

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Uji Validitas

Pada penelitian yang menggunakan angket kuisioner sebagai alat pengambilan data perlu dilakukan pengujian validitas untuk mengetahui kevalidan suatu data, dalam hal ini *software SPSS 25* digunakan untuk mengetahui nilai r hitung.

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total (*valid*)

H_1 : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan skor total (*tidak valid*)

2. Menentukan nilai r tabel

tingkat signifikansi 10%

$$df = n - 2$$

$$df = 70 - 2 = 68$$

Jika dilihat pada tabel r , maka nilai r tabel adalah 0.1982

3. Menghitung nilai r hitung

Nilai r hitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS 25*. Nilai r hitung dapat dilihat pada hasil *output SPSS 25* pada kolom *Corrected Item – Total Corelation*.

4. Pengambilan keputusan

Jika r hitung $>$ r tabel, maka H_0 diterima

Jika r hitung $<$ r tabel, maka H_0 ditolak

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	0.456	0.1982	<i>Valid</i>
	2. Kebersihan Toko Agung	0.656	0.1982	<i>Valid</i>
	3. Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk	0.512	0.1982	<i>Valid</i>
	4. Suhu ruangan Toko Agung yang nyaman	0.378	0.1982	<i>Valid</i>
	5. Area parkir yang luas, mudah dan bersih	0.557	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	6. Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan	0.355	0.1982	<i>Valid</i>
	7. Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir	0.447	0.1982	<i>Valid</i>
	8. Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel	0.571	0.1982	<i>Valid</i>
	9. Sering ada promo atau potongan harga	0.52	0.1982	<i>Valid</i>
	10. Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan	0.559	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	11. Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan	0.45	0.1982	<i>Valid</i>
	12. Karyawan sangat paham akan produk- produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri	0.462	0.1982	<i>Valid</i>
	13. Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan	0.414	0.1982	<i>Valid</i>
	14. Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon	0.438	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	15. Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak)	0.371	0.1982	<i>Valid</i>

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (lanjutan)

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
<i>Empathy</i> (Empati)	16. Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan	0.494	0.1982	<i>Valid</i>
	17. Tempat parkir yang aman	0.46	0.1982	<i>Valid</i>
	18. Pengembalian barang yang kadarluasa	0.544	0.1982	<i>Valid</i>
	19. Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting	0.524	0.1982	<i>Valid</i>
	20. Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial	0.618	0.1982	<i>Valid</i>
	21. Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan	0.648	0.1982	<i>Valid</i>

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	0.561	0.1982	<i>Valid</i>
	2. Kebersihan Toko Agung	0.595	0.1982	<i>Valid</i>
	3. Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk	0.438	0.1982	<i>Valid</i>
	4. Suhu ruangan Toko Agung yang nyaman	0.474	0.1982	<i>Valid</i>
	5. Area parkir yang luas, mudah dan bersih	0.488	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	6. Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan	0.46	0.1982	<i>Valid</i>
	7. Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir	0.4	0.1982	<i>Valid</i>
	8. Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel	0.555	0.1982	<i>Valid</i>

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9. Sering ada promo atau potongan harga	0.571	0.1982	<i>Valid</i>
	10. Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan	0.479	0.1982	<i>Valid</i>
	11. Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan	0.585	0.1982	<i>Valid</i>
	12. Karyawan sangat paham akan produk- produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri	0.489	0.1982	<i>Valid</i>
	13. Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan	0.478	0.1982	<i>Valid</i>
	14. Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon	0.47	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	15. Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak)	0.564	0.1982	<i>Valid</i>
	16. Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan	0.564	0.1982	<i>Valid</i>
	17. Tempat parkir yang aman	0.480	0.1982	<i>Valid</i>
	18. Pengembalian barang yang kadarluasa	0.581	0.1982	<i>Valid</i>
	19. Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting	0.550	0.1982	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i> (Empati)	20. Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial	0.481	0.1982	<i>Valid</i>
	21. Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan	0.492	0.1982	<i>Valid</i>

Sebelum melakukan pengolahan data dengan metode *IPA* dan *PGCV* perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu terhadap data hasil jawaban dari responden yang berjumlah 70 orang. Diantaranya adalah pengujian validitas instrument dengan cara melakukan korelasi pada butir-butir pertanyaan terhadap skor total. Jika setiap butir pertanyaan memiliki skor r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka H_0 diterima, yang berarti data pertanyaan tersebut *valid*. Dan sebaliknya jika data pertanyaan tersebut memiliki r_{hitung} lebih rendah dari r_{tabel} , maka H_0 ditolak, yang berarti data pertanyaan tersebut dinyatakan tidak *valid* sehingga tidak bisa diikuti sertakan dalam pengolahan data. Maka dilakukan pengujian ulang setelah menghilangkan data pertanyaan yang dinyatakan tidak *valid* tersebut hingga didapati kevalidan pada keseluruhan data.

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen yang terlihat pada kedua tabel diatas bahwa semua item memiliki koefisien korelasi (r_{hitung}) bernilai positif terhadap skor total dan $r_{hitung} > 0,1982$. Maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap jawaban dari butir-butir pertanyaan baik berkenaan kepentingan maupun kinerja dinyatakan *valid*.

4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Kuesioner dikatakan *reliable* jika dapat memberikan hasil relatif sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap (Arikunto, 1998).

Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai yang di dapat dari pengujian ini akan memperlihatkan seberapa besar tingkat reliabilitas dari instrumen yang digunakan. Dimana kuisisioner dikatakan *reliable* atau tidak mengacu pada klasifikasi pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas

Nilai	Tingkat
0 - 0,2	Sangat rendah
0.2 – 0.4	Rendah
0.4 – 0.6	Cukup
0.6 – 0.8	Tinggi
0.8 – 1.00	Sangat tinggi

Sumber : (Arikunto, 1998)

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

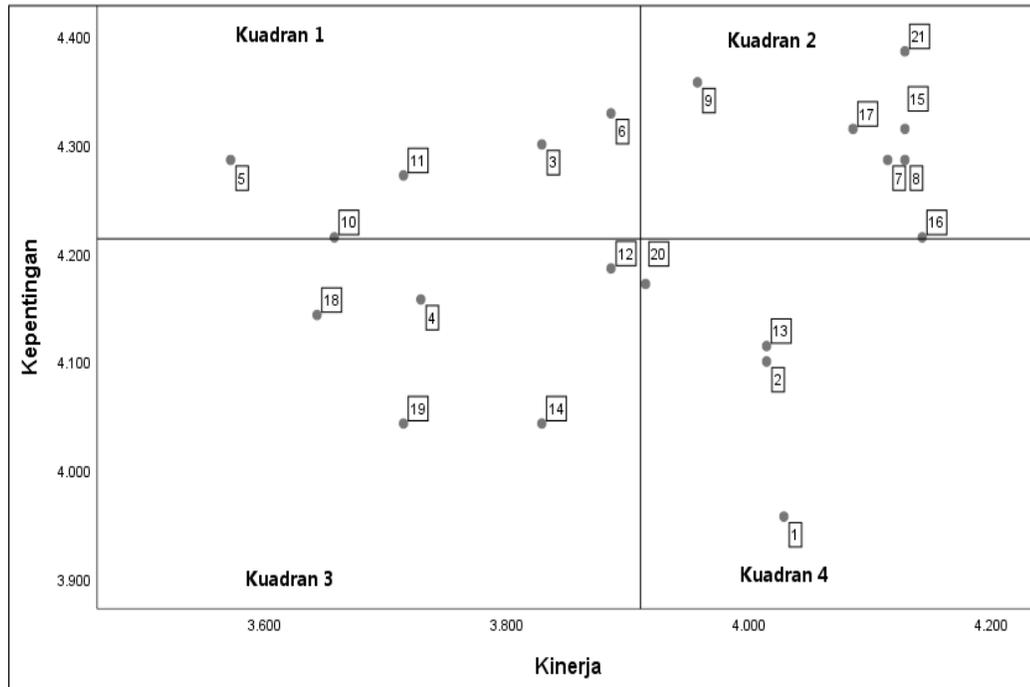
Tabel 4.4 Hasil Uji *Reliability*

Reliability Statistics			
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	
Kepentingan	.8439	21	<i>Reliable</i>
Kinerja	.8576	21	<i>Reliable</i>

Dari hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan *software SPSS* di dapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk aspek Kepentingan sebesar 0.8439 yang menunjukkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan memiliki reliabilitas sangat tinggi. Adapun aspek Kinerja di dapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.8576 yang juga menunjukkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan memiliki reliabilitas sangat tinggi.

4.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *IPA* digunakan untuk mengelompokkan masing-masing atribut berdasarkan tingkat prioritasnya dengan cara menampilkannya ke dalam diagram kartesius. Adapun data yang diperlukan adalah nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja untuk setiap atribut yang telah diketahui dari pengolahan data kuesioner. Kemudian di inputkan pada *software SPSS 25* sehingga di dapatkan hasil sebagaimana Gambar 4.1 berikut :



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Seluruh Atribut

Keterangan:

1. Penampilan karyawan yang rapi dan bersih
2. Kebersihan Toko Agung
3. Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk
4. Suhu ruangan toko Agung yang nyaman
5. Area parkir yang luas, mudah dan bersih
6. Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan
7. Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir
8. Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel
9. Sering ada promo atau potongan harga
10. Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan
11. Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan
12. Karyawan sangat paham akan produk- produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri
13. Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan
14. Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon

15. Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak)
16. Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan
17. Tempat parkir yang aman
18. Pengembalian barang yang kadaluarsa
19. Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting
20. Pelayanan yang adil tanpa memandang status social
21. Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan

Adapun letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak Toko Agung untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dalam jangka waktu yang relative dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

4.3.1 Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 5 pernyataan yang masuk dalam kuadran I, Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran I antara lain: Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk, Area parkir yang luas, mudah dan bersih, Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan, Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan, Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan. Hal tersebut berarti pelanggan mengharapkan tingkat kepentingan yang tinggi, namun performa dari pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga perlu ada perbaikan yang lebih fokus pada kriteria tersebut. Kuadran ini membutuhkan perhatian yang ekstra dalam meningkatkan performansi setiap atribut pelayanannya, agar kepuasan konsumen lebih terjaga.

4.3.2 Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Berdasarkan gambar 4.1, dapat terlihat bahwa terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran II, yang berarti pelanggan sudah menganggap variabel-variabel tersebut sangat penting sekaligus telah mencapai kinerja yang memuaskan dan patut dipertahankan.

4.3.3 Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran 3. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut merupakan variabel dengan tingkat kepentingan dan performansi yang rendah sehingga pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja Toko Agung karena bukan menjadi prioritas utama.

4.3.4 Kuadran 4 (Berlebihan)

Berdasarkan Gambar 4.1, terdapat 4 atribut penilaian yang masuk dalam kuadran IV. Responden menganggap bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki performansi yang cukup tinggi. Sehingga Toko Agung perlu mengurangi performansinya dan lebih memfokuskan ke atribut yang masuk ke kuadran 1.

4.4. Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Dari hasil analisis *Importance- performance Analysis*, selanjutnya dilakukan penentuan urutan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan. Untuk mendapatkan nilai *PGCV*, pertama harus menentukan nilai *ACV (Achieved Customer Value)* dan *UDCV (Ultimately Desired Customer Value)*.

Langkah-langkah menghitung *PGCV* adalah :

a. *Achive Customer Value (ACV)*

$$ACV = X \times Y$$

Dimana : X = Skor rata-rata kinerja

Y = Skor rata-rata kepentingan

b. *Ultimately Desire Customer Value*

$$UDCV = Y \times X_{\max}$$

Dimana : Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X_{\max} = Nilai maksimal skala *Likert*

c. *Indeks PGCV*

$$\text{Indeks PGCV} = UDCV - ACV$$

Data mengenai *indeks PGCV* akan disajikan pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 *Indeks PGCV*

Atribut	Nilai rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Nilai rata-rata Tingkat kepentingan (Y)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV
			(X) x (Y)	(Y) x (Xmax)	UDVC - ACV
P1	3.957	4.029	15.942	19.786	3.844
P2	4.100	4.014	16.459	20.500	4.041
P3	4.300	3.829	16.463	21.500	5.037
P4	4.157	3.729	15.500	20.786	5.286
P5	4.286	3.571	15.306	21.429	6.122
P6	4.329	3.886	16.820	21.643	4.823
P7	4.286	4.114	17.633	21.429	3.796
P8	4.286	4.129	17.694	21.429	3.735
P9	4.357	3.957	17.242	21.786	4.544
P10	4.214	3.657	15.412	21.071	5.659
P11	4.271	3.714	15.865	21.357	5.492
P12	4.186	3.886	16.264	20.929	4.664
P13	4.114	4.014	16.516	20.571	4.056
P14	4.043	3.829	15.478	20.214	4.736
P15	4.314	4.129	17.812	21.571	3.760
P16	4.214	4.143	17.459	21.071	3.612
P17	4.314	4.086	17.627	21.571	3.944
P18	4.143	3.643	15.092	20.714	5.622
P19	4.043	3.714	15.016	20.214	5.198
P20	4.171	3.914	16.328	20.857	4.529
P21	4.386	4.129	18.107	21.929	3.822

Tabel 4.6 Urutan Prioritas *Indeks PGCV*

Atribut	tingkat performasi (X)	Tingkat kepentingan (Y)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Prioritas
			X x Y	Y x Xmax	UDVC - ACV	
p5	4.286	3.571	15.306	21.429	6.122	1
p10	4.214	3.657	15.412	21.071	5.659	2
p18	4.143	3.643	15.092	20.714	5.622	3
p11	4.271	3.714	15.865	21.357	5.492	4
p4	4.157	3.729	15.500	20.786	5.286	5
p19	4.043	3.714	15.016	20.214	5.198	6

p3	4.300	3.829	16.463	21.500	5.037	7
p6	4.329	3.886	16.820	21.643	4.823	8
p14	4.043	3.829	15.478	20.214	4.736	9
p12	4.186	3.886	16.264	20.929	4.664	10
p9	4.357	3.957	17.242	21.786	4.544	11
p20	4.171	3.914	16.328	20.857	4.529	12
p13	4.114	4.014	16.516	20.571	4.056	13
p2	4.100	4.014	16.459	20.500	4.041	14
p17	4.314	4.086	17.627	21.571	3.944	15
p1	3.957	4.029	15.942	19.786	3.844	16
p21	4.386	4.129	18.107	21.929	3.822	17
p7	4.286	4.114	17.633	21.429	3.796	18
p15	4.314	4.129	17.812	21.571	3.760	19
p8	4.286	4.129	17.694	21.429	3.735	20
p16	4.214	4.143	17.459	21.071	3.612	21

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui nilai *PGCV* dari masing-masing kriteria penilaian.

Cara menghitung kelas interval:

Nilai maksimum dan nilai minimum dilihat dari tabel deskriptif statistik yang diambil dari nilai maksimum dan nilai minimum *PGCV*.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{6.122 - 3.612}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,502$$

Adapun nilai range dalam penilaian kuesioner adalah sebagai berikut:

Sangat Rendah : 3.612 – 4.114

Rendah : 4.114 – 4.616

Cukup Tinggi : 4.616 – 5.118

Tinggi : 5.118 – 5.62

Sangat Tinggi : 5.62 – 6.122

Tabel 4.7 Urutan Prioritas Kuadran 1

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P5	Area parkir yang luas, mudah dan bersih.	15.306	21.429	6.122	1
P10	Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan.	15.412	21.071	5.659	2
P11	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan.	15.865	21.357	5.492	4
P3	Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk.	16.463	21.500	5.037	7
P6	Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	16.820	21.643	4.823	8

Tabel 4.8 Urutan Prioritas Kuadran 2

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Prioritas
P9	Sering ada promo atau potongan harga.	17.242	21.786	4.544	11
P17	Tempat parkir yang aman.	17.627	21.571	3.944	15
P21	Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan.	18.107	21.929	3.822	17
P7	Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir.	17.633	21.429	3.796	18
P15	Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak).	17.812	21.571	3.760	19
P8	Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel.	17.694	21.429	3.735	20
P16	Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan.	17.459	21.071	3.612	21

Tabel 4.9 Urutan Prioritas Kuadran 3

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P18	Pengembalian barang yang kadaluarsa.	15.092	20.714	5.622	3
P4	Suhu ruangan toko Agung yang nyaman.	15.500	20.786	5.286	5
P19	Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting.	15.016	20.214	5.198	6
P14	Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon.	15.478	20.214	4.736	9
P12	Karyawan sangat paham akan produk-produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri.	16.264	20.929	4.664	10

Tabel 4.10 Urutan Prioritas Kuadran 4

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P20	Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.	16.328	20.857	4.529	12
P13	Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan.	16.516	20.571	4.056	13
P2	Kebersihan toko Agung.	16.459	20.500	4.041	14
P1	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih.	15.942	19.786	3.844	16