. Tabel IV.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
6. Tabel IV.4. Data Kuisisioner Kinerja.....	34
7. Tabel IV.5. Data Kuisisioner Kepentingan.....	36
8. Tabel IV.6. Hasil Validitasi Total.....	39
9. Tabel IV.7. Hasil Validitasi dan Reliabilitas Setiap Pertanyaan.....	39
10. Tabel IV.8. Hasil Validitasi Setiap Pertanyaan Menggunakan SPSS	39
11. Tabel IV.9. Hasil Realibilitas Setiap Pertanyaan Menggunakan SPSS.....	40
12. Tabel IV.10. Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)/Sumbu X.....	42
15. Tabel IV.11. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)/Sumbu Y.....	43
16. Tabel IV.12. Tabel Tingkat Kesesuaian.....	45
17. Tabel IV.13. Hasil Kualitas Pelayanan Responden.....	46
18. Tabel IV.14. Hasil Analisis Kuadran.....	48
19. Tabel IV.15. Tabel Kuadran Model IPA.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	62



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin maju dan pesat, serta wisatawan yang terus meningkat. Sehingga meningkatnya kegiatan yang padat dan kemacetan sehingga menimbulkan rasa jenuh dan kurangnya waktu untuk berekreasi, serta berolahraga. Oleh karena itu, banyak pesaing usaha menciptakan ide-ide baru dan kreatif membangun usaha dalam bidang jasa dalam mengatasi kejenuhan, seperti: tempat hiburan, tempat penginapan, rumah makan, hingga jasa tempat wisata dan olahraga.

Penyedia jasa layanan olahraga beragam jenisnya, terdiri dari *indoor* dan *outdoor*. Penyedia jasa layanan olahraga *indoor*, seperti studio untuk berlatih beladiri, fitness, futsal, renang dan sebagainya. Penyedia jasa layanan *outdoor* juga sangat beragam, diantaranya renang, golf, berkuda, dan lainnya. Olahraga golf adalah olahraga yang banyak diminati oleh kalangan tertentu, banyak wisatawan lokal maupun mancanegara yang sengaja datang berkunjung untuk bermain golf. Hal ini yang mendorong pelaku bisnis penyedia jasa layanan golf untuk menarik wisatawan berkunjung dan bermain ditempatnya.

Setiap perusahaan agribisnis harus selalu berusaha memberikan kepuasan kepada konsumen, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan para konsumen. Ketika konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi maka akan menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan produk perusahaan. Kepuasan akan menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan loyalitas konsumen, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang akan memberikan keuntungan kepada perusahaan dan akhirnya meningkatkan pangsa pasar perusahaan, Sumarwan et al. dalam (Novita et al., 2014)

Kepuasan konsumen merupakan konsep sentral dalam semua kegiatan perusahaan. Peningkatan kepuasan konsumen berpotensi memberikan pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil dari pembelian ulang. Sebaliknya ketidakpuasan konsumen akan memunculkan sejumlah resiko bagi perusahaan seperti pemboikotan atau protes dari lembaga konsumen, keluhan pelanggan, intervensi pemerintah, dan reaksi pesaing Tjiptono dan Chandra dalam (Novita et al., 2014)

Semakin banyak jumlah mobil yang ada, semakin banyak pula bengkel/ tempat service yang ada. Persaingan yang ketat menentukan akan masa depan dari bengkel tersebut. Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara digunakan pelaku usaha jasa ini agar dapat membuat pengguna jasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tersebut datang lagi menggunakan jasa bengkel tersebut. Meskipun begitu tetap saja ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut, dengan adanya protes-protes kecil sehingga membuat pelanggan tidak nyaman dan tak mau kembali lagi menggunakan jasa dari bengkel tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Manajemen mengambil inisiatif untuk lebih dekat dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, adapun upaya yang digunakan diantaranya menghubungi para pelanggan setelah menservice mobil atau kendaraannya, serta menerapkan sifit pagi bagi pekerja agar pelanggan yang datang pagi tidak menunggu terlalu lama. Berbagai inovasi dilakukan perusahaan agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa bengkel. Namun cara dari bengkel tersebut dirasa belum terlalu efektif untuk mengetahui keinginan dan harapan dari pelanggan secara langsung. (Purnomo & Riandadari, 2015)

Padang Golf Halim Perdanakusuma (PGH), merupakan salah satu lapangan golf yang berada di kota Jakarta Timur, terletak di selatan Bandar Udara Halim Perdanakusuma dan dekat dengan pusat kota Jakarta. PGH merupakan lapangan golf yang bertemakan hutan di tengah kota Jakarta, dilengkapi oleh fasilitas penunjang seperti 18 holes di PGH I, 18 holes di PGH II, driving range, club house, practice putting green, dan fasilitas lainnya. PGH berdiri sejak tahun 1971 dan dikelola oleh Yayasan TNI-AU Adi Upaya (Yasau). Padang golf ini tergolong lapangan golf yang sudah lama berdiri dan masih tetap menjadi pilihan dari para pemain golf. Lapangan golf ini pun merupakan salah satu lapangan golf pilihan untuk penyelenggaraan berbagai turnamen golf nasional dan internasional. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan membuat

strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tepat dan menerapkannya pada klub golf ini, mengingat jumlah pengunjung golf ini tidak sebanyak perusahaan penyedia jasa lainnya yang banyak. Hal ini dikarenakan segmentasi pasar dari pelanggan golf merupakan kalangan atas atau eksekutif.

Dengan masalah diatas merupakan hal yang sangat penting untuk di analisis, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis mengambil judul untuk skripsi ini mengenai Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Padang Golf Halim 1.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan penulis, disini penulis menjelaskan tentang masalah yang timbul dalam penelitian ini, yaitu:

1. Ketidakpuasan konsumen akan memunculkan sejumlah resiko bagi perusahaan.
2. Semakin banyaknya tempat bermain golf, sehingga meningkatkan persaingan usaha.
3. Sulit menentukan indikator kekurangan atau kepuasan layanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga mengurangi sejumlah resiko bagi perusahaan.
2. Membantu meningkatkan atau bertahan dalam segmentasi pasar, sehingga bertahan dalam persaingan usaha.

3. Mengetahui indikator penentu kepuasan pelanggan, sehingga dapat memperbaiki kekurangannya.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat yang telah ditentukan dalam mencapai suatu kelulusan Program Strata Satu (SI) Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri).

1.4. Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1.4.1. Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan instansi terkait, yaitu Padang Golf Halim 1

B. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dengan manager PGH 1 untuk memperoleh data apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang hasil penelitian ini.

C. Angket (Kuesioner)

Dalam penelitian ini penulis membuat kuesioner yang berisikan tentang kepuasan layanan Padang Golf Halim 1, yang ditujukan kepada pelanggan.

D. Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi kepustakaan melalui literatur-literatur ilmiah atau referensi *hard book* dan jurnal-jurnal.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan kepada sejumlah pelanggan yang menggunakan jasa layanan bermain golf yang berada di sekitar Padang Golf Halim 1. Sikap dan respon dari pelanggan akan dianalisis dan diteliti. Agar pembahasan lebih terarah, berjalan dengan baik dan benar, maka kiranya penulis perlu menulis suatu batasan. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas penulis dalam penulisan skripsi ini adalah: Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan indikator *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *realibility* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (ketepatan).

1.6. Hipotesa

H0 Kualitas pelayanan pada PGH 1 mempengaruhi kepuasan pelanggan.

H1 Kualitas pelayanan pada PGH 1 tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Jasa

Menurut Kotler & Keller dalam (Tjiptono, 2019) Sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut (Resihono, 2011) Pelayanan merupakan salah satu bentuk jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Jasa adalah sesuatu kata yang diidentifikasi secara terpisah berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang, yaitu: (Resihono, 2011)

a. *Intangibility*

Kesimpulan tentang kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga mereka lihat.

b. *Inseparability*

Jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.

c. *Variability*

Jasa bervariasi, karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa dilakukan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

menurut Tjiptono dalam (Resihono, 2011) “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada

dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Adapun pengertian jasa menurut Lupioyadi dalam (Resihono, 2011) mendefinisikan jasa sebagai berikut: Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

1. Indikator Penentu Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam (Resihono, 2011) ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa.

Adapun indikator variabel kualitas pelayanan jasa adalah: (Resihono, 2011)

- a. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- b. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- d. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
- e. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

2.1.2. Kepuasan Pelanggan

Kata „kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai „upaya pemenuhan sesuatu” atau „membuat sesuatu memadai. (Tjiptono, 2019)

Menurut Howard & Sheth dalam (Tjiptono, 2019) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Wilkie dalam (Tjiptono, 2019) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara menurut Engel, et al. dalam (Tjiptono, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harga pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Menurut Kotler & Keller dalam (Tjiptono, 2019) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

2.1.3. IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Menurut (Riyanto & Riyanto, 2015) teknik (*Importance Performance Analysis*) IPA dilakukan dimana responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

Model IPA (*Importance Performance Analysis*) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara

persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*”, Martilla dan James dalam (Dirgantara & Sambodo, 2015)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat esesuaian tersebut akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat kesesuaian tersebut dihitung dengan rumus persamaan berikut ini : Martila dan James dalam (Dirgantara & Sambodo, 2015)

$$T_k = \frac{X_i}{Y_i} * 100\%$$

Keterangan :

T_k = Tingkat kesesuaian

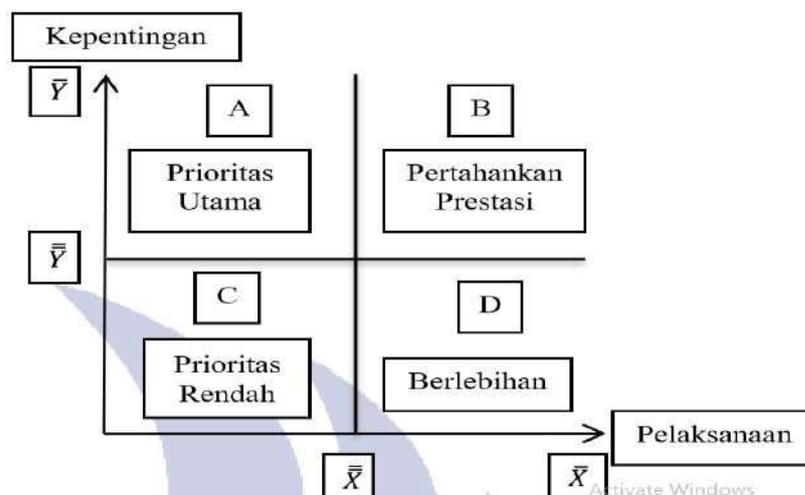
X_i = Nilai *preceived* konsumen

Y_i = Nilai harapan konsumen

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (,) dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{x}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}_i}{k}$$

Terdapat empat kuadran dalam model IPA (*Importance Performance Analysis*), seperti gambar berikut ini :



Sumber : (Purnomo & Riandadari, 2015)

Gambar II.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun, manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan.
 - B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Pelanggan merasa sangat puas.
 - C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
 - D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.
- Supranto dalam (Purnomo & Riandadari, 2015).

2.1.4. Populasi

Menurut (Tersiana, 2018), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Jika peneliti ingin meneliti semua elemen yang terdapat dalam wilayah

penelitiannya, maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Penelitian populasi dilakukan jika peneliti ingin melihat semua aspek dalam populasi.

Menurut Martens dalam , *population is once the general nature of the respondents has been identified; it is time for the researcher to become more specific about the information sources.*

Terjemahan, populasi merupakan keseluruhan koresponden yang mempunyai sifat umum yang sudah diidentifikasi, saat ini dipakai oleh peneliti sebagai sumber informasi yang lebih spesifik.

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian, Arikunto dalam (Kurniawan, 2018). Jika penelitian dilakukan pada pelanggan Padang Golf Halim 1, maka populasinya seluruh pelanggan yang ada di Padang Golf Halim 1.

2.1.5. Sample

(Tersiana, 2018), Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian yang nanti kesimpulan dari penelitian tersebut berlaku untuk populasi. Ada beberapa keuntungan menggunakan sampel :

1. Meminimalis kerepotan karena subjek pada sampel lebih sedikit dibanding populasi.
2. Lebih efisien baik dari segi dana, waktu, dan tenaga.
3. Dalam beberapa kasus penelitian memang tidak dimungkinkan melakukan penelitian populasi.

Sugiono dalam (Tersiana, 2018), mengatakan bahwa teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan

dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik *sampling* adalah sebagai berikut :

1. Sampel random atau sampel acak

Teknik *sampling* ini dinamakan acak karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti mencampur semua subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Peneliti memberi kesempatan kepada setiap subjek untuk dipilih sampel. Tidak selalu bahwa semakin banyak sampel, hasilnya akan semakin baik, walaupun ada yang hasilnya demikian. Kondisi ini tergantung dari sifat atau ciri yang dikandung subjek penelitian populasi yang berkaitan dengan homogenitas.

Supaya pengambilan sampel lebih akurat, diperlukan rumus penentuan besarnya sampel, yaitu :

a. Rumus Jacob Cohen

$$N = \frac{L}{f^2} + u + 1$$

Keterangan :

N = ukuran sampel

F^2 = *effect size*

u = banyaknya ubahan terkait penelitian

L = fungsi power dari u

b. Rumus berdasarkan proporsi

1) Dikemukakan oleh Isaac dan Michael

$$S = \frac{X^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 P(1 - P)}$$

Keterangan :

S = ukuran sampel

N = ukuran populasi

P = proporsi dalam populasi

D = tingkat ketelitian

X^2 = harga tabel chi kuadrat untuk ∞ tertentu

2) Dikemukakan oleh Paul Leedy

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

Keterangan :

N = ukuran sampel

Z = standart score untuk ∞ yang dipilih

e = *sampling error*

P = proporsi harus dalam populasi

2. Sampel berstrata

Jika peneliti mempunyai pemikiran bahwa populasi terbagi atas tingkatan atau strata, maka pengambilan sampel tidak boleh dilakukan secara acak. Misal kita akan meneliti tentang kehadiran kuliah siswa, apabila kesimpulan mengarah kepada seluruh institusi, maka kita harus mengambil sampel berupa wakil dari semua tingkat. Strata ekonomi, strata pendidikan, strata umur, dan sebagainya. Sampel strata digunakan dalam penelitian terdapat perbedaan ciri atau karakteristik antara strata yang ada, sedangkan perbedaan tersebut mempengaruhi variabel.

3. Sampel wilayah

Dilakukan apabila terdapat perbedaan ciri antara wilayah satu dengan wilayah lain.

4. Sampel proporsi

Teknik pengambilan sampel proporsi atau sampelimbangan dilakukan untuk menyempurnakan penggunaan teknik sampel berstrata atau wilayah. Barangkali ada banyaknya subjek yang terdapat pada setiap strata atau setiap wilayah tidak sama. Maka dari itu, untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata ditentukan sebanding dengan banyaknya subjek dalam masing-masing strata.

5. Sampel kembar

Merupakan dua buah sampel yang sekaligus diambil dengan tujuan melengkapi jumlah jika sekiranya ada data yang tidak masuk dari sampel pertama, atau untuk mengadakan pengecekan terhadap kebenaran data dari sampel pertama.

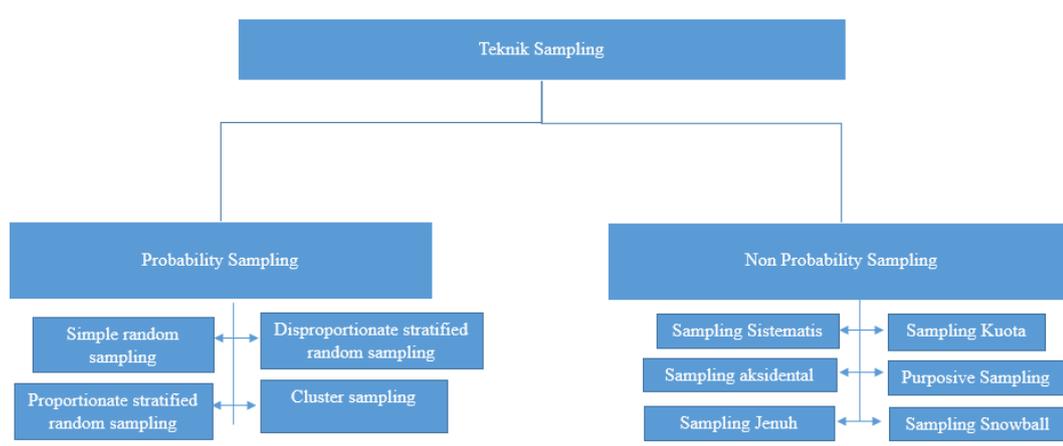
6. Sampel Kuota

Teknik ini dilakukan berdasarkan pada jumlah yang sudah ditentukan (kuota).

7. Sampel bertujuan

Pengambilan sampel bukan atas dasar strata, random datau daerah tetapi berdasarkan atas tujuan tertentu.

(Kurniawan, 2018), sampel adalah bagian dari suatu populasi baik jumlah maupun karakternya. Pengambilan sampel ini mengikuti cara-cara tertentu sehingga sampel ini betul-betul bisa mewakili atau representasi dari populasi. Berikut teknik *sampling* menurut (Kurniawan, 2018), adalah sebagai berikut :



Sumber : (Kurniawan, 2018)

Gambar II.2 Teknik Sampling

1. *Probability Sampling*

Pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dijadikan sampel. Teknik ini bisa diklasifikasikan menjadi beberapa teknik :

a. *Simple Random Sampling*

Pengambilan sampel ini dilakukan secara random (acak) dengan tidak mempertimbangkan berbagai latar belakang atau stratifikasi dari anggota populasi, dengan catatan teknik ini bisa dilakukan ketika populasi bersifat homogen. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel ini disebut simple atau sederhana.

b. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Di antara satu teknik yang dipakai apabila populasi memiliki anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional. Maka setiap strata anggota populasi itu, harus diambil secara proposional sesuai dengan jumlah strata. Penentuan sampel ini menggunakan formula persentase.

c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan ketika populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

d. Cluster Sampling

Pengambilan sampel ini harus dari populasi yang terdiri dari cluster-cluster tertentu, bukan terdiri dari individu-individu. Populasi pun harus berjumlah besar.

2. *Non Probability Sampling*

Teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik ini meliputi :

a. Sampling Sistematis

Suatu teknik pengambilan sampel berlandaskan urutan dari anggota populasi yang diberi nomor urut.

b. Sampling Kuota

Teknik untuk menetapkan sampel yang berasal dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diharapkan. Kelebihan teknik ini adalah kepraktisan karena sampel peneliti telah diketahui sebelumnya. Kekurangannya adalah bias penelitian cukup tinggi apabila memakai teknik ini.

c. Sampling Aksidental

Suatu teknik penentuan sampel didasarkan secara kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel apabila dianggap orang yang kebetulan ditemui itu tepat untuk dijadikan sebagai sumber data.

d. Purposive Sampling

Pengambilan sampel secara sengaja (*purposive*) sesuai dengan karakteristik, sifat-sifat dari populasi. Sering pula disebut dengan *judgement sampling*.

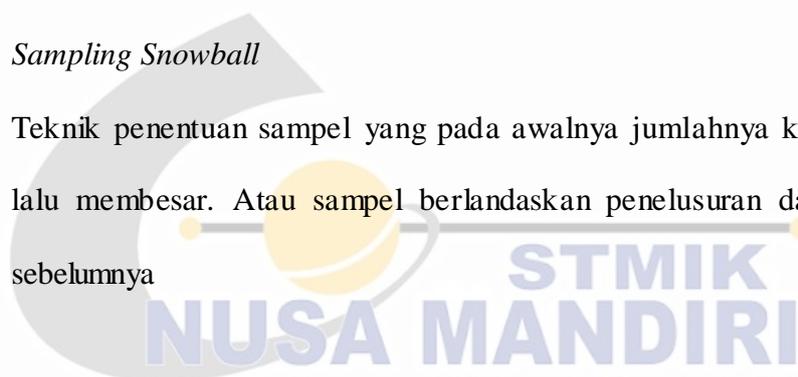
Maksudnya peneliti mengambil sampel langsung dari unit sampel dengan pertimbangan tertentu siapa saja yang layak menjadi sampel. Untuk menghindari subjektivitas, peneliti harus mengenal betul sampel beserta populasinya. Jumlah populasi tidak diperhitungkan, tetapi peneliti harus menetapkan kuota sampel yang diinginkan.

e. Sampling Jenuh

Pengambilan sampel ini sering pula disebut dengan penelitian sensus, artinya suatu populasi diambil semua menjadi subjek penelitian. Oleh karena itu, pengambilan sampel ini bisa dilakukan manakala populasinya berjumlah kecil.

f. Sampling Snowball

Teknik penentuan sampel yang pada awalnya jumlahnya kecil atau sedikit, lalu membesar. Atau sampel berlandaskan penelusuran dari sampel yang sebelumnya



2.2. Penelitian Terkait

(Lusianti, 2017), Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan menerapkan sistem kendali mutu dan kendali biaya. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tidak hanya kepastian jaminan, BPJS Kesehatan senantiasa berupaya menempatkan kepuasan Peserta JKN sebagai salah satu kinerja yang harus terus ditingkatkan. Sebagai upaya peningkatan kepuasan Peserta maka dilakukan pendekatan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). Melalui pendekatan IPA dapat diketahui besaran indeks kepuasan Peserta sekaligus analisa mengenai atribut yang membutuhkan penanganan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan Peserta JKN. Diperoleh indeks kepuasan Peserta JKN Cabang Pati pada hal layanan administrasi sebesar 88,85 persen. Adapun atribut yang perlu ditingkatkan adalah mengenai jaminan waktu apabila terdapat kendala aplikasi karena adanya maintenance maupun perbaikan lainnya.

(Wirajaya, Wrasiasi, & Sadyasmara, 2016), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut utama yang paling unggul di Bali Tangi Spa untuk

mendapatkan kepuasan pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada produk di Bali Tangi Spa, dan untuk memilih atribut mana yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di Bali Tangi Spa. Sampel penelitian adalah 110 responden menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan langsung ke responden. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah Bali Tangi Spa memiliki banyak varian produk dengan tingkat kompatibilitas 144,94%. Kepuasan pelanggan tingkat terendah adalah harga produk relevan dengan tingkat kompatibilitas 84,34%. Atribut yang harus diprioritaskan adalah harga produk yang relevan dan ketersediaan produk yang kompatibel untuk pelanggan.

(Ong & Pambudi, 2014)Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik, pada contoh kasus ini, SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero) belum maksimal dalam memuaskan hasrat pelanggan, untuk itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh. Dilihat dari kualitas pelayanan serta aplikasi bauran pemasaran yang meliputi variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Product Quality, dan Price di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero) yang dianalisis melalui Importance Performance Analysis (IPA) maka dari tiga puluh lima atribut yang termasuk pada tujuh variabel tersebut maka ada dua hal penting yang perlu di improvisasi yaitu mengenai atribut biaya jasa yang ditawarkan PT Sucofindo harus sesuai dengan kualitas dan paket harga yang ditawarkan agar terjangkau/menarik, sedangkan dari analisis gap antara kinerja aktual dan harapan maka dapat diketahui bahwa kinerja SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero) belum ada yang melampaui harapan pelanggan.

(Zulfida & Matondang, 2014), Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau pelayanan yang dihasilkannya. Masalah yang terdapat pada penelitian adalah keluhan-keluhan para pengunjung mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas XXX , sehingga berdampak pada jumlah pengunjung Puskesmas XXX. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX kepada Publik atau masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX masih kurang baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada Puskesmas. Dari perbandingan antara harapan dan kinerja tingkat pelayanan, ada beberapa unsur yang harus diprioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya kedisiplinan pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat.

(Kardoyo & Nurkhin, 2016), Fokus penelitian ini adalah pengukuran kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa, penelusuran lulusan, dan kepuasan pengguna lulusan. Populasi penelitian adalah mahasiswa Prodi Magister Pendidikan Ekonomi PPs Unnes yang aktif pada semester gasal 2015/2016, lulusan, dan pengguna lulusan. Alat yang digunakan adalah instrumen SERVQUAL yang dikembangkan dari Parasuraman et al. (1994) untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Instrumen pengukuran kesesuaian lulusan dan kepuasan pengguna lulusan berdasarkan pedoman akreditasi BAN PT. Analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan importance-performance analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kepuasan layanan terdapat dua dimensi layanan yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki, yaitu dimensi akses dan reliability. Hasil lainnya menunjukkan bidang pekerjaan alumni telah sesuai dengan visi misi prodi dan alumni berpendapat materi dan proses perkuliahan sangat relevan dengan bidang pekerjaan yang digeluti sekarang sehingga sangat membantu menyelesaikan pekerjaan. Terakhir, kepuasan pengguna terhadap kompetensi lulusan termasuk dalam kategori sangat bagus.

(Syukhri, 2018), Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) serta sebagai bahan evaluasi dalam memaksimalkan tujuan pembelajaran, khususnya untuk matakuliah jaringan. Teknik sampling menggunakan simple random sampling, dengan sumber data penelitian meliputi 75 responden mahasiswa program studi Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang angkatan 2015. Analisis data berupa uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 17.0. Penelitian ini menghasilkan kualitas layanan yang diterima mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran I merupakan atribut yang perlu ditingkatkan dengan prioritas utama. Atribut tersebut adalah kondisi ruang laboratorium yang nyaman, akses internet yang baik, kualitas hardware yang baik, keramahan teknisi laboratorium, kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan, keberadaan tenaga teknisi laboratorium, dan kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi. Untuk itu diperlukan upaya peningkatan yang signifikan terhadap atribut tersebut. Dengan adanya analisis kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang diharapkan dapat dilakukan peningkatan dengan prioritas atribut yang berada di kuadran I.

(Iswari, Wiranatha, & Satriawan, 2015), Kepuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap evaluasi ketidakcocokan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di Restoran Warung Subak Peguyangan Denpasar. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dan data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan beberapa responden. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik Importance Performance Analysis dan diagram Cartesian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tertinggi adalah atribut no.1 adalah Warung Subak memiliki fasilitas ruang pertemuan, wifi, parkir, toilet dengan tingkat kompatibilitas 98,3%. Tingkat kompatibilitas terendah adalah atribut no. 7 Warung Subak melayani konsumen dengan cepat dalam waktu singkat dan segera dengan tingkat kompatibilitas 80,1%. Kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap penting dan mendapat prioritas perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja adalah atribut no.2 adalah Warung Subak memiliki lokasi yang strategis, atribut no.7 adalah Warung Subak yang melayani konsumen dengan cepat dalam waktu singkat waktu dan segera dan atribut no.8 adalah pengolahan makanan dan minuman yang baik di Warung Subak.

2.3. Tinjauan Organisasi

Penelitian ini dilakukan di Padang Golf Halim Perdana Kusuma 1 yang berlokasi di jalan Squadron Halim Perdana Kusuma, Kelurahan Halim Perdana Kusuma, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur. Pendiri PGH bernama Ashadi Tjahyadi dengan dibantu oleh beberapa pihak, di antaranya, Fred Mamboo dan Suwoto Sukendar sebagai penasihat, Dr. Ibnu Sutowo dan Dadang Suprayogi sebagai pendukung, dan secara finansial mendapat bantuan dari Rahmat Saleh (saat masih menjabat sebagai Gubernur Bank Indonesia). Pelaksanaan pembangunan dipimpin oleh Ir. Hasan Maulana yang bekerja sama dengan Sugiharto, Mamit, dan Utja. Proses pembangunan PGH dilaksanakan secara swadaya dan bertahap mulai dari 9 holes kemudian dikembangkan menjadi 18 holes yang menjadi standar lapangan golf internasional. Lapangan golf inilah yang kemudian diberi nama Padang Golf Halim I (PGH I). Kerja sama dengan Bank Indonesia terus dilanjutkan sehingga dapat dibuat 18 holes berikutnya yang menjadi PGH II. PGH I diresmikan oleh mantan Presiden

RI Bapak Soeharto pada tanggal 14 Juli 1971 dan PGH II diresmikan pada tanggal 29 Juli 1982.

2.3.1. Visi dan Misi

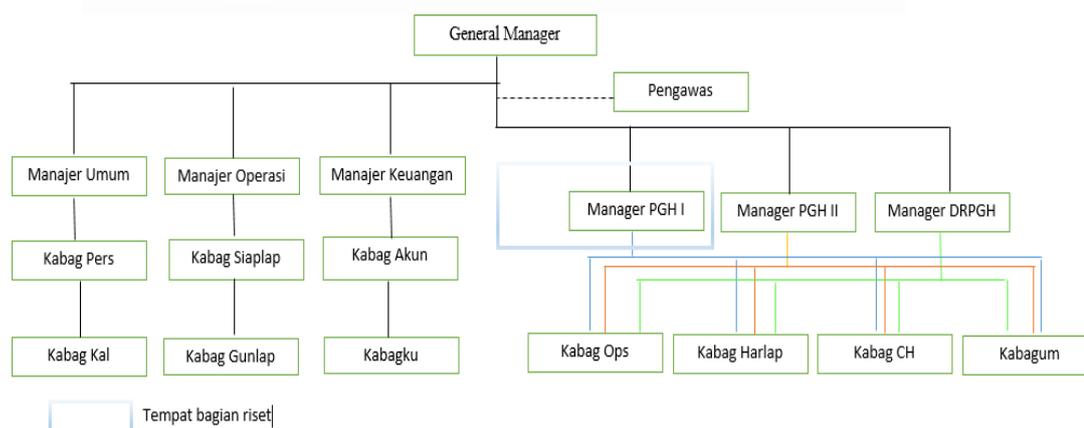
1. Visi

Menjadi tempat sarana bermain golf yang mampu bersaing dengan perusahaan yang lain serta memberi kesan puas dan nyaman bagi setiap pelanggan baik nasional maupun internasional.

2. Misi

- Kepuasan dan kenyamanan pelanggan tujuan utama kami.
- Menyediakan fasilitas yang lengkap, aman, bersih, dan nyaman.
- Memberikan layanan yang cepat dan ramah.

2.3.2. Struktur Organisasi



Gambar II.3. Struktur Organisasi

Deskripsi Pekerjaan :

1. Manager PGH 1

Bertugas untuk :

- a. Memimpin Kabag OPS, Kabag Harlap, Kabag CH dan Kabagum
- b. Membuat delegasi dan mengatur jalannya operasi harian pada PGH 1
- c. Mengevaluasi jalannya operasi harian PGH 1
- d. Melakukan strategi peningkatan mutu dan kepercayaan

2. Kabag OPS

Bertugas menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam PGH !, serta menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan baian lain (Kabag harlap, Kabag CH, dan lainnya)

3. Kabag Harlap

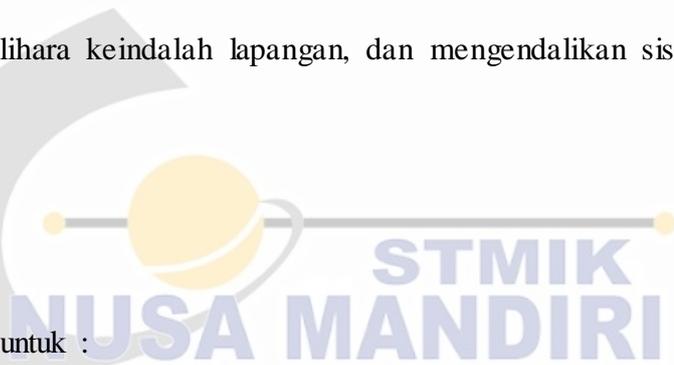
Bertugas merawat dan menyiapkan lapangan agar selalu dalam kondisi yang optimum, memelihara keindalah lapangan, dan mengendalikan sistem irigasi dan penyiraman

3. Kabag CH

4. Kabagum

Bertugas untuk :

- a. Menyelenggarakan pengamanan personal dan peralatan
- b. Menyelenggarakan urusan administrasi
- c. Menyelenggarakan perencanaan dan anggaran belanja
- d. Menyelenggarakan urusan kelengkapan sarana dan prasarana

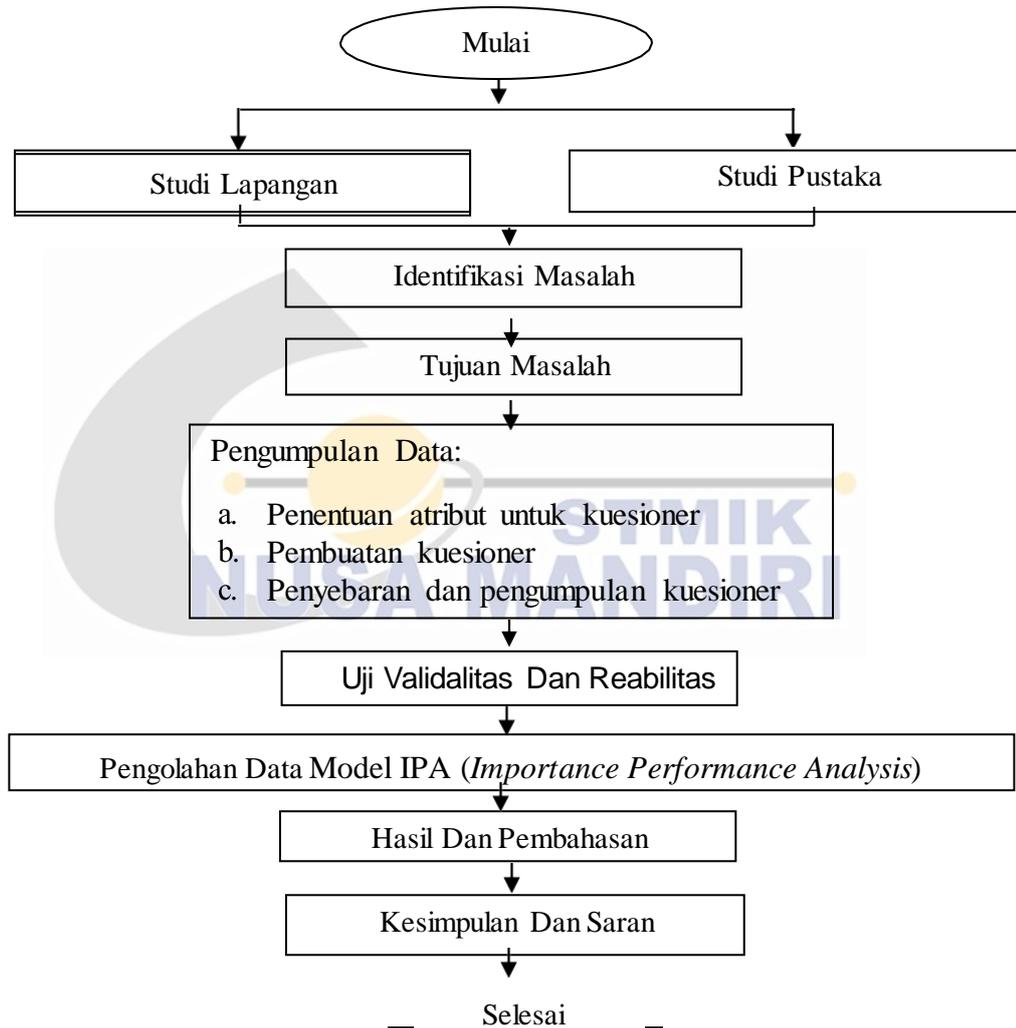


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan tahap-tahap penelitian guna mempermudah proses penelitian seperti dibawah ini :



Sumber : Penelitian 2019

Gambar III.1
Tahapan Penelitian

Berikut adalah keterangan dari diagram alur penelitian, yaitu :

1. Studi Lapangan

Melakukan pencarian sumber data dengan mengamati dan menganalisa tempat penelitian, yaitu Padang Golf Halim 1. Agar didapat data yang berkaitan dengan penelitian

2. Studi Pustaka

Dengan metode studi pustaka ini, penulis mendapatkan data lain dari buku yang didapatkan dari perpustakaan nasional, perpustakaan STMIK Nusa Mandiri dan beberapa jurnal yang penulis unduh dari internet yang memiliki ISSN dan Volume yang resmi.

3. Identifikasi Masalah

Berisi mengenai rincian masalah yang terjadi pada Padang Golf Halim 1, untuk mengetahui indikator kekurangan dan kepuasan layanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan persaingan usaha.

4. Tujuan Masalah

Tujuan masalah adalah untuk memberikan peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga mengurangi sejumlah resiko bagi perusahaan, dapat meningkatkan atau bertahan dalam segmentasi pasar, serta mengetahui indikator penentuan kepuasan pelanggan, sehingga memperbaiki kekurangannya. Peneliti akan memberikan usulan apa saja yang dapat dilakkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Padang Golf Halim 1.

5. Pengumpulan Data

Menyebarkan kuesioner kepada responden. Beberapa tahap yang dilakukan dalam pengumpulan data, yaitu : Penentuan atribut untuk kuesioner, pembuatan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner.

6. Uji Validitas dan Realibilitas

Tahap ini dilakukan untuk menentukan valid dan reliabled atau tidaknya suatu data. Karena jika data tidak valid dan reliable, maka hasil penelitian tidak akurat.

a. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran (*test*) dalam melakukan fungsi ukurnya. Apabila data tidak valid, maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesionernya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji validitas menggunakan SPSS

b. Uji Reliabilitas (Kehandalan)

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana kestabilan dan konsistensi instrumen dalam mengukur konsep, selain itu pengujian reliabilitas dilakukan untuk membantu menetapkan kesesuaian pengukuran.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS.

7. Pengolahan Data Model IPA (*Importance Performance Analysis*)

Pengolahan dengan model IPA (*Importance Performance Analysis*) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

8. Hasil dan Pembahasan

Tahap selanjutnya adalah data yang valid dan reliable akan dianalisis ke tahap yang lebih mendalam guna mendapatkan hasil yang sesuai tujuan dan sesuai dengan keadaan aslinya.

9. Kesimpulan Dan Saran

Langkah akhir dari penelitian ini untuk menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, serta memberikan saran-saran yang dapat dijadikan acuan kepada pihak Padang Golf Halim 1.

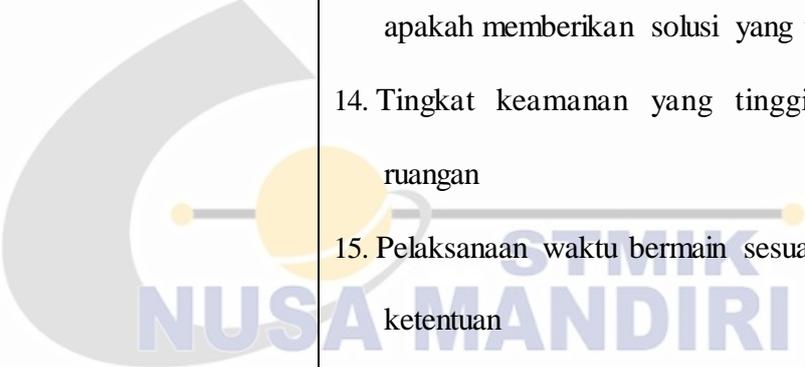
3.2 Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2010), “karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.”

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah responden hanya memilih jawaban yang telah tersedia.

Tabel III.1.
Atribut-atribut Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Bangunan terlihat indah dan bersih 2. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan (toilet, ruang tunggu, dll) 3. Kerapihan dan kebersihan petugas/karyawan 4. Fasilitas yang lengkap 5. Tersedia kotak saran dan kotak kritik
2.	<i>Empahty</i> (Empati)	6. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan 7. Pegawai selalu memperhatikan kenyamanan pelanggannya 8. Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan 9. Pegawai mau menerima kritik dari

		<p>pelanggan dengan ramah dan tamah</p> <p>10. Pegawai bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan</p>
3.	<p><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p> 	<p>11. Pegawai siap membantu jika ada permasalahan atau keluhan pelanggan</p> <p>12. Pelayanan sangat mudah dan cepat, pegawai dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)</p> <p>13. Dalam menghandle keluhan pelanggan, apakah memberikan solusi yang tepat?</p> <p>14. Tingkat keamanan yang tinggi di setiap ruangan</p> <p>15. Pelaksanaan waktu bermain sesuai dengan ketentuan</p>
4.	<p><i>(Responsiveness)</i> Daya Tanggap</p>	<p>16. Pegawai tanggap melayani pelanggan</p> <p>17. Pegawai menerima dan melayani dengan baik, cepat dan tepat</p> <p>18. Pegawai bertanggung jawab memberikan suasana yang nyaman</p> <p>19. Pegawai menjalin komunikasi intens dengan pelanggan</p>

5.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	20. Pelanggan diberikan fasilitas yang terbaik 21. Pegawai mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik 22. Keamanan yang memuaskan dan baik 23. Tidak adanya keterlambatan dalam proses pemesanan dan pelayanan
----	----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Penelitian 2019

Skala pengukuran untuk penentuan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan skala likert, yaitu :

1. Skala 1 : Sangat tidak puas
2. Skala 2 : Tidak puas
3. Skala 3 : Cukup puas
4. Skala 4 : Puas
5. Skala 5 : Sangat puas

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sample Penelitian

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, dibutuhkan data-data yang dapat menunjang penelitian yang terdiri dari :

1. Penelitian lapangan

Peneliti melakukan penelitian dengan tempat riset yang bersangkutan untuk mendapatkan data dengan penulisan sebagai berikut :

- a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan instansi terkait untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan penilaian kepuasan layanan pelanggan.

b. Kuesioner

Dalam hal ini penelitian akan menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden pelanggan pada Padang Golf Halim 1. Pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada angket dibuat dengan skala likert dengan skor 1 sampai 5. Skor 1 sampai 5 digunakan oleh peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang dapat digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau keadaan netral dalam memilih jawaban. Oleh karena itu, skala likert ini lazim digunakan untuk mengukur kepuasan layanan pelanggan. Maka jawaban tersebut dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

TABEL III.2
Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber : (Sugiyono, 2010)

c. Studi pustaka

Peneliti melakukan studi kepustakaan melalui literatur-literatur ilmiah, buku-buku serta jurnal nasional yang memiliki ISSN atau Vol.

2. Sumber Data

Untuk melengkapi kelengkapan dalam pembahasan skripsi ini, maka penelitian ini memperoleh data yang bersumber dari :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden. Dalam pengumpulan data primer ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada respondeng untuk menjawab indikator kepuasan pelanggan berdasarkan yang pelanggan rasakan. Responden yang dipilih adalah pelanggan dari Padang Golf Halim 1, sebanyak 91 responden.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen atau punlikasi atau laporan penelitian yang menunjan dalam penulisan ini.

3.3.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan untuk memenuhi penelitian ini adalah pelanggan dari Padang Golf Halim 1. Berdasarkan populasi pelanggan Padang Golf Halim 1 berjumlah 100 pelanggan dengan sampel berjumlah 91.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan untuk pengambilan sample pada penelitian ini adalah menggunakan *simple random* sampling yaitu dikatakan simple atau sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

3.4 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode *importance performance analysis*, yaitu metode untuk mengukur kriteri mana saja yang sudah baik ataupun belum agar digunakan untuk perbaikan layanan pada Padang Golf Halim 1.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Yang sudah dijelaskan sebelumnya, reponden dalam penulisan skripsi ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa atau berkunjung pada PT. Padang Golf Halim 1. Dari seluruh jumlah kuesioner telah diperoleh sebanyak 100 kuesioner, setelah itu dilakukan pemilihan dengan menghilangkan data yang noise dan diambil data yang reliabel dan valid, dengan melakukan uji reliabilitas dan uji validitas. Sehingga terkumpul 91 kuesioner untuk dilakukan analisis data menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*). Terlebih dahulu peneliti akan membahas mengenai gambaran dari responden yang berisikan tentang jenis kelamin, usia, dan pekerjaan yang menjadi bagian data untuk kriteria responden. Semua informasi yang didapatkan mengenai hasil penelitian dan informasi responden akan diperoleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali. Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden akan didapat identitas mengenai responden. Penyajian data mengenai identitas responden ini akan memberikan gambaran tentang keadaan diri responden. Hasil distibusi dari penelitian akan disajikan sebagai berikut:

A. Jenis Kelamin

Tabel IV.1.
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASI
Pria	60	65,93%
Wanita	31	34,07%
Total	91	100%

Jenis kelamin menjadi salah satu bentuk yang mempengaruhi perilaku atau kebutuhan responden. Untuk mengetahui berapa besar pengguna jasa PT. Padang golf Halim 1, agar menentukan strategi marketing selanjutnya.

B. Usia

Tabel IV.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-24	17	19%
25-34	18	20%
35-49	30	33%
50-64	15	16%
>65	11	12%
Total	91	100%

Usia juga menjadi salah satu bentuk yang mempengaruhi perilaku atau kebutuhan responden. Untuk mengetahui berapa besar pengguna jasa PT. Padang golf Halim 1, agar menentukan strategi marketing selanjutnya.

C. Pekerjaan

Tabel IV.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	18	20%
Pegawai Negri	19	21%
Pegawai Swasta	26	29%
Wiraswasta	28	31%
Total	91	100%

Pekerjaan juga menjadi salah satu bentuk yang mempengaruhi perilaku atau kebutuhan responden. Untuk mengetahui berapa besar pengguna jasa PT. Padang golf Halim 1, agar menentukan strategi marketing selanjutnya.

Jawaban hasil dari koresponden untuk pertanyaan kinerja sebagai berikut:

Tabel IV.4
Data Kuisioner Kinerja

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
1	3	2	4	3	4	3	5	3	3	4	4	2	1	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4
2	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	3
3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	2
5	3	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3	1	5	4	1	3	3
6	4	4	5	3	2	1	5	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	5	5	2	1	3	5
7	3	3	5	5	2	4	1	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	5	4	3	1	4
8	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3
9	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3
10	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	3
11	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3
12	3	3	4	5	1	4	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	2	1	4	5
13	4	4	3	5	3	5	1	3	2	4	5	3	4	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4
14	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5
15	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5
16	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
17	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
18	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3
21	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3
23	1	1	3	3	4	2	1	5	4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	1	5	1
24	2	4	2	5	2	5	4	2	3	1	1	3	3	4	5	3	1	4	4	1	3	4	4
25	3	5	1	2	3	2	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	5	1	2	3	5	2	4
26	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3
27	3	4	2	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3
28	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	4	2
29	5	4	3	4	2	5	1	4	1	2	3	4	2	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4
30	4	5	3	2	1	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	2	1	4	5	5	4	4
31	5	5	4	2	5	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	5	1	2	5	4	1	3
32	5	5	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	2	3	3	4	4	5	5	3	4	5	2
33	4	3	3	5	4	2	2	3	1	4	3	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4
34	2	4	5	5	1	4	2	3	4	3	4	5	1	2	3	4	2	1	4	5	3	3	4
35	4	1	5	5	2	3	4	1	5	3	4	3	2	4	5	2	3	2	3	5	1	3	4
36	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3
37	3	3	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3
38	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
39	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23
40	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
41	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
42	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4
43	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
44	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4
45	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3
46	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3
47	5	2	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	5
48	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	2	3	4	3	3	5	4	5	2	3
49	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	1	4	5	2	2	3	4
50	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
51	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
52	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3
54	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
55	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
57	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
58	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3
59	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4
60	3	3	5	4	3	4	5	3	5	1	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4
61	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3
62	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3
63	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3
64	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4
65	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4
66	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3
67	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
68	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3
69	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	2	4	3
70	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4
71	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5
72	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4
73	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3
74	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3
75	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3
76	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
77	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5
78	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3
79	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
80	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23
81	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4
82	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3
83	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3
84	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	2	3
85	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3
86	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3
87	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
88	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3
89	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
90	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3

Jawaban hasil dari koresponden untuk pertanyaan kepentingan sebagai berikut:

Tabel IV.5
Data Kuisioner Kepentingan

	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23
1	4	5	3	4	4	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
2	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	3
3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3
5	3	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3	1	5	4	1	3	3
6	4	4	5	3	2	1	5	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	5	5	2	1	3	5
7	3	3	5	5	2	4	1	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	5	4	3	1	4
8	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3
9	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3
10	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	3
11	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3
12	3	3	4	5	1	4	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	2	1	4	5
13	4	4	3	5	3	5	1	3	2	4	5	3	4	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4
14	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5
15	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5
16	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
21	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3
23	1	1	3	3	4	2	1	5	4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	1	5	1
24	2	4	2	5	2	5	4	2	3	1	1	3	3	4	5	3	1	4	4	1	3	4	4
25	3	5	1	2	3	2	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	5	1	2	3	5	2	4
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3
27	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	5	5	3	4	3	2	4	5	4	3
28	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3
29	5	4	3	4	2	5	1	4	1	2	3	4	2	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4
30	4	5	3	2	1	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	2	1	4	5	5	4	4
31	5	5	4	2	5	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	5	1	2	5	4	1	3
32	5	5	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	2	3	3	4	4	5	5	3	4	5	2
33	4	3	3	5	4	2	2	3	1	4	3	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4
34	2	4	5	5	1	4	2	3	4	3	4	5	1	2	3	4	2	1	4	5	3	3	4
35	4	1	5	5	2	3	4	1	5	3	4	3	2	4	5	2	3	2	3	5	1	3	4
36	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
37	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4
38	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
40	3	3	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3
41	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
42	3	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5
43	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4
45	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3
46	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3
47	5	2	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	5
48	3	2	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	1	3	4	2	2	5	3	5	1	2
49	3	4	5	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	1	4	4	2	2	3	4
50	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
51	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4
52	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5
53	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
54	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
55	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
58	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3
59	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
60	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
61	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya Tanggap)				Asurance (Ketepatan)			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
62	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3
63	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3
64	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	
65	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4
66	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3
67	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4
68	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3
69	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3
70	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4
71	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5
72	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4
73	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5
74	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3
75	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3
76	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5
77	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
78	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3
79	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5
80	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3
81	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4
82	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3
83	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3
84	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	2	3
85	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3
86	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3
87	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
88	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3
89	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
90	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3

4.2. Pengolahan Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kepentingan

Pengujian validitas ini digunakan untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan PT. Padang Golf Halim 1. Uji validitas ini dilakukan pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dan N=91. Maka diperoleh r tabel sebesar 0,174. Uji validitas ini menggunakan spss, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel IV.6
Hasil Validitasi Total
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel IV.7

Hasil Validitasi dan Reliabilitasi Setiap Pertanyaan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	81.3846	63.662	.189	.744
x2	81.3407	64.583	.107	.750
x3	81.5385	64.207	.143	.747
x4	81.2308	65.002	.122	.747
x5	81.8791	62.530	.274	.738
x6	81.5604	62.471	.268	.739
x7	81.6044	60.642	.350	.733
x8	81.6264	62.992	.221	.742
x9	81.6923	60.504	.368	.732
x10	81.3187	57.220	.580	.715
x11	81.4945	60.653	.428	.728
x12	81.3736	63.770	.187	.744
x13	81.5275	60.408	.372	.731
x14	81.3626	63.278	.237	.741
x15	81.5714	61.914	.348	.734
x16	81.5055	58.542	.514	.721
x17	81.5275	59.985	.421	.728
x18	81.7582	60.363	.314	.736
x19	81.5934	64.022	.165	.745
x20	81.3077	62.615	.277	.738
x21	81.3297	61.379	.267	.740
x22	81.7143	61.295	.285	.738
x23	81.5934	64.066	.170	.745

Hasil uji validitas dari tabel IV.6 adalah dikatakan valid jika r hitung $>$ dari r tabel, dapat dilihat dari *Corrected item-Total Correlation*. Berikut hasilnya:

Tabel IV.8

Hasil Validitasi Setiap Pertanyaan Menggunakan SPSS

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,189	0,172	valid
Pertanyaan 2	0,107	0,172	invalid
Pertanyaan 3	0,143	0,172	invalid

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 4	0,122	0,172	invalid
Pertanyaan 5	0,274	0,172	valid
Pertanyaan 6	0,268	0,172	valid
Pertanyaan 7	0,35	0,172	valid
Pertanyaan 8	0,221	0,172	valid
Pertanyaan 9	0,368	0,172	valid
Pertanyaan 10	0,58	0,172	valid
Pertanyaan 11	0,428	0,172	valid
Pertanyaan 12	0,187	0,172	valid
Pertanyaan 13	0,372	0,172	valid
Pertanyaan 14	0,237	0,172	valid
Pertanyaan 15	0,348	0,172	valid
Pertanyaan 16	0,514	0,172	valid
Pertanyaan 17	0,421	0,172	valid
Pertanyaan 18	0,314	0,17	valid
Pertanyaan 19	0,165	0,172	invalid
Pertanyaan 20	0,277	0,172	valid
Pertanyaan 21	0,267	0,172	valid
Pertanyaan 22	0,285	0,172	valid
Pertanyaan 23	0,17	0,172	invalid

Hasil uji realibilitas dari tabel IV.6 dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, dikatakan reliabel jika nilai alpha > 0,60. Berikut hasilnya:

Tabel IV.9
Hasil Realibilitas Setiap Pertanyaan Menggunakan SPSS

Variabel	alpha	Nilai pembandingan	Keterangan
Pertanyaan 1	0,744	0,6	Reliabel
Pertanyaan 2	0,75	0,6	Reliabel
Pertanyaan 3	0,747	0,6	Reliabel
Pertanyaan 4	0,747	0,6	Reliabel
Pertanyaan 5	0,738	0,6	Reliabel
Pertanyaan 6	0,739	0,6	Reliabel
Pertanyaan 7	0,733	0,6	Reliabel
Pertanyaan 8	0,742	0,6	Reliabel
Pertanyaan 9	0,732	0,6	Reliabel
Pertanyaan 10	0,715	0,6	Reliabel
Pertanyaan 11	0,728	0,6	Reliabel
Pertanyaan 12	0,744	0,6	Reliabel
Pertanyaan 13	0,731	0,6	Reliabel
Pertanyaan 14	0,741	0,6	Reliabel

Variabel	alpha	Nilai pembanding	Keterangan
Pertanyaan 15	0,734	0,6	Reliabel
Pertanyaan 16	0,721	0,6	Reliabel
Pertanyaan 17	0,728	0,6	Reliabel
Pertanyaan 18	0,736	0,6	Reliabel
Pertanyaan 19	0,745	0,6	Reliabel
Pertanyaan 20	0,738	0,6	Reliabel
Pertanyaan 21	0,74	0,6	Reliabel
Pertanyaan 22	0,738	0,6	Reliabel
Pertanyaan 23	0,745	0,6	Reliabel

4.2.2. Pengolahan Data Dengan Model IPA (*Importance Performance Analysis*)

Tahapan pertama dalam metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

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

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Hitung rekapitulasi data tingkat kinerja (*performance*)/X dengan menghitung total dan rata-rata. Berikut hasil rekapitulasi tingkat kinerja (sumbu X):

Tabel IV.10

Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (*Performance*)/Sumbu X

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya)				Asurance				Total
	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	
1	3	2	4	3	4	3	5	3	3	4	4	2	1	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	86
2	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	3	86
3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	91
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	2	80
5	3	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3	1	5	4	1	3	3	81
6	4	4	5	3	2	1	5	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	5	5	2	1	3	5	80
7	3	3	5	5	2	4	1	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	5	4	3	1	4	71
8	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3	89
9	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3	81
10	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	3	83
11	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	84
12	3	3	4	5	1	4	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	2	1	4	5	76
13	4	4	3	5	3	5	1	3	2	4	5	3	4	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4	82
14	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	99
15	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	97
16	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	82
17	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	81
18	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	99
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
20	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	99
21	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	65
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	85
23	1	1	3	3	4	2	1	5	4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	1	5	1	71
24	2	4	2	5	2	5	4	2	3	1	1	3	3	4	5	3	1	4	4	1	3	4	4	70
25	3	5	1	2	3	2	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	5	1	2	3	5	2	4	66
26	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	79
27	3	4	2	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	82
28	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	4	2	74
29	5	4	3	4	2	5	1	4	1	2	3	4	2	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	79
30	4	5	3	2	1	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	2	1	4	5	5	4	4	86
31	5	5	4	2	5	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	5	1	2	5	4	1	3	79
32	5	5	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	2	3	3	4	4	5	5	3	4	5	2	85
33	4	3	3	5	4	2	2	3	1	4	3	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	80
34	2	4	5	5	1	4	2	3	4	3	4	5	1	2	3	4	2	1	4	5	3	3	4	74
35	4	1	5	5	2	3	4	1	5	3	4	3	2	4	5	2	3	2	3	5	1	3	4	74
36	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	86
37	3	3	2	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	81
38	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	98
39	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	102
40	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	90
41	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	108
42	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	85
43	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	104
44	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	87
45	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	91
46	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	94
47	5	2	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	5	77
48	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	2	3	4	3	3	5	4	5	2	3	86
49	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	1	4	5	2	2	3	4	70
50	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	80
51	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	80
52	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	83
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	78
54	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	82
55	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	100
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	87
57	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	97
58	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	68
59	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	95
60	3	3	5	4	3	4	5	3	5	1	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	91
61	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	86
62	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	88
63	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	83
64	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	84
65	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	90
66	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	89
67	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	83

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya)				Asurance				Total
	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	
68	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	88
69	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	2	4	3	86
70	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	95
71	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	94
72	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	94
73	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	97
74	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	86
75	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	91
76	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	83
77	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	87
78	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	84
79	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	80
80	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	88
81	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	83
82	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	85
83	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	82
84	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	2	3	84
85	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	82
86	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	83
87	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	84
88	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	85
89	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	85
90	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	84
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	83
Total	356	356	340	357	307	337	323	325	312	346	339	353	329	344	337	335	335	322	334	357	354	325	321	
Rata2	3,91	3,91	3,74	3,92	3,37	3,70	3,55	3,57	3,43	3,80	3,73	3,88	3,62	3,78	3,70	3,68	3,68	3,54	3,67	3,92	3,89	3,57	3,53	

Hitung rekapitulasi data tingkat kepentingan (*importance*)/Y dengan menghitung total dan rata-rata. Berikut hasil rekapitulasi tingkat kepentingan (sumbu Y):

Tabel IV.11
Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (*Importance*)/Sumbu Y

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya)				Asurance (Ketepatan)				Total
	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	
1	4	5	3	4	4	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	93
2	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	3	86
3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	87
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	80
5	3	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3	1	5	4	1	3	3	81
6	4	4	5	3	2	1	5	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	5	5	2	1	3	5	80
7	3	3	5	5	2	4	1	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	5	4	3	1	4	71
8	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3	89
9	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3	81
10	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	3	83
11	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	84
12	3	3	4	5	1	4	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	3	2	4	2	1	4	5	76
13	4	4	3	5	3	5	1	3	2	4	5	3	4	5	2	3	2	1	5	4	5	5	4	82
14	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	95
15	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	90
16	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	79

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya)				Asurance (Ketepatan)				Total
	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	

17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	80
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	94
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
20	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	100
21	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	65
22	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	85
23	1	1	3	3	4	2	1	5	4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	5	2	1	5	1	71
24	2	4	2	5	2	5	4	2	3	1	1	3	3	4	5	3	1	4	4	1	3	4	4	70
25	3	5	1	2	3	2	3	4	1	3	3	4	1	4	2	3	5	1	2	3	5	2	4	66
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	80
27	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	5	5	3	4	3	2	4	5	4	3	82
28	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	77
29	5	4	3	4	2	5	1	4	1	2	3	4	2	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	79
30	4	5	3	2	1	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	2	1	4	5	5	4	4	86
31	5	5	4	2	5	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	5	1	2	5	4	1	3	79
32	5	5	3	4	3	4	1	1	4	5	5	5	2	3	3	4	4	5	5	3	4	5	2	85
33	4	3	3	5	4	2	2	3	1	4	3	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	80
34	2	4	5	5	1	4	2	3	4	3	4	5	1	2	3	4	2	1	4	5	3	3	4	74
35	4	1	5	5	2	3	4	1	5	3	4	3	2	4	5	2	3	2	3	5	1	3	4	74
36	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	85
37	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	83
38	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	102
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	96
40	3	3	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	94
41	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	101
42	3	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	91
43	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	109
44	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	84
45	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	91
46	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	94
47	5	2	4	3	2	5	3	5	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	5	77
48	3	2	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	1	3	4	2	2	5	3	5	1	2	79
49	3	4	5	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	1	4	4	2	2	3	4	71
50	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	80
51	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	76
52	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	93
53	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	88
54	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	85
55	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	95
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	85
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	87
58	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	68
59	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	101
60	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	104
61	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	86
62	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	88
63	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	83
64	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	84
65	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	90
66	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	89
66	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	89
67	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	83
68	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	88
69	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	88
70	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	92
71	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	94
72	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	91
73	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	94
74	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	86
75	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	91
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	83
77	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	83
78	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	87
79	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	91
80	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	88

No	Tangibles (bukti Fisik)					Empati (perhatian)					Reliability (Kehandalan)					Responsive (Daya)				Asurance (Ketepatan)				Total
	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	
81	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	84
82	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	85
83	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	82
84	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	2	3	84
85	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	82
86	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	83
87	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	84
88	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	85
89	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	85
90	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	84
91	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	83
Total	349	353	335	363	304	333	329	327	321	355	339	350	336	351	332	338	336	315	330	356	354	319	330	
Rata2	3,84	3,88	3,68	3,99	3,34	3,66	3,62	3,59	3,53	3,90	3,73	3,85	3,69	3,86	3,65	3,71	3,69	3,46	3,63	3,91	3,89	3,51	3,63	

Setelah itu, hitung tingkat kesesuaiannya. Berikut hitungannya dibawah ini:

Tabel IV.12
Tabel Tingkat Kesesuaian

No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
A1	356	349	102,01
A2	356	353	100,85
A3	340	335	101,49
A4	357	363	98,35
A5	307	304	100,99
A6	337	333	101,20
A7	323	329	98,18
A8	325	327	99,39
A9	312	321	97,20
A10	346	355	97,46
A11	339	339	100,00
A12	353	350	100,86
A13	329	336	97,92
A14	344	351	98,01
A15	337	332	101,51
A16	335	338	99,11
A17	335	336	99,70
A18	322	315	102,22
A19	334	330	101,21
A20	357	356	100,28
A21	354	354	100,00
A22	325	319	101,88
A23	321	330	97,27
	7744	7755	99,86%

Rata-rata tingkat kesesuaian

Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun kriteria penilaian keseluruhan memiliki skala seperti dibawah ini :

81% – 100% = Sangat Baik

66% - 80% = Baik

51% - 65% = Cukup Baik

35% - 50% = Kurang Baik

0% - 34% = Sangat Tidak Baik

Berikut hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan :

Tabel IV.13
Hasil Kualitas Pelayanan Responden

No Atribut	Atribut	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1	Bangunan terlihat indah dan bersih	102	Sangat Baik
A2	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan (toilet, ruang tunggu, dll)	101	Sangat Baik
A3	Kerapihan dan kebersihan petugas/karyawan	101	Sangat Baik
A4	Fasilitas yang lengkap	98	Sangat Baik
A5	Tersedia kotak saran dan kritik	101	Sangat Baik
A6	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan	101	Sangat Baik
A7	Pegawai selalu memperhatikan kenyamanan pelanggannya	98	Sangat Baik
A8	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan	99	Sangat Baik
A9	Pegawai mau menerima kritik dari pelanggan dengan ramah dan tamah	97	Sangat Baik
A10	Pegawai bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan	97	Sangat Baik
A11	Pegawai siap membantu jika ada permasalahan atau keluhan pelanggan	100	Sangat Baik
A12	Pelayanan sangat mudah dan cepat, pegawai dapat diandalkan (Profesional dalam bekerja).	101	Sangat Baik
A13	Dalam handle keluhan pelanggan, apakah memberikan solusi yang tepat?	98	Sangat Baik

No Atribut	Atribut	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
A14	Tingkat keamanan yang tinggi di setiap ruang	98	Sangat Baik
A15	Pelaksanaan waktu bermain sesuai dengan ketentuan	102	Sangat Baik
A16	Pegawai tanggap melayani pelanggan	99	Sangat Baik
A17	Pegawai menerima dan melayani dengan baik, cepat dan tepat	100	Sangat Baik
A18	Pegawai bertanggung jawab memberikan suasana yang nyaman	102	Sangat Baik
A19	Pegawai menjalin komunikasi intens dengan pelanggan	101	Sangat Baik
A20	Pelanggan diberikan fasilitas yang terbaik	100	Sangat Baik
A21	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik	100	Sangat Baik
A22	Keamanan yang memuaskan dan baik	102	Sangat Baik
A23	Tidak adanya keterlambatan dalam proses pemesanan dan pelayanan	97	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisa pada tabel diatas, pelayanan pada PT. Padang Golf

Halim 1 sudah sangat baik.

2. Mengukur Analisis Kuadran

Untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*Performance*) untuk setiap item atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

n = Jumlah responden

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah responden

$$\bar{X}_i = \frac{356}{91} = 3,91$$

$$\bar{Y}_i = \frac{349}{91} = 3,84$$

Berikut analisis kuadran tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel IV.14
Hasil Analisis Kuadran

Nilai Rata-Rata				
No Atribut	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
A1	356	3,91	349	3,84
A2	356	3,91	353	3,88
A3	340	3,74	335	3,68
A4	357	3,92	363	3,99
A5	307	3,37	304	3,34
A6	337	3,70	333	3,66
A7	323	3,55	329	3,62
A8	325	3,57	327	3,59
A9	312	3,43	321	3,53
A10	346	3,80	355	3,90
A11	339	3,73	339	3,73
A12	353	3,88	350	3,85
A13	329	3,62	336	3,69
A14	344	3,78	351	3,86
A15	337	3,70	332	3,65
A16	335	3,68	338	3,71
A17	335	3,68	336	3,69
A18	322	3,54	315	3,46
A19	334	3,67	330	3,63
A20	357	3,92	356	3,91
A21	354	3,89	354	3,89
A22	325	3,57	319	3,51
A23	321	3,53	330	3,63
Total	7744	85,10	7755	85,22
Rata-rata		3,70	Rata-rata	
				3,71

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\overline{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \qquad \overline{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

\overline{Xi} = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

n = Jumlah atribut

\overline{Yi} = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah atribut

4.2.3. Pembuatan Grafik Matrix Model IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dengan SPSS

Dalam subbab ini menjelaskan langkah-langkah mengenai pembuatan grafik matrix model IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan menggunakan SPSS.

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Buka aplikasi SPSS.
2. Pilih *variable view*. Pada kolom name, ketik kinerja (*performance*) pada baris 1 dan kepentingan (*importance*) pada baris 2. Pilih *type* yaitu *numeric*, *width* 8, dan *decimals* 2. Seperti pada gambar dibawah ini :

The screenshot shows the Variable View in SPSS Data Editor. The table below represents the data shown in the interface:

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	Kinerja	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
2	Kepentingan	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										

Gambar IV.1. Tampilan Variable View

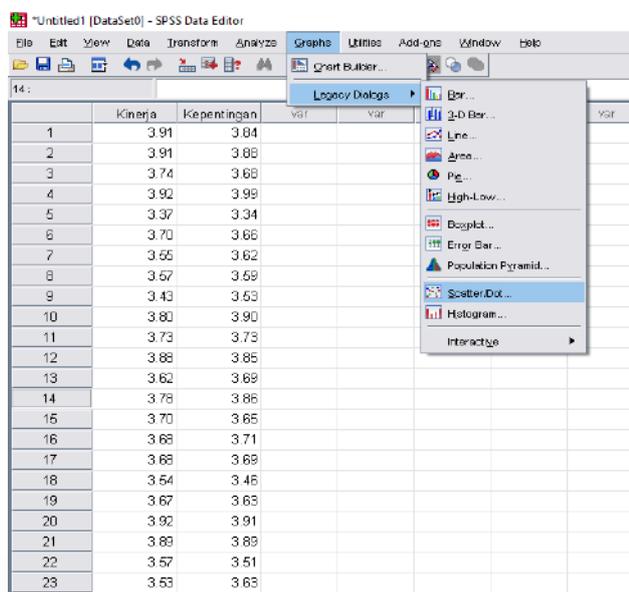
3. Pada kolom kepentingan (*importance*) masukkan nilai rata-rata setiap atribut, nilai yang terdapat pada tabel IV.13. Begitu juga dengan kolom kinerja (*performance*) masukkan nilai rata-rata setiap atribut, nilai yang terdapat pada tabel IV.13. Nilai rata-rata ini berasal dari nilai total skor yang dibagi dengan jumlah responden. Seperti gambar dibawah ini :

The screenshot shows the Data View in SPSS Data Editor. The table below represents the data shown in the interface:

	Kinerja	Kepentingan
1	3.91	3.84
2	3.91	3.88
3	3.74	3.68
4	3.92	3.99
5	3.37	3.34
6	3.70	3.66
7	3.55	3.62
8	3.57	3.69
9	3.43	3.53
10	3.80	3.90
11	3.73	3.73
12	3.68	3.85
13	3.62	3.69
14	3.78	3.86
15	3.70	3.65
16	3.68	3.71
17	3.68	3.69
18	3.54	3.46
19	3.67	3.63
20	3.92	3.91
21	3.89	3.89
22	3.57	3.51
23	3.53	3.63
24		

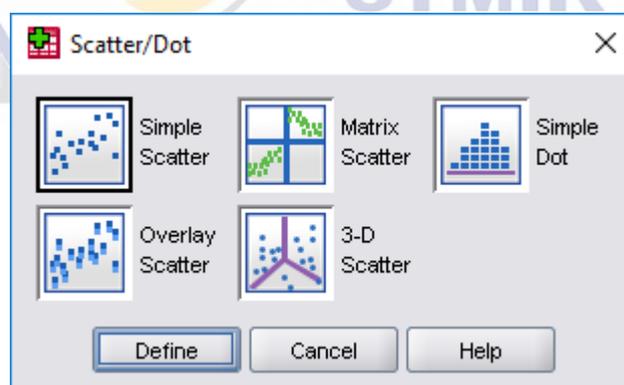
Gambar IV.2. Tampilan Nilai Rata-Rata Berdasarkan Atribut

4. Langkah selanjutnya, klik graph, lalu klik *legacy dialogs*, setelah itu klik *scatter/dot*.



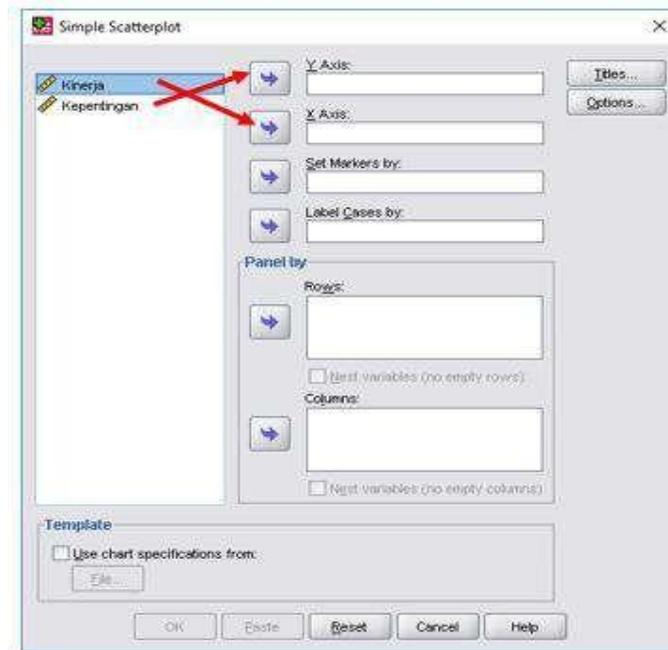
Gambar IV.3. Tampilan membentuk Grafik

5. Klik *Simple Scatter*, lalu klik *Define*.



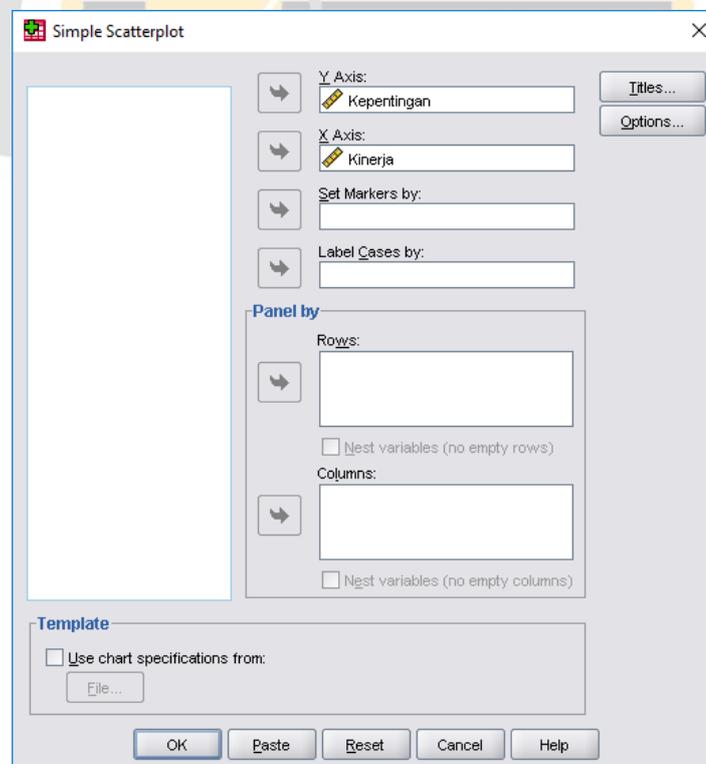
Gambar IV.4. Tampilan Pemilihan Jenis Grafik

6. Klik panah pindahkan kinerja ke kolom X axis. Klik panah pindahkan kepentingan ke kolom Y axis.



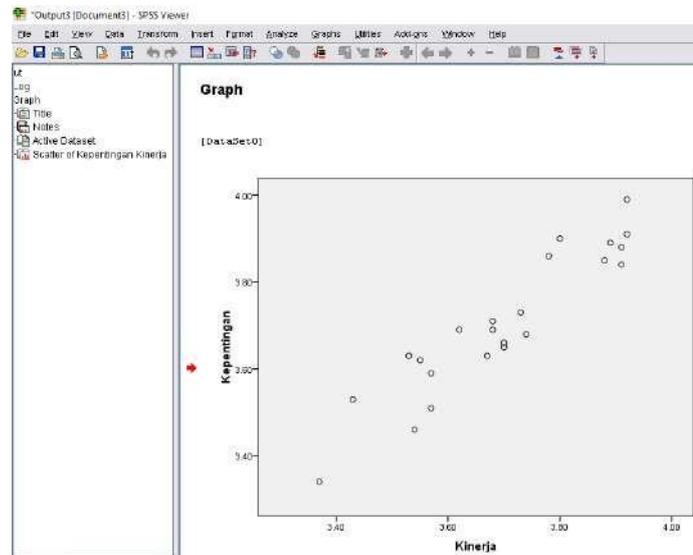
Gambar IV.5. Tampilan Penentuan Sumbu X dan Sumbu Y

7. Lalu klik Ok.



Gambar IV.6. Tampilan Hasil Penentuan Sumbu X dan Sumbu Y

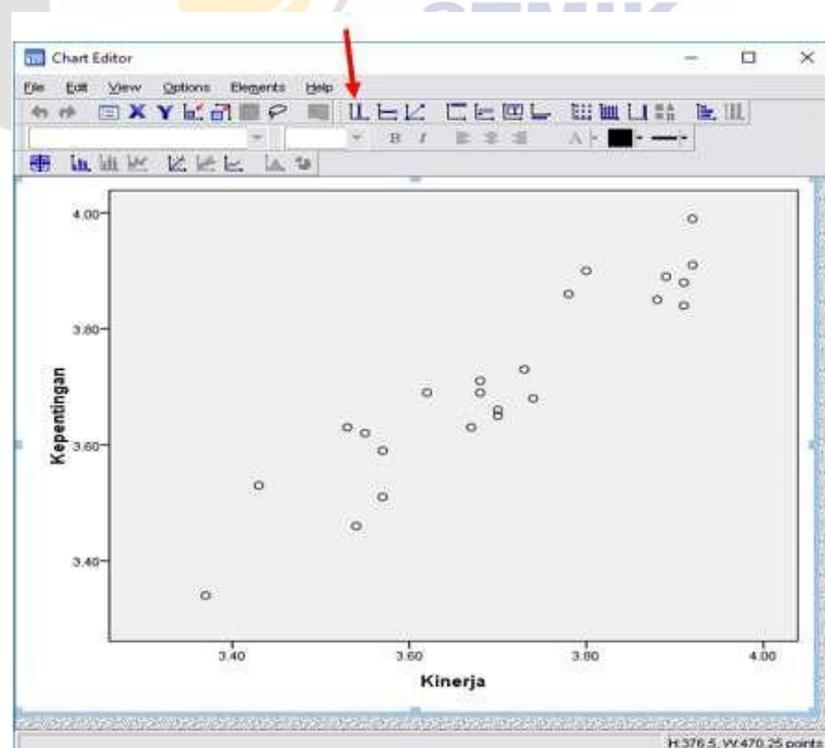
8. Lalu akan tampil seperti gambar dibawah ini.



Gambar IV.7. Tampilan Grafik

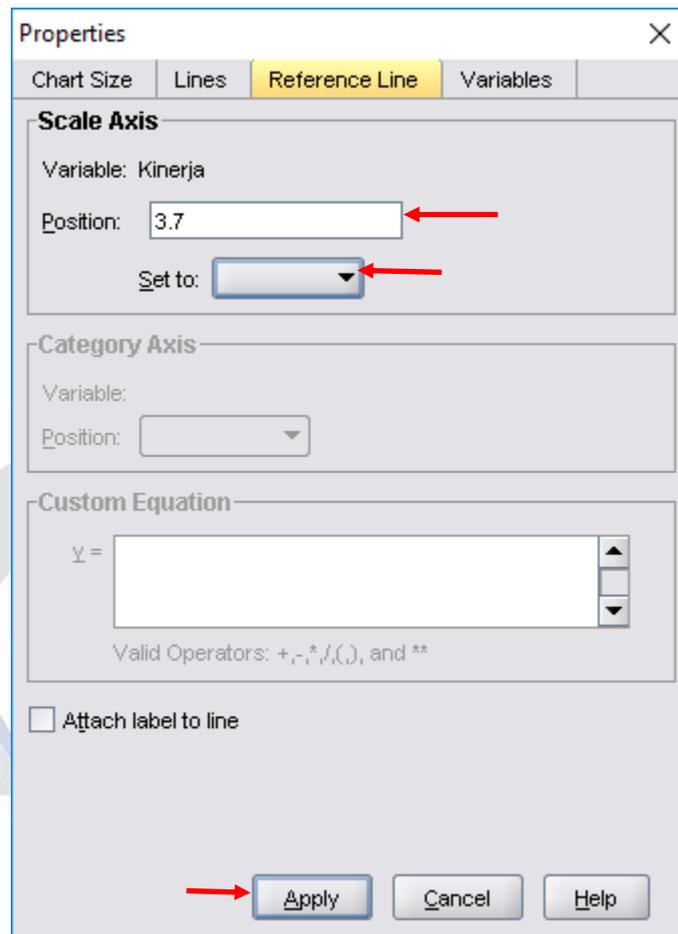
9. Lalu double klik pada gambar, akan tampil seperti gambar dibawah ini.

Klik Add a reference line to the X Axis.



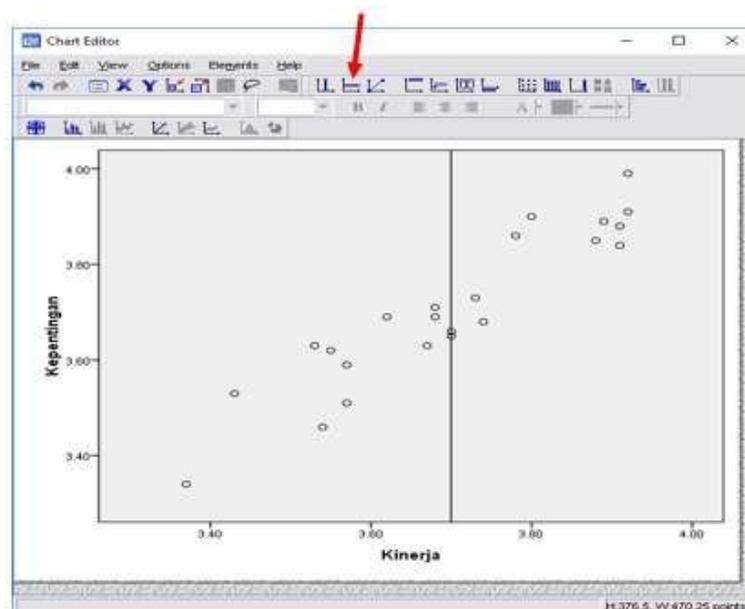
Gambar IV.8. Tampilan Awal Penentuan Sumbu X

Pada Kolom *Position*, masukkan total nilai rata-rata kinerja. Pada Kolom *Set to*: Klik *Mean*, lalu Klik *Apply*. Nilai rata-rata ini berasal dari nilai total skor yang dibagi dengan jumlah atribut. Nilai rata-rata ini digunakan untuk membuat sumbu X (Vertikal) di bagian tengah.



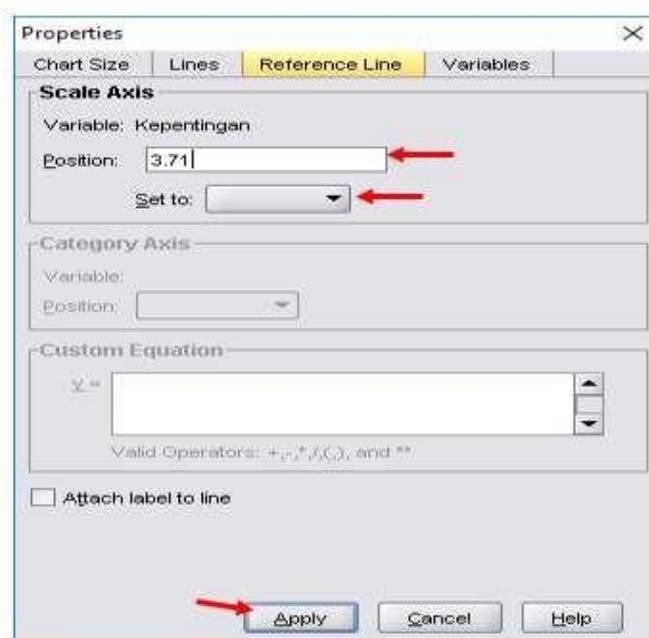
Gambar IV.9. Tampilan Penentuan Nilai Sumbu X

10. Tampilan gambarnya seperti dibawah ini. Setelah itu klik *Add a reference line to the Y Axis*.



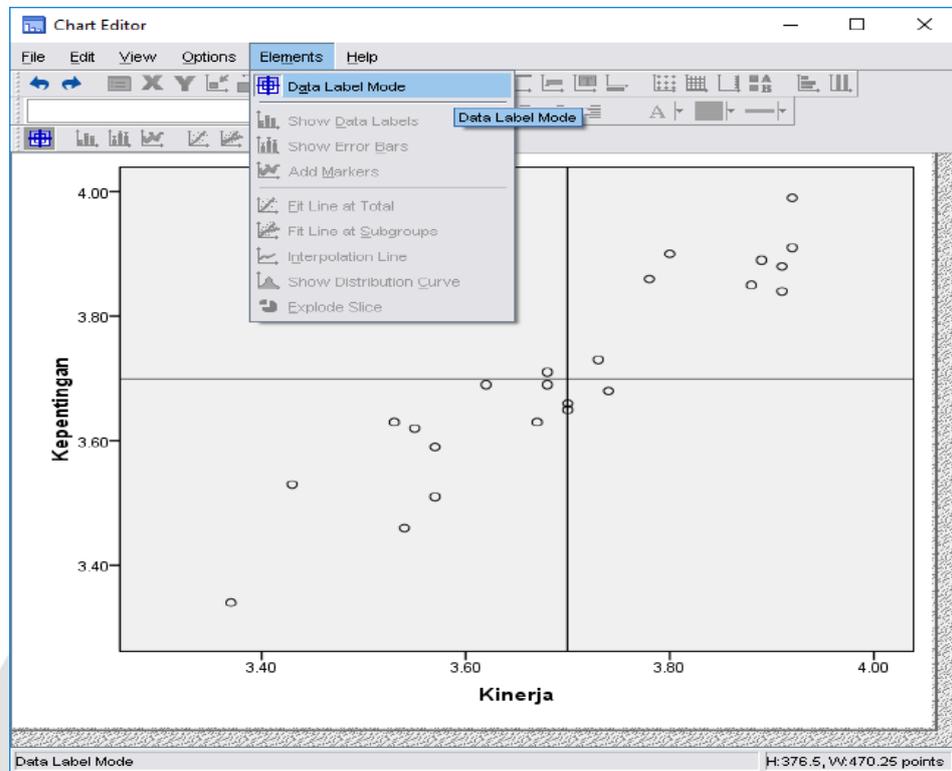
Gambar IV.10. Tampilan Awal Penentuan Sumbu Y

11. Pada Kolom *Position*, masukkan total nilai rata-rata kepentingan. Pada Kolom *Set to*: Klik *Mean*, Klik *Apply*. Nilai rata-rata ini berasal dari nilai total skor yang dibagi dengan jumlah atribut. Nilai rata-rata ini digunakan untuk membuat sumbu Y (Horizontal) di bagian tengah.



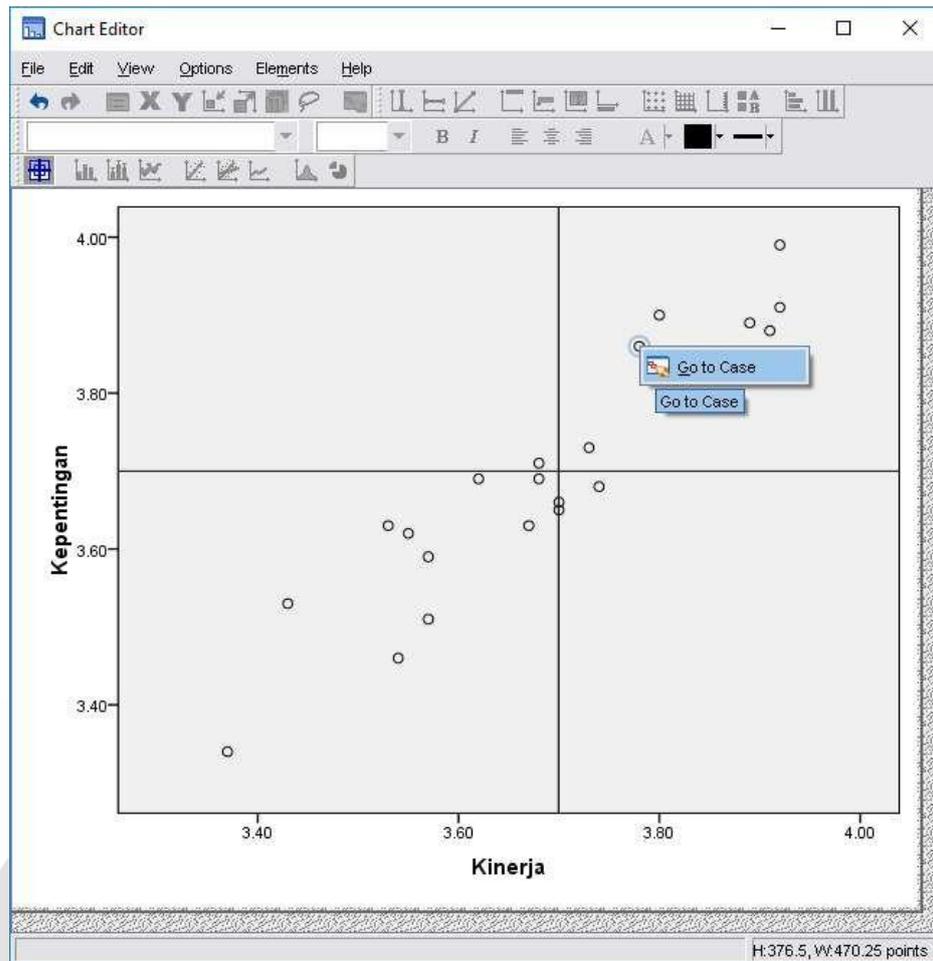
Gambar IV.11. Tampilan Penentuan Nilai Sumbu Y

12. Setelah itu tampilannya seperti dibawah ini. Klik *Elements*, klik *Data Label Mode*
Mode.



Gambar IV.12.
Tampilan Hasil Grafik Terhadap Sumbu X dan Sumbu Y

13. Untuk mengetahui nomer pertanyaan berapa, maka lakukan langkah klik kanan pada titik, lalu pilih *Go to case*.



Gambar IV.13.
Tampilan Untuk Mengetahui Atribut Pada Titik Grafik

14. Lalu akan menuju ke *data view* yang sudah terblok. Seperti dibawah ini.

The screenshot shows the SPSS Data Editor interface. The main window displays a data table with two columns: 'Kinerja' and 'Kepentingan'. The rows are numbered from 10 to 34. Row 14 is highlighted in blue, indicating it is the selected row. The values for row 14 are 3.78 for 'Kinerja' and 3.86 for 'Kepentingan'. The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Data, Transform, Analyze) and a toolbar with various icons. The status bar at the bottom shows 'Data View' and 'Variable View' tabs.

	Kinerja	Kepentingan
10	3.00	3.50
11	3.73	3.73
12	3.88	3.85
13	3.62	3.69
14	3.78	3.86
15	3.70	3.65
16	3.68	3.71
17	3.68	3.69
18	3.54	3.46
19	3.67	3.63
20	3.92	3.91
21	3.89	3.89
22	3.57	3.51
23	3.53	3.63
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		

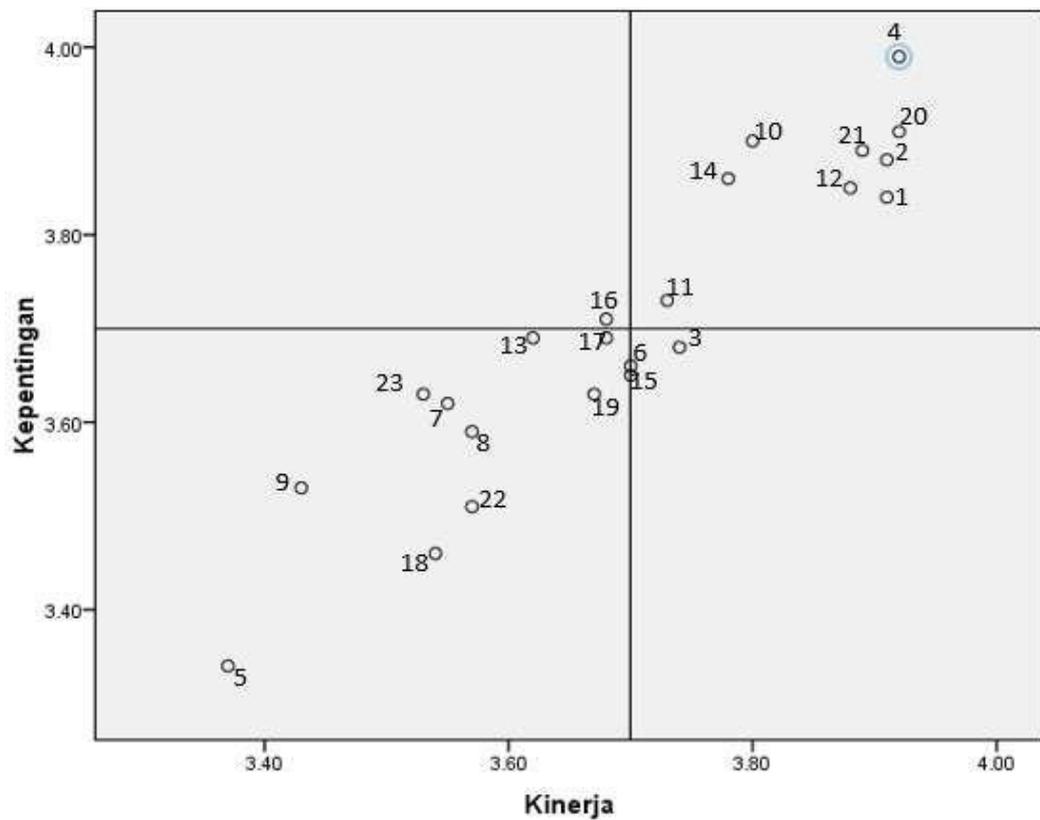
Gambar IV.14.

Tampilan Atribut Yang Menerangkan Titik Pada Grafik

Hasil analisa dari gambar diatas, bahwa titik tersebut merupakan titik atribut ke 14 dengan rata-rata kinerja 3,78 dan rata-rata kepentingan 3,86.

4.3 Pengambilan Keputusan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berikut gambar grafik hasil olah IPA (*importance performance Analysis*) yang sudah berisi titik-tik yang menentukan atribut dari pertanyaan.



Gambar IV.15.
Tampilan Grafik Hasil Olah IPA Dengan Atribut

Berdasarkan gambar grafik diatas, maka didapat kuadran *importance performance* (IPA) untuk kualitas pelayanan.

Tabel IV.15
Tabel Kuadran Model IPA

<p align="center">Kuadran I</p> <p align="center">Prioritas Utama</p> <p align="center"><i>(Concentrate Here)</i></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.</p> <p>Nomer atribut yang termasuk adalah : 16</p>	<p align="center">Kuadran II</p> <p align="center">Pertahankan Prestasi</p> <p align="center"><i>(Keep Up The Good Work)</i></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.</p> <p>Nomer atribut yang termasuk adalah : 1, 2, 4, 10, 11, 12, 14, 20, 21</p>
<p align="center">Kuadran III</p> <p align="center">Prioritas Rendah</p> <p align="center"><i>(Low Priority)</i></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.</p> <p>Nomer atribut yang termasuk adalah : 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23</p>	<p align="center">Kuadran IV</p> <p align="center">Berlebihan</p> <p align="center"><i>(Possible Overkill)</i></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.</p> <p>Nomer atribut yang termasuk adalah : 3, 6, 15</p>

Dengan penjelasan seperti dibawah ini :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama

untuk segeradilakukan perbaikan oleh perusahaan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah :

Atribut 16 : Pegawai tanggap melayani pelanggan.

Perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah :

Atribut 1 : Bangunan terlihat indah dan bersih

Atribut 2 : Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan (toilet, ruang tunggu, dll)

Atribut 4 : Fasilitas yang lengkap

Atribut 10 : Pegawai bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan

Atribut 11 : Pegawai siap membantu jika ada permasalahan atau keluhan pelanggan

Atribut 12 : Pelayanan sangat mudah dan cepat, pegawai dapat diandalkan
(Profesional dalam bekerja)

Atribut 14 : Tingkat keamanan yang tinggi di setiap ruang

Atribut 20 : Pelanggan diberikan fasilitas yang terbaik

Atribut 21 : Pegawai mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik

Kesimpulan dari kuadran II : Pelanggan sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah :

Atribut 5 : Tersedia kotak saran dan kritik

Atribut 6 : Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan

Atribut 7 : Pegawai selalu memperhatikan kenyamanan pelanggannya

Atribut 8 : Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan

Atribut 9 : Pegawai mau menerima kritik dari pelanggan dengan ramah dan tamah

Atribut 13 : Dalam menghandle keluhan pelanggan, apakah memberikan solusi yang tepat?

Atribut 15 : Pelaksanaan waktu bermain sesuai dengan ketentuan

Atribut 17 : Pegawai menerima dan melayani dengan baik, cepat dan tepat,

Atribut 18 : Pegawai bertanggung jawab memberikan suasana yang nyaman

Atribut 19 : Pegawai menjalin komunikasi intens dengan pelanggan

Atribut 22 : Keamanan yang memuaskan dan baik

Atribut 23 : Tidak adanya keterlambatan dalam proses pemesanan dan pelayanan

Kesimpulan dari kuadran III: Pelanggan tidak merasa puas, tetapi pelanggan juga tidak menganggap penting atribut-atribut tersebut. Tetapi pihak perusahaan sebaiknya tetap meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah :

Atribut 3 : Kerapihan dan kebersihan petugas/karyawan

Atribut 6 : Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan

Atribut 15 : Pelaksanaan waktu bermain sesuai dengan ketentuan

Kesimpulan : Pada kuadran ini pelayanan sangat memuaskan, walaupun atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting oleh pelanggan. Namun perusahaan harus mempertahankan pelayanan tersebut.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian pada Bab IV, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat menentukan kualitas pelayanan pelanggan dan dapat mengetahui kriteria atau atribut apa saja yang harus dipertahankan atau ditingkatkan.
2. Dalam penelitian ini menggunakan uji validasi dan reliabilitas menggunakan *Software SPSS*. Hasil dari validasi 100% dan uji reliabilitas 100%.
3. Dalam penelitian yang dilakukan pada PT. Padang Golf Halim I, terdapat beberapa kriteria, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*emphaty*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), ketepatan (*assurance*). Dari kriteria tersebut terdapat 23 atribut pertanyaan.
4. Terdapat 4 kuadran dalam model IPA (*Importance Performance Analysis*), dimana tiap kuadran tersebut memberikan penjelasan atribut yang harus dipertahankan sampai yang harus ditingkatkan.
5. Dalam membuat grafik matrix untuk kuadran kualitas pelayanan pelanggan menggunakan *software SPSS*.
6. Berikut isi dari penjelasan kuadran:
 - a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas

utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah : atribut pertanyaan 16.

Perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah : 1, 2, 4, 10, 11, 12, 14, 20, 21.

Kesimpulan dari kuadran II : Pelanggan sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah : 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23,

Kesimpulan dari kuadran III: Pelanggan tidak merasa puas, tetapi pelanggan juga tidak menganggap penting atribut-atribut tersebut. Tetapi pihak perusahaan sebaiknya tetap meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

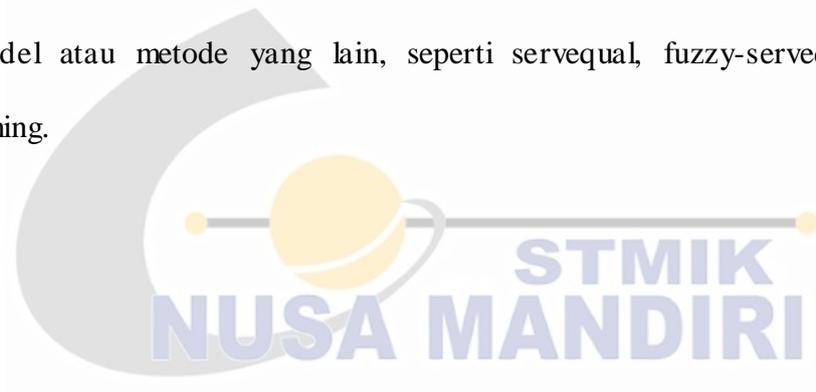
Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk didalamnya adalah : 3, 6, 15

Kesimpulan : Pada kuadran ini pelayanan sangat memuaskan, walaupun atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting oleh pelanggan. Namun perusahaan harus mempertahankan pelayanan tersebut.

5.2 Saran

Dari uraian kesimpulan diatas, masih banyak kekurangan didalam penelitian ini, yaitu :

1. Masih terdapatnya beberapa data yang tidak valid dalam uji validitas. Tetapi dalam uji reliabilitas menghasilkan seluruhnya reliabel. Jadi, baiknya data yang diambil yang memiliki data yang valid.
2. Dalam penelitian mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat menggunakan model atau metode yang lain, seperti servequal, fuzzy-servequal, atau data mining.



DAFTAR PUSTAKA

- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62. Retrieved from <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>
- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Rsetoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.
- Kardoyo, & Nurkhin, K. (2016). Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes), 35(2), 164–175.
- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 16(1), 17–25. <https://doi.org/10.14710/jspi.v16i1.17-25>
- Novita, I., Megasari, T., & Yoesdiarti, A. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Bel Mart Bogor. *Jurnal Pertanian ISSN 2087- 4936 Volume 5 Nomor 1, 5(April)*, 138–147.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, IX(1), 1–10.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya*, 03(03), 54–63.
- Resihono, L. D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Politek Nosains*, X(1).
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 11(4), 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syukhri. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: STAR.T UP.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wirajaya, G. W., Wrasati, L. P., & Sadyasmara, C. A. B. (2016). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI BALI TANGI SPA Gede. *Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 4(4), 59–69.
- Zulfida, H., & Matondang, A. R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara*, 5(2), 17–21.





	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
	STMIK NUSA MANDIRI JAKARTA

NIM : 11150661
 Nama Lengkap : Melinda Puspa Dewi
 Dosen Pembimbing I : Sumanto, M.Kom
 Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Layanan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada Padang Golf Halim I

No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	15 Mei 2019	Pengajuan Bab I	ST
2.	28 Mei 2019	ACC Bab I dan Pengajuan Bab II	ST ST
3.	17 Juni 2019	ACC Bab II	ST ST
4.	27 Juni 2019	Pengajuan Bab III	ST ST
5.	19 Juni 2019	ACC Bab III	ST ST
6.	5 Juli 2019	Pengajuan Bab IV	ST ST
7.	3 Juli 2019	Revisi Bab IV dan Pengajuan Bab V	ST ST
8.	15 Juli 2019	Revisi Bab IV dan Revisi Bab V	ST ST
9.	3 Agustus 2019	ACC Bab IV dan Bab V	ST ST
10.	8 Agustus 2019	ACC Keseluruhan	ST ST

Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 15 Mei 2019
- Diakhiri pada tanggal : 08 Agustus 2019
- Jumlah pertemuan bimbingan : 10 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Sumanto, M.Kom)

②

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN CADDY
PADANG GOLF HALIM**

Jenis Kelamin : Umur Saat Ini: Pekerjaan Saat Ini:

() Pria () 17-24 th () Mahasiswa

(X) Wanita () 25-34 th () Pegawai Negri

 () 35-49 th () Pegawai Swasta

 (X) 50-64 th (X) Wiraswasta

 () > 65 th

Keterangan cara pengisian :
Berilah tanda X untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

Atibut pelayanan tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut tersebut bagi pelanggan.
Sedangkan Atibut pelayanan tingkat kinerja merupakan hasil dari kinerja yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan kunjungan/permainan di Padang Golf Halim I.

No	Pernyataan	Tingkat kepentingan					Tingkat Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A. Tangibles (bukti Fisik)											
1	Sangunan terlihat indah dan bersih				X						X
2	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang diberikan (toilet, ruang tunggu, dll)				X						X
3	Kerapihan dan kebersihan petugas/karyawan					X					X
4	Fasilitas yang lengkap				X						X
5	Tersedia kotak saran dan kritik			X						X	
B. Empati (perhatian)											
6	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan				X						X
7	Pegawai selalu memperhatikan kenyamanan pelanggannya					X					X
8	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan			X					X		
9	Pegawai mau menerima kritik dari pelanggan dengan ramah dan tamah			X					X		
10	Pegawai bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan				X					X	
C. Reliability (Kehandalan)											

NUSA MANDIRI

