

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Metoda penelitian adalah membahas bagaimana secara sistematis suatu penelitian, yaitu dengan alat apa dan prosedur bagaimana penelitian dilakukan. Dalam skripsi ini metoda penelitian ini yang digunakan adalah strategi deskriptif dengan metoda pendekatan kuantitatif. Metoda deskriptif adalah metoda yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2016:35) dengan kata lain metoda ini dimaksudkan untuk mengetahui data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sudaryana, 2018:60).

Adapun paradigma kuantitatif disebut juga dengan paradigma tradisional (*traditional*), positivis (*positivist*), eksperimental (*experimental*), atau empiris. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian-penelitian dengan menggunakan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis merupakan contoh tipe penelitian yang menggunakan paradigma kuantitatif (Priadana & Muis, 2016:3)

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi penelitian**

Populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang ingin peneliti investigasi (Sekaran & Bougie, 2017:53). Populasi yang diambil merupakan keseluruhan unit sampling yang memiliki ciri-ciri sama menurut kriteria penelitian yang sedang dilakukan (Manap, 2016:93). Untuk membuat batasan dalam populasi ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu isi, cakupan dan waktu. Populasi terdiri dari 2 bagian yaitu

populasi umum dan populasi sasaran. Populasi umum merupakan subjek penelitian secara keseluruhan dalam hal ini adalah seluruh pengguna kapal laut PELNI sedangkan populasi sasaran merupakan (target) merupakan populasi yang subjek penelitiannya dibatasi berdasarkan kriteria-kriterian tertentu berdasarkan dengan kebutuhan dari tujuan penelitian tersebut. Adapun populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan kapal PELNI di Pelabuhan Tanjung Priok. Ada sembilan (9) kapal penumpang yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Priok dengan memiliki rute yang berbeda diantaranya KM Ngappulu, KM Dobonsolo, KM Kelud, KM Dorolonda, KM Ciremai, KM Gunung Dempo, KM Bukit Raya, KM Umsini dan KM Lawit. Jumlah populasi dalam penelitian ini belum dapat diketahui secara pasti.

### **3.2.2. *Sampling* dan sampel penelitian**

Sampel (*sample*) merupakan suatu bagian (subset) dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasikan terhadap populasi (Hermawan & Leila Yusran, 2017:97). Terdapat dua jenis utama desain pengambilan sampel diantaranya pengambilan sampel probabilitas dan nonprobabilitas.

Pada penelitian ini desain pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel nonprobabilitas (*nonprobability sampling*). Berdasarkan desain pengambilan sampel nonprobabilitas lebih dapat diandalkan daripada desain yang lain dan dapat memberikan sejumlah petunjuk penting untuk informasi potensial yang berguna terkait dengan populasi. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*). Teknik ini dipandang cocok dikarenakan pengambilan sampel ini terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya, atau mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2017:67).

Terdapat kriteria yang digunakan peneliti selama memilih responden diantaranya responden minimal satu kali menggunakan kapal PELNI dalam enam

bulan terakhir dan minimal usia tujuh belas tahun. Kriteria tersebut digunakan dengan alasan penumpang telah dapat memberikan penilaian dengan baik terhadap apa yang menjadi harapan dan pengalamannya ketika menggunakan kapal PELNI. Responden setidaknya menggunakan kapal PELNI satu kali dengan tujuan untuk melihat ataupun mengetahui pengalaman yang sudah mereka rasakan ketika menggunakan kapal PELNI.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Roscoe *dalam* Sekaran & Bougie (2017: 87) dikarenakan jumlah populasi yang masih belum diketahui secara pasti. Adapun pedoman penentuan ukuran sampel sebagai berikut:

1. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 sampai dengan 500 elemen.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Pada penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi *multivariate*) ukuran sampel harus lebih beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
4. Untuk penelitian yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat ukuran sampel bisa antara 10 sampai dengan 20 elemen.

Berdasarkan pernyataan di atas dan mengacu pada poin no 3, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 60 responden. Hal tersebut diperoleh dari jumlah variabel pada penelitian ini sebanyak 6 buah variabel. Namun peneliti mengambil 100 responden dikarenakan dari 171 responden yang mengisi kuesioner, data yang layak diolah sesuai dengan kriteria yang diminta adalah 100 responden.

### **3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis data**

Data merupakan fakta atau keterangan mengenai segala hal yang dapat digunakan sebagai bahan untuk membuat informasi. Informasi yang merupakan inti sari sebuah data digunakan sebagai alat untuk mengambil keputusan (Tarjo, 2019:91). Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, antara lain :

##### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi subjek penelitian. Menurut Arikunto (2013:172) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya diperoleh melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Data primer dalam penelitian ini adalah pendapat para responden yang akan diperoleh dengan memberikan kuesioner/daftar pertanyaan maupun observasi kepada penumpang yang menggunakan kapal PT PELNI di pelabuhan utama Tanjung Priok.

##### 2. Data sekunder

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Menurut Ulber (2012:289) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini akan diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui jurnal, buku, majalah dan situs internet yang mendukung penelitian serta dokumen perusahaan berupa profil perusahaan.

#### **3.3.2. Metoda pengumpulan data**

##### 1. Pengumpulan data primer

Teknik pengumpulan data disini adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya (Darmawan, 2013:159). Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan melalui

penyebaran kuesioner yang diberikan kepada penumpang kapal PT PELNI. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana akan diberikan beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh penumpang.

Kuisoner yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuisoner tertutup, yaitu responden hanya akan menjawab pertanyaan atau pernyataan dengan cara memberi tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Peneliti menggunakan jenis kuisoner tersebut dikarenakan untuk menghemat waktu dan biaya.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang pernyataan yang disajikan, penelitian ini diukur dengan menggunakan *Skala Likert*. *Skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala sikap model *likert* disusun untuk mengungkapkan sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap suatu objek sosial (Sudaryana, 2018:55). Adapun bobot nilai yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat di Tabel 3.1.

Variabel penelitian ini memiliki beberapa indikator dan setiap indikator terdiri dari sub indikator. Sub indikator ini merupakan dasar bagi peneliti untuk membuat pernyataan dalam kuesioner. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah *tangible* (berwujud) dengan 5 sub indikator, *reability* (kehandalan) dengan 2 sub indikator, *responsiveness* (ketanggapan) dengan 3 sub indikator, *assurance* (jaminan) dengan 5 sub indikator dan *empathy* (empati) dengan 5 sub indikator (Tabel 3.2).

**Tabel 3.1.** Bobot alternatif jawaban responden

Tingkat Persepsi	Bobot Nilai	Tingkat Harapan	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4	Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3	Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2	Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1	Tidak Setuju (TS)	1

*Sumber: Sudaryana (2018)*

**Tabel 3.2.** Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item	
Kepuasan Penumpang (X)		1. Perasaan puas karena pelayanan sesuai harapan	1	
		2. Merekomendasikan kepada orang lain	2 3	
		3. Pengulangan jasa kembali		
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Tangible</i>	4. Kapasitas ruang tunggu	4	
		5. Kebersihan kapal	5	
		6. Penyediaan fasilitas (ac,tv,café dll)	6 7 8	
		7. Kualitas penerangan		
		8. Suhu ruangan		
		<i>Reliability</i>	9. Ketepatan informasi berangkat atau tiba kapal	9
			10. Melayani tanpa membedakan	10
		<i>Responsiveness</i>	11. Proses <i>check in</i>	11
	12. Proses masuk terminal		12	
	13. Pengetahuan tentang fasilitas kapal dan terminal		13	
	<i>Assurance</i>	14. Sikap petugas terhadap penumpang	14	
		15. Sikap antara petugas	15	
		16. Keamanan kapal dan terminal	16 17 18	
		17. Petugas jujur dan dapat dipercaya		
		18. Ketersediaan layanan <i>emergency</i>		
		<i>Empathy</i>	19. Perhatian petugas	19
20. Ramah dan sepenuh hati	20			

Sumber: Parasuraman (dalam Paisal & Afrizawati, 2017)

Setelah hasil kuesioner dikumpulkan, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian instrumen. Uji instrumen ini dilakukan untuk mengetahui kehandalan data dan sejauh mana ketepatan data yang terkumpul sehingga dapat digunakan dalam sebuah penelitian.

#### (1) Uji Validitas

Validitas digunakan untuk menguji instrumen yang dipilih dan untuk mengukur tingkat ketepatan terhadap item yang akan diukur. Instrumen dapat dikatakan memiliki skor yang tidak valid karena, antara lain.

- (a) Kurang baiknya desain penelitian
- (b) Partisipan lelah, stress, dan tidak mengerti pertanyaan yang ada di instrumen
- (c) Ketidakmampuan untuk memprediksi manfaat dari skor
- (d) Kurangnya desain pertanyaan atau ukuran variabel
- (e) Informasi itu bentuk dan kegunaanya kecil

Langkah kerja untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen adalah (a) menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada narasumber yang bukan narasumber sesungguhnya, (b) mengumpulkan data hasil uji coba instrumen, (c) memeriksa kelengkapan data, (d) membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada butir yang diperoleh, untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya, (e) membandingkan nilai hitung dan nilai tabel. Jika  $r_{hitung} >$  atau  $= r_{tabel}$  maka butir dikatakan valid. Jika  $r_{hitung} <$   $r_{tabel}$  maka butir dikatakan tidak valid (Indrawan, 2017:123). Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

- $r_{hitung}$  = koefisien validitas butir pernyataan yang dicari
- $n$  = jumlah sampel (responden)
- $X$  = skor total item yang diperoleh
- $Y$  = skor total item yang diperoleh

#### (2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur atau instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Jika suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Hasil pengukuran merupakan kombinasi antara hasil pengukuran yang sesungguhnya dengan kesalahan pengukuran. Makin kecil kesalahan pengukuran, maka makin reliabel alat pengukur tersebut begitu juga sebaliknya.

Metode Belah Dua (*Spilt Half*) merupakan salah satu metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas. Jika teknik ini digunakan maka instrumen yang digunakan harus memiliki cukup banyak item yang mengukur aspek yang sama. Jumlah item sebanyak 50-60 adalah jumlah yang cukup memadai, karena semakin banyak item semakin tinggi tingkat reliabilitas yang diperoleh (Hakim, 2016:27-29). Adapun rumus yang digunakan adalah rumus Spearman Brown, sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

r = reliabilitas internal seluruh instrumen

r<sub>b</sub> = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

## 2. Pengumpulan data sekunder

Pengumpulan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dengan melakukan studi dokumentasi. Dokumentasi pada penelitian ini merupakan kegiatan mengumpulkan informasi ataupun data dengan cara melihat laporan yang sudah tersedia dari perusahaan, melakukan wawancara maupun melakukan observasi terhadap perusahaan. Informasi yang ingin diperoleh pada penelitian ini berupa profil perusahaan PT PELNI dan data jumlah penumpang terbaru. Alasan dokumentasi digunakan sebagai cara pengambilan data dikarenakan penelitian ini membutuhkan dokumen yang dapat digunakan sebagai bukti dalam pengujian.



### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Secara teoritis definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan atau keterangan tentang variabel operasional sehingga data dapat diukur dan diamati. Operasionalisasi variabel dibutuhkan untuk memaparkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Adapun variabel kualitas pelayanan yang akan diukur memiliki beberapa indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

*Tangible* (berwujud) pada penelitian ini diukur dengan melihat fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia di terminal maupun kapal. *Reliability* (kehandalan) dapat diukur dengan melihat ketepatan waktu dan tidak memberikan pelayanan yang berbeda-beda. *Responsiveness* (ketanggapan) dapat diukur dengan melihat pelayanan yang cepat dan tepat dari pihak perusahaan. *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini dapat diukur dari rasa percaya penumpang terhadap petugas dan sikap sopan santun petugas terhadap penumpang. *Empathy* (empati) dapat diukur dari pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik. Untuk variabel kepuasan pelanggan dapat diukur dengan melihat kesesuaian pelayanan yang diharapkan penumpang, merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain dan melakukan pengulangan kembali jasa tersebut.

### 3.5. Metoda Analisis Data

#### 3.5.1. Pengolahan data

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Irawan & Imam Wahyudi, (2013) menjelaskan bahwa data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner ataupun wawancara akan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga jawaban yang diperoleh benar-benar akurat dan andal. Data yang telah terkumpul dari hasil survei akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden dan ditabulasi. Pengolahan data akan dilakukan dengan bantuan software Microsoft Excel dan *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi

21. Untuk pengolahan menggunakan metoda *servqual* akan dilakukan dalam dua tahap yaitu :

- (a) Tahap yang pertama dilakukan pengolahan data terhadap hasil penilaian yang telah diberikan para responden
- (b) Tahap yang kedua adalah pengolahan data untuk menentukan bobot semua dimensi penelitian.

Untuk pengolahan data penilaian yang diberikan oleh responden pada setiap dimensi akan diawali dengan perhitungan kecukupan data apabila sudah memenuhi langkah yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan uji validasi dan reliabilitas.

### **3.5.2. Metoda Penyajian Data**

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel ataupun gambar yang diharapkan akan dapat mempermudah penelitian dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

### **3.5.3. Analisis Statistik Data**

Menurut Sugiyono (2016:207-208) menjelaskan bahwa analisis data deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis statistik data yang dilakukan dengan tujuan untuk menghitung data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, yaitu dari hasil survei melalui kuesioner, yang akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi, menyiapkan data setiap variabel yang diteliti dan setelah itu melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metoda *servqual*.

## 1. Metoda *Servqual*

Metoda *Service Quality (Servqual)* didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja atau jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan atau jasa pada berbagai level secara rinci (Wijaya, 2018:157)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metoda *Servqual* adalah sebagai berikut:

- (a) Tentukan rata-rata nilai persepsi  $\bar{P}$  untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n (P_i)}{n} \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan:

P<sub>i</sub> = Nilai persepsi yang diberikan penumpang untuk pertanyaan ke-i  
n = Jumlah responden

- (b) Tentukan rata-rata nilai harapan (P) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n (E_i)}{n} \dots\dots\dots (3.4)$$

Keterangan:

E<sub>i</sub> = Nilai harapan yang diberikan penumpang untuk pertanyaan ke-i  
n = Jumlah responden

- (c) Tentukan *Servqual Score (S)* untuk setiap variabel

$$S = \bar{P} - \bar{E} \dots\dots\dots (3.5)$$

- (1) Rumus menghitung nilai persepsi dan harapan penumpang

$$SP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{n} \dots\dots\dots (3.6)$$

Keterangan :

SP<sub>i</sub> = Skor persepsi terhadap atribut pelayanan  
P<sub>1</sub> = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat setuju”  
P<sub>2</sub> = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

P3= Jumlah responden dengan jawaban “ Cukup Setuju ”

P4 = Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Setuju “

P5 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Setuju”

n = Jumlah responden

$$SH_i = \frac{(H1x1) + (H2x2) + (H3x3) + (H4x4)}{n} \dots\dots\dots (3.7)$$

Keterangan :

SH<sub>i</sub> = Skor harapan terhadap atribut pelayanan i

H1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

H2 = Jumlah responden dengan jawaban “ Setuju “

H3 = Jumlah responden dengan jawaban “ Cukup Setuju”

H4 = Jumlah responden dengan jawaban “ Kurang Setuju”

H5 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Setuju”

n = Jumlah responden

- (2) Rumus menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi adalah :

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{nj} SP_{ij}}{nj} \dots\dots\dots (3.8)$$

$$H_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{nj} SH_{ij}}{nj} \dots\dots\dots (3.9)$$

Keterangan :

P<sub>ij</sub> = Skor persepsi pada dimensi j

H<sub>ij</sub> = Skor harapan pada dimensi j

SP<sub>ij</sub> = Skor persepsi responden terhadap masing-masing atribut pelayanan i

SH<sub>ij</sub> = Skor harapan responden terhadap masing-masing atribut pelayanan i

n = Jumlah atribut dimensi j

- (3) Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perhitungan GAP)

Menurut Wijaya (2018: 61) Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi kesenjangan

pelayanan yang merupakan ketidaksesuaian antara persepsi pelayanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Pada tahap ini perhitungan nilai kualitas tersebut mencakup dari selisih dari apa yang dipersepsikan konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Hal ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service}) \dots\dots\dots(3.10)$$

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = Perceived service atau persepsi pelanggan

E = Expected service atau harapan konsumen pada jasa.

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

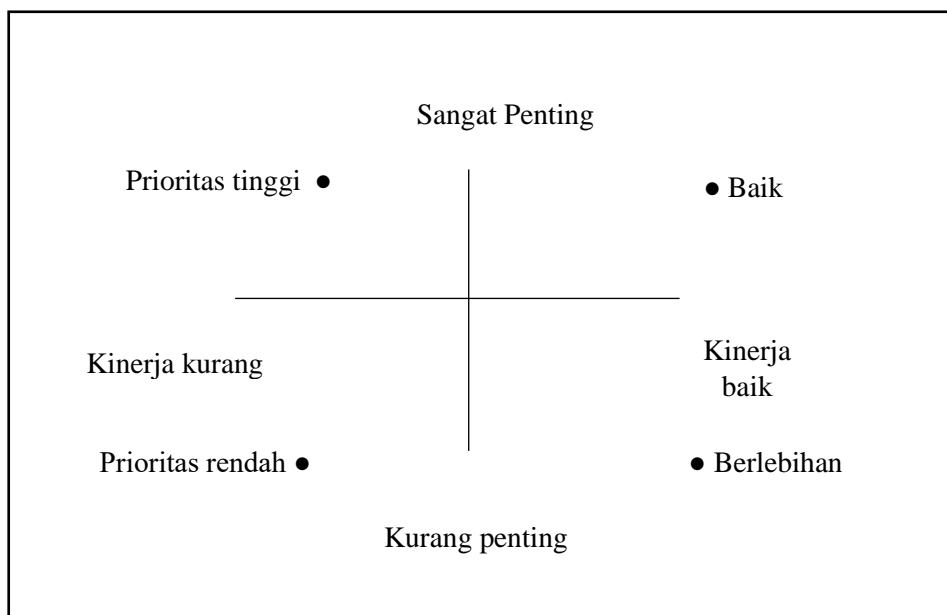
- (a) Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalau merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
- (b) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan yang tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
- (c) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Karyawan mungkin tidak dilatih dengan baik atau mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar.
- (d) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan iklan perusahaan.

- (e) Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai (*misperceived*) kualitas jasa.

(4) *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen pada industri jasa pelayanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *SERVQUAL*. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk, dan menentukan atribut-atribut yang mendasar.

*Importance Performance Analysis* (IPA) awalnya digunakan sebagai alat untuk mengembangkan strategi manajemen perusahaan. Dalam esensinya, IPA mengkombinasikan pengukuran pada dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam 2 *grid* kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai ekspektasi sebagai sumbu diagonal. Kemudian menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi itu sebagai pusat pemotongan garis yang dapat di lihat pada gambar 3.1



**Gambar 3.1.** Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep Servqual