

BAB V

ANALISIS DATA

Analisis Data

Dalam analisis data penelitian, akan dilakukan dengan menggunakan analisis dan pembahasan pada setiap atribut dengan metode *importance-performance analysis* untuk mengetahui kepuasan konsumen dari masing-masing atribut pemuas SKH Bernas Yogyakarta.

I. Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan data kuesioner konsumen SKH Bernas Yogyakarta, karakteristik responden dapat dibagi sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Pria	61 orang	61%
• Wanita	39 orang	39%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Keterangan	Jumlah	Persentase
• < 19 th	17 orang	17%
• 20 th - 34 th	60 orang	60%
• 35 th - 49 th	10 orang	10%
• 50 th >	13 orang	13%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir/Sekarang

Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir/
Sekarang

Keterangan	Jumlah	Persentase
• SD	0 orang	0%
• SLTP	5 orang	5%
• SMU	37 orang	37%
• D3 / S1	58 orang	58%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Pelajar / Mahasiswa	53 orang	53%
• Wiraswasta	12 orang	12%
• ABRI	2 orang	2%
• PNS	15 orang	15%
• Petani	3 orang	3%
• Pedagang	5 orang	5%
• Buruh	8 orang	8%
• Lain-lain	2 orang	2%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.

Keterangan	Jumlah	Persentase
• < Rp 100.000,-	2 orang	2%
• Rp 100.000,- – Rp 500.000,-	56 orang	56%
• Rp 500.000,- – Rp 1.000.000,-	21 orang	21%
• > Rp 1.000.000,-	21 orang	21%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan cara mendapatkan SKH Bernas

Tabel 5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan cara mendapatkan SKH Bernas.

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Berlangganan	19 orang	17%
• Membeli eceran	64 orang	55%
• lainnya	17 orang	17%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

7. Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi membaca SKH Bernas.

Tabel 5.7. Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi membaca SKH Bernas.

Keterangan	Jumlah	Persentase
• Setiap hari	27 orang	27%
• Sering	49 orang	49%
• Kadang-kadang	24 orang	24%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : data primer diolah.

II. Analisis Kepuasan Konsumen menggunakan metode *importance-performance analysis*.

Dengan melihat data kuesioner yang diolah terhadap atribut-atribut pemuas yang terdapat pada Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta maka kita dapat menganalisa dari data konsumen melalui kuisoner yang bersifat kualitatif harus diubah menjadi data yang bersifat kuantitatif.

Faktor-faktor yang diteiti disini meliputi harga, produk, isi berita, dan pelayanan yang penjabarannya sebagai berikut:

1. Harga Surat Kabar

a. Harga Surat Kabar yang Terjangkau Sesuai dengan Daya Beli Konsumen

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap harga surat kabar yang terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen sebagai berikut:

Tabel 5.8. Harga Surat Kabar yang Terjangkau Sesuai dengan Daya Beli Konsumen

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	43	215	Sangat Baik	5	45	225
Penting	4	38	152	Baik	4	38	152
Cukup Penting	3	19	57	Cukup Baik	3	14	42
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	3	6
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	424	Jumlah		100	425

Sumber: data primer diolah.

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{425}{424} \times 100\% = 100,2\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 100,2% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

b. Harga Surat Kabar yang Sesuai dengan Kualitas Produk

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap harga surat kabar yang sesuai dengan kualitas produk sebagai berikut:

Tabel 5.9. Harga Surat Kabar yang Sesuai dengan kualitas produk.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	41	205	Sangat Baik	5	43	215
Penting	4	42	168	Baik	4	42	168
Cukup Penting	3	16	48	Cukup Baik	3	14	42
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	1	2
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	423	Jumlah		100	427

Sumber: data primer diolah.

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{427}{423} \times 100\% = 100,9\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 100,9% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

- c. Harga Surat Kabar yang Lebih Murah Dibandingkan dengan Surat Kabar lainnya

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap harga surat kabar yang lebih murah dibandingkan dengan surat kabar lainnya:

Tabel 5.10. Harga Surat Kabar yang Lebih Murah Dibandingkan dengan Surat Kabar lainnya

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	21	105	Sangat Baik	5	28	140
Penting	4	53	212	Baik	4	45	180
Cukup Penting	3	23	69	Cukup Baik	3	25	75
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Baik	2	2	4
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	392	Jumlah		100	399

Sumber: data primer diolah.

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{399}{392} \times 100\% = 101,8\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,8% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

d. Harga Surat Kabar Sesuai dengan Kuantitas atau Jumlah Halaman

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap harga surat kabar yang sesuai dengan kuantitas atau jumlah halaman:

Tabel 5.11. Harga Surat Kabar Sesuai dengan Kuantitas atau Jumlah Halaman

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	28	140	Sangat Baik	5	19	95
Penting	4	36	144	Baik	4	39	156
Cukup Penting	3	34	102	Cukup Baik	3	39	117
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Baik	2	3	6
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	390	Jumlah		100	374

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{374}{390} \times 100\% = 95,9\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih rendah dari kepentingan konsumen $X < Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 95,9% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen kurang puas.

2. Produk Surat Kabar

a. Jenis kertas yang digunakan

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap harga surat kabar yang sesuai dengan kuantitas atau jumlah halaman:

Tabel 5.12. Produk Surat Kabar dengan jenis kertas yang digunakan

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	25	125	Sangat Baik	5	28	140
Penting	4	34	136	Baik	4	35	140
Cukup Penting	3	41	123	Cukup Baik	3	37	111
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	384	Jumlah		100	391

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{391}{384} \times 100\% = 101,8\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,8% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

b. Produk Surat Kabar dengan Jumlah Halaman yang Memadai

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap produk surat kabar dengan jumlah halaman yang memadai.

Tabel 5.13. Produk Surat Kabar dengan jumlah halaman yang memadai

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	27	135	Sangat Baik	5	21	105
Penting	4	35	140	Baik	4	39	156
Cukup Penting	3	38	114	Cukup Baik	3	38	114
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	2	4
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	389	Jumlah		100	379

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{379}{389} \times 100\% = 97.4\%$$

Karena nilai kinerja lebih rendah dari kepentingan konsumen $X < Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 97,4% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen kurang puas.

c. Produk Surat Kabar dengan Kualitas Cetakan

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap produk surat kabar dengan kualitas cetakan:

Tabel 5.14. Produk Surat Kabar dengan Kualitas Cetakan

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Baik	5	38	190
Penting	4	31	124	Baik	4	33	132
Cukup Penting	3	35	105	Cukup Baik	3	29	87
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	399	Jumlah		100	409

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{409}{399} \times 100\% = 102,5\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,8% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

d. Produk Surat Kabar dengan Tata Letak Berita dan Gambar yang baik

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap produk surat kabar dengan Tata Letak Berita dan Gambar yang Baik:

Tabel 5.15. Produk Surat Kabar dengan tata letak berita dan gambar yang baik.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	29	145	Sangat Baik	5	38	190
Penting	4	34	136	Baik	4	35	140
Cukup Penting	3	37	111	Cukup Baik	3	27	81
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	392	Jumlah		100	411

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{411}{392} \times 100\% = 104,8\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 104,8% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

3. Isi Berita

a. Isi Berita yang Lengkap, Seimbang dan Aktual

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap isi berita yang lengkap, seimbang, dan aktual.

Tabel 5.16. Isi Berita yang lengkap, seimbang, dan aktual

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Baik	5	43	215
Penting	4	49	196	Baik	4	43	172
Cukup Penting	3	17	51	Cukup Baik	3	14	42
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	417	Jumlah		100	429

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{429}{417} \times 100\% = 102,9\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 102,9% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan

b. Isi Berita Sesuai dengan Fakta

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap isi berita yang sesuai dengan fakta.

Tabel 5.17. Isi Berita yang Sesuai dengan Fakta

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	54	270	Sangat Baik	5	59	295
Penting	4	37	148	Baik	4	33	132
Cukup Penting	3	9	27	Cukup Baik	3	8	24
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	445	Jumlah		100	451

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{451}{445} \times 100\% = 101,3\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,3% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

- c. Isi Berita dengan Liputan Lokal, Nasional dan Internasional yang Memadai

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap isi berita dengan liputan lokal, nasional, dan internasional yang memadai.

Tabel 5.18. Isi Berita dengan liputan lokal, nasional, dan internasional yang memadai

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	45	225	Sangat Baik	5	49	245
Penting	4	39	156	Baik	4	37	148
Cukup Penting	3	16	48	Cukup Baik	3	14	42
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	429	Jumlah		100	435

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{435}{429} \times 100\% = 101,4\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,4% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

d. Isi Berita dengan Bahasa yang Jelas dan Mudah Dipahami

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap isi berita dengan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

Tabel 5.19. Isi Berita dengan Bahasa yang Jelas dan Mudah Dipahami.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Baik	5	41	205
Penting	4	47	188	Baik	4	43	172
Cukup Penting	3	19	57	Cukup Baik	3	16	48
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	415	Jumlah		100	425

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{425}{415} \times 100\% = 102,4\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 102,4% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan.

4. Pelayanan

a. Pelayanan dilihat dari Ketepatan Waktu Terbit Surat Kabar

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap pelayanan yang dilihat dari ketepatan waktu terbit.

Tabel 5.20. Pelayanan dilihat dari Ketepatan Waktu Terbit.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	29	145	Sangat Baik	5	23	115
Penting	4	53	212	Baik	4	56	224
Cukup Penting	3	17	51	Cukup Baik	3	21	63
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	410	Jumlah		100	402

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala likert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{402}{410} \times 100\% = 98\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih rendah dari kepentingan konsumen $X < Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 98% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen kurang puas.

b. Pelayanan Kritik dan Saran terhadap Surat kabar

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap pelayanan kritik dan saran terhadap surat kabar.

Tabel 5.21. Pelayanan dilihat dari pelayanan kritik dan saran terhadap surat kabar.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	21	105	Sangat Baik	5	29	145
Penting	4	39	156	Baik	4	35	140
Cukup Penting	3	36	108	Cukup Baik	3	30	90
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	377	Jumlah		100	387

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{387}{377} \times 100\% = 102,7\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 102,7% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan

c. Pelayanan Kemudahan dalam Memperoleh Surat Kabar

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap pelayanan tentang kemudahan dalam memperoleh surat kabar.

Tabel 5.22. Pelayanan tentang Kemudahan dalam Memperoleh Surat Kabar.

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Baik	5	34	170
Penting	4	49	196	Baik	4	53	212
Cukup Penting	3	17	51	Cukup Baik	3	13	39
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	1	2
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	417	Jumlah		101	423

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kesesuaian} &= X_i / Y_i \times 100\% \\ &= \frac{423}{417} \times 100\% = 101,4\% \end{aligned}$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101,4% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan

d. Pelayanan Tanggapan terhadap keluhan Pelanggan atau Pembaca

Berdasarkan data kuisioner yang diolah dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap pelayanan tanggapan terhadap keluhan pelanggan atau pembaca.

Tabel 5.23 Pelayanan tentang Tanggapan Terhadap Keluhan Pelanggan atau Pembaca

kepentingan (Importance)				Kinerja (Performance)			
Kriteria Jawaban importance (Y)	Skor	Jumlah Jawaban	Total	Kriteria Jawaban performance (X)	Skor	Jumlah Jawaban	Total
Sangat Penting	5	24	120	Sangat Baik	5	28	140
Penting	4	39	156	Baik	4	38	152
Cukup Penting	3	37	111	Cukup Baik	3	31	93
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	3	6
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah		100	387	Jumlah		100	391

Sumber: data primer diolah

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing dengan skor dengan nilai dalam skala linkert, maka dapat ditentukan perbandingan rasio tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = X_i / Y_i \times 100\%$$

$$= \frac{391}{387} \times 100\% = 101\%$$

Karena nilai kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen $X > Y$ dengan nilai rasio kesesuaian sebesar 101% Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan kepuasan

III. Digram Kartesius

Setelah mengetahui hasil penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap berbagai atribut pemuas Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta, selanjutnya

dapat diketahui posisi-posisi dari berbagai atribut pemuas yang telah dianalisis tersebut di dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius tersebut terdiri dari 4 (empat) kuadran atau posisi yang dapat mengindikasikan posisi sebagai berikut:

1. Dalam kuadran A tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan.
2. Dalam kuadran B tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan standar rata-rata kinerja, walaupun adanya kepentingan konsumen yang lebih tinggi dari kinerja perusahaan.
3. Dalam kuadran C tersebut menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta dinilai masih dianggap kurang penting oleh konsumen, sehingga prioritas pelaksanaan oleh perusahaan dilaksanakan biasa saja.
4. Dalam kuadran D tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta dinilai tidak terlalu penting bagi konsumen, tetapi pelaksanaannya dilakukan terlalu berlebihan, akibatnya akan menjadi mahal dan pemborosan.

Selanjutnya untuk dapat menentukan posisi faktor-faktor Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta, dilakukan perhitungan-perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan rata-rata penilaian kepentingan dari masing-masing atribut pemuas

untuk menentukan penilaian nilai rata-rata kinerja dan kepentingan secara keseluruhan.

1. Skor rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan masing-masing atribut

a. Harga Surat Kabar

- Harga yang terjangkau sesuai daya beli konsumen

Rata-rata kinerja (\bar{X}) Rata-rata kepentingan (\bar{Y})

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

$$\bar{X} = 425/100 = 4,25 \qquad \bar{Y} = 424/100 = 4,24$$

- Harga yang sesuai dengan kualitas produk

$$\bar{X} = 427/100 = 4,27 \qquad \bar{Y} = 423/100 = 4,23$$

- Harga surat kabar yang lebih murah dari surat kabar lainnya

$$\bar{X} = 399/100 = 3,99 \qquad \bar{Y} = 392/100 = 3,92$$

- Harga surat kabar sesuai dengan kuantitas/ jumlah halaman

$$\bar{X} = 374/100 = 3,74 \qquad \bar{Y} = 390/100 = 3,90$$

b. Produk Fisik Surat Kabar

- Jenis kertas yang digunakan

$$\bar{X} = 391/100 = 3,91 \qquad \bar{Y} = 384/100 = 3,84$$

- Jumlah halaman yang memadai

$$\bar{X} = 379/100 = 3,79 \qquad \bar{Y} = 389/100 = 3,89$$

- Kualitas cetakan dalam surat kabar

$$\bar{X} = 409/100 = 4,09 \qquad \bar{Y} = 399/100 = 3,99$$

- Tata letak berita dan gambar

$$\bar{X} = 411/100 = 4,11 \qquad \bar{Y} = 392/100 = 3,92$$

c. Isi Berita

- Isi berita yang lengkap, seimbang, dan aktual

$$\bar{X} = 429/100 = 4,29 \qquad \bar{Y} = 417/100 = 4,17$$

- Isi berita sesuai dengan fakta

$$\bar{X} = 451/100 = 4,51 \qquad \bar{Y} = 445/100 = 4,45$$

- Isi berita dengan liputan lokal, nasional, dan internasional yang memadai

$$\bar{X} = 435/100 = 4,35 \qquad \bar{Y} = 429/100 = 4,29$$

- Isi berita dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami

$$\bar{X} = 425/100 = 4,25 \qquad \bar{Y} = 415/100 = 4,15$$

d. Pelayanan

- Pelayanan dilihat dari ketepatan waktu terbit surat kabar

$$\bar{X} = 402/100 = 4,02 \qquad \bar{Y} = 410/100 = 4,10$$

- Pelayanan terhadap kritik dan saran terhadap surat kabar

$$\bar{X} = 387/100 = 3,87 \qquad \bar{Y} = 377/100 = 3,77$$

- Pelayanan dalam kemudahan memperoleh surat kabar

$$\bar{X} = 423/100 = 4,23 \quad \bar{Y} = 417/100 = 4,17$$

- Pelayanan dalam melakukan tanggapan terhadap keluhan pelanggan

$$\bar{X} = 391/100 = 3,91 \quad \bar{Y} = 387/100 = 3,87$$

2. Skor rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan masing-masing faktor

a. Harga Surat Kabar

$$\bar{X} = \frac{4,25 + 4,27 + 3,99 + 3,74}{4} \quad \bar{Y} = \frac{4,24 + 4,23 + 3,92 + 3,90}{4}$$

$$\bar{X} = 16,25/4 = 4,06 \quad \bar{Y} = 16,29/4 = 4,07$$

b. Produk Fisik Surat Kabar

$$\bar{X} = \frac{3,91 + 3,79 + 4,09 + 4,11}{4} \quad \bar{Y} = \frac{3,84 + 3,89 + 3,99 + 3,92}{4}$$

$$\bar{X} = 15,9/4 = 3,98 \quad \bar{Y} = 15,64/4 = 3,91$$

c. Isi Berita

$$\bar{X} = \frac{4,29 + 4,51 + 4,35 + 4,25}{4} \quad \bar{Y} = \frac{4,17 + 4,45 + 4,29 + 4,15}{4}$$

$$\bar{X} = 17,4/4 = 4,35 \quad \bar{Y} = 17,06/4 = 4,27$$

d. Pelayanan

$$\bar{X} = \frac{4,02 + 3,87 + 4,23 + 3,91}{4} \quad \bar{Y} = \frac{4,10 + 3,77 + 4,17 + 3,87}{4}$$

$$\bar{X} = 16,03/4 = 4,01 \quad \bar{Y} = 15,91/4 = 3,98$$

3. Skor rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan keseluruhan faktor-faktor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{4,06 + 3,98 + 4,35 + 4,01}{4} \quad \bar{Y} = \frac{4,07 + 3,91 + 4,27 + 3,98}{4}$$

$$= 16,4/4 = 4,1$$

$$= 16,23/4 = 4,06$$



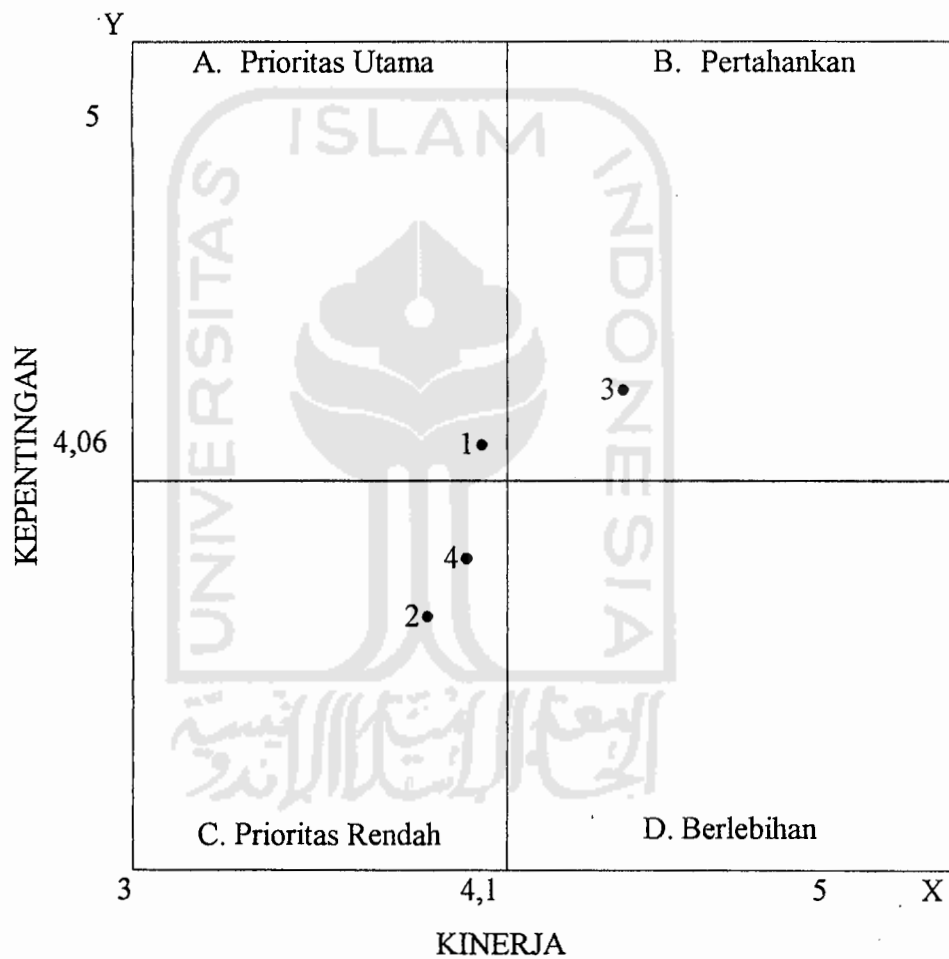
Tabel 5.24. Hasil Perhitungan Rata-Rata Kinerja, Rata-Rata Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian pada Berbagai Faktor dan Atribut Pemuas Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta.

No	Atribut Pemuas SKH Bernas Yogyakarta	Penilaian Kinerja		Penilaian Kepentingan		Tki (%)
		Bobot	X	Bobot	Y	
1.	Harga Surat Kabar					
a.	Harga SKH yang terjangkau sesuai daya beli konsumen	425	4,25	424	4,24	100,2%
b.	Harga surat kabar yang sesuai dengan kualitas produk	427	4,27	423	4,23	100,9%
c.	Harga SKH yang lebih murah dari SKH lainnya	399	3,99	392	3,92	101,8%
d.	Harga surat kabar sesuai dengan kuantitas/jml halaman	374	3,74	390	3,9	95,9%
	Penilaian Harga Surat Kabar		4,06		4,07	99,8%
2.	Produk Fisik Surat Kabar					
a.	Jenis kertas yang digunakan	391	3,91	384	3,84	101,8%
b.	Jumlah halaman surat kabar yang memadai	379	3,79	389	3,89	97,4%
c.	kualitas cetakan dalam surat kabar	409	4,09	399	3,99	102,5%
d.	Tata letak berita dan gambar yang baik	411	4,11	392	3,92	104,8%
	Penilaian Produk Fisik Surat Kabar		3,98		3,91	101,8%
3.	Isi Berita					
a.	Isi berita yang lengkap, seimbang, aktual	429	4,29	417	4,17	102,9%
b.	Isi berita sesuai dengan fakta	451	4,51	445	4,45	101,3%
c.	Isi berita dengan liputan lokal, nasional, internasional yg memadai	435	4,35	429	4,29	101,4%
d.	Isi berita dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami	425	4,25	415	4,15	102,4%
	Penilaian Isi Berita		4,35		4,27	102%
4.	Pelayanan					
	Pelayanan dilihat dari ketepatan waktu terbit SKH	402	4,02	410	4,1	98%
a.	Pelayan kritik, saran terhadap surat kabar	387	3,87	377	3,77	102,7%
b.	Pelayanan dalam hal kemudahan memperoleh SKH	423	4,23	417	4,17	101,4%
c.	Pelayanan tanggapan terhadap keluhan pelanggan/pembaca	391	3,91	387	3,87	101%
d.	Penilaian Pelayanan		4,01		3,98	100,8%
5.	Penilaian total kepuasan konsumen SKH Bernas		4,1		4,06	101%

Sumber: Data primer diolah

Berdasar data pada tabel 5.24. tersebut selanjutnya dapat digambarkan kedalam Diagram Kartesius sebagai berikut:

Gambar 5.1. Diagram Kartesius Hasil Rata-Rata Kepentingan Konsumen dan Kinerja Faktor-faktor Pemuas Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta.



Titik (X;Y)

1. Harga Surat Kabar (4,07; 4,06)
2. Produk Fisik Surat Kabar (3,91; 3,98)
3. Isi Berita (4,27; 4,35)
4. Pelayanan (3,98; 4,01)

Titik Potong (\bar{X} ; \bar{Y})

Hasil pengukuran faktor-faktor pemuas tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram berdasarkan besar kecilnya tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta terhadap nilai rata-rata keseluruhan faktor pemuas, agar pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah dalam usaha pengambilan keputusan strategis.

Berdasarkan Diagram Kartesius tentang analisis kepuasan konsumen terhadap berbagai atribut pemuas Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta seperti yang tertera pada Gambar 5.1. tersebut diatas, selanjutnya dapat dilakukan penganalisisan sebagai berikut:

1. Kuadran B

Dalam kuadran B tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan standar rata-rata kinerja keseluruhan, walaupun adanya kepentingan konsumen yang lebih tinggi dari kinerja perusahaan.

Yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor **isi berita Surat Kabar**.

2. Kuadran C

Dalam kuadran C tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta dinilai masih dianggap kurang penting oleh konsumen, sehingga prioritas pelaksanaan oleh perusahaan dilaksanakan biasa saja

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- **Produk fisik surat Kabar**
- **Pelayanan**

3. Kuadran A

Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca Surat Kabar harian Bernas Yogyakarta, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

Yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor **Harga Surat Kabar**.

Berdasarkan data pada table 5.16 dan diagram kartesius gambar 4.1 dapat digambarkan dalam kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 5.1.7 Kesimpulan Umum dari hasil perhitungan rata-rata kinerja , rata-rata kepentingan dan tingkat kesesuaian pada Keseluruhan atribut pemuas Surat Kabar Harian Bernas Di Yogyakarta

No	Atribut Pemuas SKH Bernas Yogyakarta	Penilaian Kinerja		Penilaian Kepentingan		Tki (%)
		Bobot	X	Bobot	Y	
		1	Penilaian Harga Surat Kabar	406	4.06	
2	Penilaian Produk Fisik Surat Kabar	398	3.98	391	3.91	101,8%
3	Penilaian Isi Berita	435	4.35	427	4.27	102%
4	Penilaian Pelayanan	401	4.01	398	3.98	100,8%
	Penilaian total kepuasan konsumen SKH Bernas	401	4.1	406	4,06	101%

Dari hasil perhitungan dalam tabel diatas kita dapat melihat bahwa rata – rata dari penilaian total tingkat kinerja yaitu 4,1, sedangkan rata-rata penilaian total tingkat kepentingan 4,06 jadi tingkat kesesuaian:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{4,1}{4,06} \times 100\% = 101\%$$

Yang artinya secara umum keseluruhan bahwa konsumen merasa puas terhadap atribut-atribut Surat Kabar Harian Bernas Di Yogyakarta ($TKi > 100\%$).

