

2. *Observasi* : Cara pengumpulan data dengan cara melakukan peninjauan langsung ke lokasi.

3. *Interview* : Pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab kepada seluruh objek penelitian.

2. Data sekunder : data yang berasal dari catatan, literatur dan arsip yang sesuai dengan topik penelitian .

### 3.3. Populasi dan penentuan sample

Keseluruhan objek yang diteliti disebut populasi. Populasi yang diteliti adalah seluruh pengunjung atau tamu yang makan di Tropis Café Resto di Jl. Timoho 24. Pendekatan survei ini tidak melakukan pengamatan atau pengukuran terhadap seluruh anggota populasi, tetapi hanya menggunakan sebagian anggota populasi (Singarimbun, 1989 : 149).

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Yang dimaksud dengan *simple random sampling* adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan sebagai sampel. Teknik ini dapat dilakukan dengan cara undian atau menggunakan tabel random sampling (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1993).

Keterangan :

- A : Menunjukkan kinerja faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerja agar optimal
- B : Kepentingan konsumen dan kinerja konsumen sama sam dalam posisi yang tinggi sehingga menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan tidak perlu membuat perubahan tetapi hanya mempertahankan posisinya.
- C : Kinerja perusahaan dan kepentingan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perlu melakukan perbaikan di kedua sisi kinerja dan harapan konsumen.
- D : Kinerja perusahaan dalam tingkat yang tinggi tetapi kepentingan konsumen terhadap kinerja faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu kurangi hasil yang dicapai agar mengefesienkan sumber daya perusahaan .

