

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah yang diajukan peneliti. “Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat”.¹ Dilihat dari sifatnya, jenis penelitian ini adalah penelitian survei², karena tujuannya menjangkau informasi secara luas.

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, riset deskriptif ini dilakukan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yakni untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan siswa terhadap Pelayanan Pendidikan MA NU Banat Kudus di tinjau dari pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap),

¹J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 237.

² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), cet. Ke-11, hlm. 265

Assurance (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan Kepuasan Siswi terhadap Pelayanan Pendidikan MA NU Banat di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MA NU Banat Kudus, tepatnya di Jalan KH. M. Arwani Amin Krandon-Kudus, selama sebulan pada tanggal 16 September 2014 sampai tanggal 16 Oktober 2014.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek, yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek, kejadian dan juga benda-benda alam lainnya yang kita tertarik untuk mempelajarinya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah seluruh peserta didik Madrasah Aliyah NU Banat Kudus tahun ajaran 2014/2015, yaitu berjumlah 976 peserta didik.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet. 16, hlm. 90

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴ Adapun yang dimaksud sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari peserta didik MA NU Banat Kudus.

Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel tertentu dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam bukunya Sugiyono, Pengambilan jumlah sampel menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%, jumlah sampel dengan populasi 1000 (angka pada tabel yang mendekati populasi 976) maka didapat 258 sampel⁵.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *stratified random sampling*. *Stratified sampling assumed that the sampling frame consist of several mutually exclusive groups called strata and the total number of samples are divided among strata by predetermined proportion then, random samples are taken from each stratum.*⁶ yaitu teknik pengambilan sampel secara acak pada masing-masing kelas secara proporsional

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, hlm. 91

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), cet. 11, hlm. 128

⁶ Kai Yang, *Voice of the Customer: Capture and Analysis*, (New York: McGraw Hill, 2008), hlm. 152.

bergantung pada ukuran populasi masing-masing kelasnya.⁷
 Berdasarkan perhitungan dengan cara berikut ini⁸:

Sampel Proporsi Kelas =

$$\frac{\text{Jumlah Populasi Masing-masing Kelas}}{1000} \times 258$$

Maka proporsi sampel untuk masing-masing kelas di MA NU Banat Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 : Proporsi sampel per Kelas

NO	Kelas	Populasi	Jumlah Sampel
1	X IPA U	31	8
2	X IPA R1	43	11
3	X IPA R2	47	13
4	X PK U	37	10
5	X PK R	35	9
6	X IPS 1	46	12
7	X IPS 2	46	12
8	X BHS	47	13
Jumlah		332	88
9	XI IPA U1	32	9
10	XI IPA U2	35	9
11	XI IPA R1	44	11
12	XI IPA R2	45	12
13	XI IPS 1	42	11
14	XI IPS 2	41	11
15	XI BHS	42	11
16	XI PK	46	12
Jumlah		327	86

⁷ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 115

⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), cet. XII, hlm. 73

17	XII IPA U1	26	7
18	XII IPA U2	31	8
19	XII IPA R1	45	12
20	XII IPA R2	43	11
21	XII IPS 1	45	12
22	XII IPS 2	46	12
23	XII BHS	33	9
24	XII PK	48	13
Jumlah		317	84
Jumlah Total		976	258

Setelah di lapangan, Pihak MA NU Banat Kudus (tempat penelitian) mengarahkan khusus untuk kelas XII diminta diambil semua populasinya, yaitu yang berjumlah 317 peserta didik. Alasannya, kelas XII adalah kelas yang telah menjadi pelanggan paling lama di MA NU Banat Kudus, sehingga kuesioner penelitian (angket) yang disebar di tempat penelitian jumlahnya ada 493 angket. Dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Jumlah sampel angket di lapangan

NO	Kelas	Jumlah Kuesioner yang per Kelas
1	X IPA U	8
2	X IPA R1	11
3	X IPA R2	13
4	X PK U	10
5	X PK R	9
6	X IPS 1	12
7	X IPS 2	12
8	X BHS	13
Jumlah		88
9	XI IPA U1	10
10	XI IPA U2	10
11	XI IPA R1	11
12	XI IPA R2	12
13	XI IPS 1	11
14	XI IPS 2	11

15	XI BHS	11
16	XI PK	12
Jumlah		88
17	XII IPA U1	26
18	XII IPA U2	31
19	XII IPA R1	45
20	XII IPA R2	43
21	XII IPS 1	45
22	XII IPS 2	46
23	XII BHS	33
24	XII PK	48
Jumlah		317
Jumlah Total		493

D. Variabel, dan Indikator Instrumen Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁹ Terdapat satu variabel tunggal sebagai parameter keberhasilan implementasi *Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO-9001:2008* dalam hal pelayanan yaitu tingkat kepuasan peserta didik di MA NU Banat Kudus.

2. Indikator dan Pengukuran Instrumen Penelitian

Indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada indeks kepuasan yang diutarakan Philip Kotler, yaitu terdapat lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 161.

Tabel 3.3 : Indikator Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Peserta Didik	Kualitas Pelayanan	1.1 <i>Tangible/ Keberwujudan</i>	Skala likert
		1.2 <i>Reliability/ Keandalan</i>	Skala likert
		1.3 <i>Responsiveness/ Ketanggapan</i>	Skala likert
		1.4 <i>Assurance/ Jaminan dan keyakinan</i>	Skala likert
		1.5 <i>Empathy / Empati</i>	Skala likert

Dari tabel 3.3 dapat diketahui bahwa Instrumen yang digunakan dalam penelitian tingkat kepuasan pelanggan ini adalah kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan tertulis yang terstruktur yang memiliki bobot skor dengan menggunakan *Skala Likert* untuk memperoleh informasi dari responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu teknik dengan menggunakan instrumen kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰ Peneliti disini akan membagikan angket kepada sebagian peserta didik MA NU Banat Kudus sejumlah sampel penelitian yang masih aktif pada tahun

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R&D*, hlm, 162

ajaran 2014/2015. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4:

Teknik Pengumpulan Data

No	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Uji Instrumen Penelitian	Teknik Analisa Data
1.	Harapan (<i>Expected Service</i>)	Angket Peserta Didik	Angket	Uji Validitas dan realibilitas dengan W-Stats	<i>Importance-Performance Analysis</i>
2.	Kinerja/ Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)	Angket Peserta Didik	Angket	Uji Validitas dan realibilitas dengan W-Stats	<i>Importance-Performance Analysis</i>

Dalam penelitian ini, tujuan peneliti menyebarkan angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai kepuasan peserta didik dengan diterapkannya SMM ISO-9001:2008 dalam hal pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus yang diharapkan sesuai dengan indikator pengukuran kualitas layanan dan juga untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam meningkat kan kepuasan siswi terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus.

Metode angket yang digunakan adalah metode angket tertutup, di mana responden tidak diberi kesempatan menjawab

dengan kata-kata sendiri. Adapun untuk kisi-kisi angket dan format angket penelitian ini dapat dilihat dalam **lampiran 1-2**.

F. Uji Instrumen Data

Agar instrumen dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka instrumen tersebut harus valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas secara empiris dilakukan kepada 75 peserta didik SMAN 2 Mranggen yang juga telah menerapkan manajemen mutu dan memperoleh sertifikat ISO 9001-2008. Karena angket merupakan instrumen *nontest* maka pengukuran instrumen cukup dilakukan melalui pengujian validitas konstruk¹¹ dengan bantuan program aplikasi W-STATS versi 2013 karya Prof Ibnu Hadjar.

Hasil analisis perhitungan validitas butir soal (r_{hitung}) dikonsultasikan dengan harga r *product moment*, pada taraf signifikan 5% ($r_{tabel} = 0,227$) dengan $N = 75$. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

Adapun hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitasnya dapat dilihat dalam **lampiran 3**. Ringkasan uji validitas dan reliabilitas Kinerja dan Harapan dapat dijelaskan dalam tabel 3.5 dan tabel 3.6.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*,... hlm. 176

Tabel 3.5:
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja

No.Butir Atribut	Hubungan Item dengan Total Korelasi (r)	Cronbach Alpha jika Item dihapus (α)	Status
1	0,453	0,949	Valid
2	0,451	0,949	Valid
3	0,577	0,949	Valid
4	0,454	0,949	Valid
5	0,418	0,949	Valid
6	0,559	0,949	Valid
7	0,468	0,949	Valid
8	0,449	0,949	Valid
9	0,314	0,950	Valid
10	0,426	0,949	Valid
11	0,457	0,949	Valid
12	0,566	0,949	Valid
13	0,673	0,948	Valid
14	0,386	0,950	Valid
15	0,590	0,948	Valid
16	0,317	0,950	Valid
17	0,612	0,948	Valid
18	0,604	0,948	Valid
19	0,606	0,948	Valid
20	0,573	0,949	Valid
21	0,622	0,948	Valid
22	0,623	0,948	Valid
23	0,583	0,948	Valid
24	0,620	0,948	Valid
25	0,489	0,949	Valid
26	0,253	0,950	Valid
27	0,321	0,950	Valid
28	0,692	0,948	Valid
29	0,619	0,948	Valid
30	0,650	0,948	Valid
31	0,605	0,948	Valid
32	0,630	0,948	Valid

33	0,632	0,948	Valid
34	0,646	0,948	Valid
35	0,650	0,948	Valid
36	0,646	0,948	Valid
37	0,493	0,949	Valid
38	0,471	0,949	Valid
39	0,688	0,948	Valid
40	0,535	0,949	Valid
41	0,622	0,948	Valid
42	0,505	0,949	Valid
43	0,600	0,948	Valid
44	0,620	0,948	Valid
45	0,579	0,949	Valid
46	0,316	0,951	Valid
47	0,512	0,949	Valid
48	0,642	0,948	Valid
49	0,717	0,948	Valid
50	0,707	0,948	Valid
51	0,648	0,892	Valid
52	0,698	0,888	Valid
53	0,739	0,886	Valid
54	0,585	0,893	Valid
55	0,685	0,889	Valid
56	0,627	0,891	Valid
57	0,571	0,893	Valid
58	0,678	0,889	Valid
59	0,782	0,885	Valid
60	0,640	0,890	Valid
61	0,622	0,891	Valid
62	0,588	0,892	Valid
63	0,571	0,893	Valid
64	0,578	0,893	Valid
65	0,646	0,890	Valid
66	0,534	0,895	Valid

Cronbach's Alpha = 0,935

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan instrumen kinerja adalah valid. Ini dapat dilihat dari nilai setiap item dengan total korelasi semuanya lebih besar dari 0,227 (r_{tabel}). Sedangkan koefisien cronbach's alpha sebesar 0,935 menunjukkan bahwa seluruh butir item pada instrumen kinerja adalah reliabel, karena $> 0,6$.

Tabel 3.6:
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan

No. Butir Atribut	Hubungan Item dengan Total Korelasi(r)	Cronbach Alpha jika Item dihapus (α)	Status
1	0,435	0,957	Valid
2	0,472	0,957	Valid
3	0,442	0,957	Valid
4	0,581	0,956	Valid
5	0,603	0,956	Valid
6	0,592	0,956	Valid
7	0,455	0,957	Valid
8	0,674	0,956	Valid
9	0,540	0,957	Valid
10	0,495	0,957	Valid
11	0,489	0,957	Valid
12	0,622	0,956	Valid
13	0,701	0,956	Valid
14	0,658	0,956	Valid
15	0,266	0,958	Valid
16	0,510	0,957	Valid
17	0,569	0,957	Valid
18	0,575	0,957	Valid
19	0,478	0,957	Valid
20	0,367	0,957	Valid
21	0,639	0,956	Valid
22	0,695	0,956	Valid

23	0,582	0,956	Valid
24	0,587	0,956	Valid
25	0,651	0,956	Valid
26	0,645	0,956	Valid
27	0,539	0,957	Valid
28	0,558	0,957	Valid
29	0,595	0,956	Valid
30	0,518	0,957	Valid
31	0,595	0,956	Valid
32	0,652	0,956	Valid
33	0,668	0,956	Valid
34	0,671	0,956	Valid
35	0,699	0,956	Valid
36	0,703	0,956	Valid
37	0,592	0,956	Valid
38	0,693	0,956	Valid
39	0,665	0,956	Valid
40	0,543	0,957	Valid
41	0,606	0,956	Valid
42	0,598	0,956	Valid
43	0,593	0,957	Valid
44	0,601	0,956	Valid
45	0,515	0,957	Valid
46	0,224	0,958	Tidak Valid
47	0,631	0,956	Valid
48	0,602	0,956	Valid
49	0,634	0,956	Valid
50	0,572	0,957	Valid
51	0,769	0,936	Valid
52	0,768	0,936	Valid
53	0,726	0,937	Valid
54	0,762	0,936	Valid
55	0,790	0,935	Valid
56	0,698	0,938	Valid
57	0,764	0,936	Valid
58	0,828	0,934	Valid

59	0,662	0,939	Valid
60	0,647	0,939	Valid
61	0,797	0,935	Valid
62	0,720	0,937	Valid
63	0,721	0,937	Valid
64	0,783	0,936	Valid
65	0,741	0,937	Valid
66	0,653	0,938	Valid

Cronbach's Alpha = 0,952

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan instrumen kinerja adalah valid kecuali item nomer 46 yang menunjukkan angka tidak valid. Ini dapat dilihat dari nilai setiap item dengan total korelasi semuanya lebih besar dari 0,227 (r_{tabel}) kecuali item nomor 46 sebesar 0,224. Itu artinya item butir No. 46 menunjukkan status tidak valid. Sehingga item butir No.46 harus dibuang. Sedangkan untuk koefisien cronbach's alpha sebesar 0,952 menunjukkan bahwa seluruh butir item pada instrumen kinerja adalah reliabel, karena $> 0,6$.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 66 butir pernyataan angket pada 75 responden, terdapat 1 butir pernyataan angket yang tidak valid. Butir yang tidak valid tersebut oleh peneliti dihapus sehingga butir pernyataan yang digunakan untuk meneliti tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan di MA NU Banat jumlahnya menjadi 65 butir pernyataan.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari pengumpulan data dan kegiatan penelitian, selanjutnya dilakukan kegiatan mengolah dan menganalisis data. Kegiatan menganalisis data ini terdiri tiga tahap, :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini dilakukan beberapa kegiatan antara lain:

- a. Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden,
- b. Memeriksa isi instrumen pengisian data,
- c. Mengecek isian data.

2. Tahap Tabulasi

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mengelompokkan data ke dalam frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa. Tabulasi dalam penelitian ini meliputi:

- a. *Coding* yaitu pembahasan kode untuk setiap data yang telah diedit.
- b. *Scoring*, yaitu pemberian skor terhadap jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan. Pada penelitian ini digunakan skala *Likert* yang sudah dimodifikasi untuk menentukan skor. Dalam skala *Likert* jawaban yang diberikan semuanya mempunyai persepsi positif. Jadi setiap pertanyaan tersebut diberikan 5 jawaban pilihan yang sesuai dengan inti masalah dalam pertanyaan tersebut. Masing-masing jawaban diberi skor 1 sampai 5.

3. Tahap Penerapan Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi kepuasan siswi terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus ditinjau dari pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance*, (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Hingga nanti dapat mengetahui bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus di tinjau dari pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan pelanggan.¹²

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada harapan pelanggan dan kinerjanya bagi lembaga. Artinya lembaga seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

¹² J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, hlm. 239

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas.
- d. Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti pelanggan tidak puas.
- e. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan sangat tidak puas.¹³

Berdasarkan hasil penilaian skor kinerja layanan dengan skor harapan siswa maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan siswa. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

¹³J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 240

Di mana:

- Tki : Tingkat kesesuaian responden
- Xi : Skor penilaian kinerja layanan pendidikan
- Yi : Skor penilaian harapan peserta didik

Dan dari variabel yang disebutkan di atas, maka sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor Layanan dalam tingkat kinerja pelayanan untuk memberikan kepuasan pada para peserta didik, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan peserta didik. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

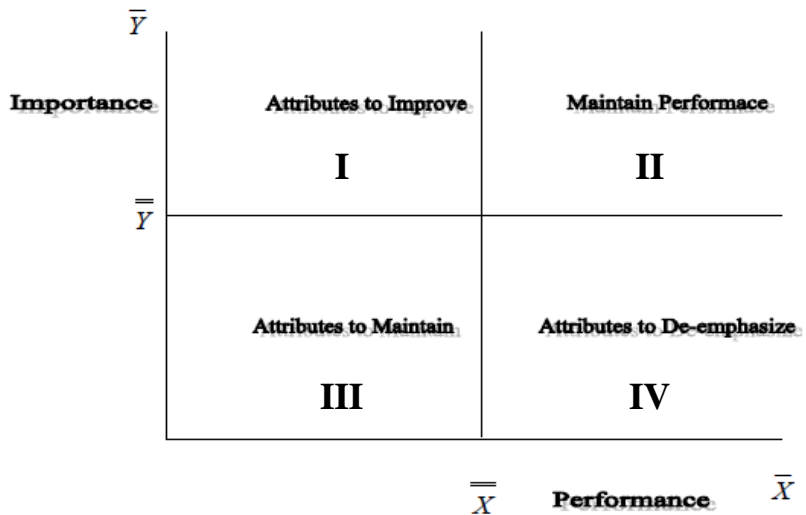
- X = Skor rata-rata tingkat pelaksana/kepuasan
- Y = Skor rata-rata tingkat harapan
- N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus untuk memberikan kepuasan pada peserta didik. Sedangkan Y adalah atribut rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan peserta didik yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Misalnya saja seluruhnya ada 10 faktor atribut penentu kepuasan siswa, maka K=10, rumus selanjutnya adalah:

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

Di mana K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh soal ini K = 10.)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius (diagram *importance-performance matrix*) sebagai berikut :



Gambar 3. 1 : Diagram kartesius *importance-performance analysis* (IPA)

Keterangan :

1) Kuadran 1 : Prioritas Utama (*Attributes to improve*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni namun pada Kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan diperbaiki segera.

2) Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (*Maintain Performance*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penghuni dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Karenanya atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3) Kuadran 3 : Prioritas Rendah (*Attributes to Maintain*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penghuni dan pada kenyataannya, kinerjanya tidak terlalu istimewa.

4) Kuadran 4 : Berlebihan (*Attributes to De-emphasize*)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.¹⁴ Sehingga harus dikurangi kinerjanya untuk menghemat tenaga atau biaya operasional.

¹⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,...* hlm. 242-243.