

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1. Pengumpulan Data

##### 4.1.1. Sejarah Perusahaan

UD IM Mubarak *Furniture* merupakan usaha dagang yang bergerak pada industri *Furniture*. Perusahaan tersebut beralamat di Ds. Pekalongan 05/01 Batealit Jepara Jawa Tengah. Pemilik usaha dagang tersebut bernama Bapak H. Muratib UD IM Mubarak *Furniture* didirikan pada 1998, UD IM Mubarak *Furniture* menjual barang-barang *Furniture* seperti meja, kusi, lemari dan lain-lain.

##### 4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari UD IM Mubarak *Furniture* adalah: “Menjadi Usaha Home Industri *Furniture* Asli Jepara yang Profesional dan Menghasilkan Produk *Furniture* Berkualitas”.

Misi dari UD IM Mubarak *Furniture* adalah:

- a. Melakukan proses pekerjaan sesuai prosedur dan aturan
- b. Menyelesaikan pekerjaan atau pesanan konsumen tepat waktu
- c. Bekerja dengan memperhatikan standar keamanan karyawan
- d. Menghasilkan produk *Furniture* berkualitas
- e. Menggunakan bahan baku *Furniture* berkualitas

#### 4.2. Pengolahan Data

##### 4.2.1. Perspektif Keuangan

###### a. *Net Profit Margin*

Rasio ini untuk menghitung kemampuan organisasi menghasilkan laba bersih dalam penjualan tertentu (Koesomowidjojo, 2017). Menghitung NPM (*Net Profit*

*Margin*) yaitu dengan membandingkan laba bersih dengan penjualan atau pendapatan. Tabel 4.1. menunjukkan data laba bersih dan penjualan UD IM Mubarak *Furniture* pada tahun 2017 dan 2018.

Tabel 4.1. Data Laba Bersih dan Penjualan UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Laba Bersih	Penjualan
2017	Rp 243.500.000	Rp 1.200.000.000
2018	Rp 275.450.000	Rp 1.235.000.000

$$\begin{aligned}
 \text{Net Profit Margin} &= \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\% \\
 \text{Tahun 2017} &= \frac{\text{Rp 243.500.000}}{\text{Rp 1.200.000.000}} \times 100\% \\
 &= 20,29\% \\
 \text{Tahun 2018} &= \frac{\text{Rp 275.450.000}}{\text{Rp 1.235.000.000}} \times 100\% \\
 &= 22,30\%
 \end{aligned}$$

**b. Return On Investment**

*Return On Investment* atau ROI adalah salah satu ukuran kinerja keuangan untuk mengukur tingkat pengembalian yang diperoleh oleh perusahaan untuk setiap investasi yang dilakukan (Sulistiyanto, 2017). Menghitung ROI adalah dengan membandingkan laba bersih dengan total aktiva. Tabel 4.2. menunjukkan data untuk perhitungan *Return On Investment* yaitu data laba bersih dan aktiva pada tahun 2017 dan 2018.

Tabel 4.2. Data Laba Bersih dan Aktiva UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Laba Bersih	Aktiva
2017	Rp 243.500.000	Rp 1.205.000.000
2018	Rp 275.450.000	Rp 1.233.000.000

$$\begin{aligned}
 \text{ROI} &= \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\% \\
 \text{Tahun 2017} &= \frac{\text{Rp 243.500.000}}{\text{Rp 1.205.000.000}} \times 100\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 20,2\% \\
 \text{Tahun 2018} &= \frac{\text{Rp } 275.450.000}{\text{Rp } 1.233.000.000} \times 100\% \\
 &= 22,3\%
 \end{aligned}$$

**c. Return On Equity (ROE)**

ROE merupakan suatu rasio yang digunakan untuk mengukur keuntungan bersih yang diperoleh dari pengelola modal yang diinvestasikan oleh pemilik perusahaan (Lestari & Sugiharto, 2007). Cara menghitungnya adalah dengan membandingkan laba bersih dengan modal atau ekuitas. Tabel 4.3. merupakan data laba bersih dan modal untuk menghitung *Return On Equity*.

Tabel 4.3. Data Laba Bersih dan Modal UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Laba Bersih	Modal
2017	Rp 243.500.000	Rp 435.000.000
2018	Rp 275.450.000	Rp 450.000.000

$$\begin{aligned}
 \text{ROE} &= \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Modal}} \times 100\% \\
 \text{Tahun 2017} &= \frac{\text{Rp } 243.500.000}{\text{Rp } 435.000.000} \times 100\% \\
 &= 55,98\% \\
 \text{Tahun 2018} &= \frac{\text{Rp } 275.450.000}{\text{Rp } 450.000.000} \times 100\% \\
 &= 61\%
 \end{aligned}$$

**d. Return On Assets (ROA)**

Menghitung rasio ROA atau *Return On Assets* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan atau laba dengan keseluruhan aktiva yang dimiliki oleh perusahaan tersebut (Koesomowidjojo, 2017). Laba yang digunakan adalah laba sebelum pajak, laba sebelum pajak disebut juga EBIT. Tabel 4.4. adalah data laba sebelum pajak dan total aktiva untuk menghitung *Return On Assets*.

Tabel 4.4. Data Laba Sebelum Pajak dan Aktiva UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Laba Sebelum Pajak	Aktiva
2017	Rp 244.100.000	Rp 1.205.000.000
2018	Rp 276.050.000	Rp 1.233.000.000

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba sebelum pajak}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2017} = \frac{\text{Rp 244.100.000}}{\text{Rp 1.205.000.000}} \times 100\%$$

$$= 20,26\%$$

$$\text{Tahun 2018} = \frac{\text{Rp 276.050.000}}{\text{Rp 1.233.000.000}} \times 100\%$$

$$= 22,39\%$$

e. **Total Asset Turn Over (TATO)**

Rasio *Total Asset Turn Over* (TATO) merupakan suatu rasio aktivitas perputaran aktiva pada organisasi dengan membandingkan penjualan dan aktiva (Koesomowidjojo, 2017). Tabel 4.5. menunjukkan data penjualan dan aktiva untuk menghitung *Total Asset Turn Over*.

Tabel 4.5. Data Laba Bersih dan Penjualan UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Laba Bersih	Penjualan
2017	Rp 243.500.000	Rp 1.200.000.000
2018	Rp 135.450.000	Rp 1.230.000.000

$$\text{TATO} = \frac{\text{Pendapatan penjualan}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2017} = \frac{\text{Rp 243.500.000}}{\text{Rp 1.200.000.000}} \times 100\%$$

$$= 20,3\%$$

$$\text{Tahun 2018} = \frac{\text{Rp 275.450.000}}{\text{Rp 1.200.000.000}} \times 100\%$$

$$= 22,3\%$$

## 4.2.2. Perspektif Pelanggan

### a. Kepuasan Pelanggan

#### 1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk menghitung sampel yang dibutuhkan. Sampel adalah banyaknya bagian dari jumlah populasi (Sugiono, 2007). Untuk uji kecukupan data pada pelanggan, digunakan uji slovin karena sudah diketahui populasi pelanggan yaitu 40.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{40}{1 + (40 \times 0.05^2)}$$

$$= 36,36$$

Perhitungan uji slovin menggunakan tingkat probabilitas kesalahan 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%, berdasarkan hasil perhitungan tersebut didapat nilai n adalah 36. Jumlah sampel minimal adalah 36.

#### 2. Uji Validitas

##### a) Hipotesis Penelitian

$H_0$  : Data butir pertanyaan kuesioner valid

$H_1$  : Data butir pertanyaan kuesioner tidak valid

##### b) Kriteria Pengujian

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

##### c) Tingkat signifikansi

Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 36 dan yang didapat sah adalah 36, maka derajat kebebasan (df) =  $n - 2 = 34$ , tingkat probabilitas kesalahan adalah 5% sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,278.

##### d) Uji Statistik

Setelah  $r_{tabel}$  diketahui, maka selanjutnya adalah melakukan perhitungan  $r_{hitung}$  menggunakan software SPSS versi 22. Tabel dibawah berikut ini

adalah data  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  uji validitas kepuasan pelanggan. Berdasarkan perhitungan tersebut data  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima. Apabila  $H_0$  diterima artinya data butir pertanyaan kuesioner tersebut adalah valid.

Tabel 4.6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak *Furniture*

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Q1	0,750	0,278	VALID
Q2	0,683	0,278	VALID
Q3	0,698	0,278	VALID
Q4	0,487	0,278	VALID
Q5	0,605	0,278	VALID
Q6	0,660	0,278	VALID
Q7	0,358	0,278	VALID
Q8	0,740	0,278	VALID
Q9	0,750	0,278	VALID
Q10	0,634	0,278	VALID

### 3. Uji Reliabilitas

#### a) Hipotesis Penelitian

$H_0$  : Data butir pertanyaan kuesioner reliabel

$H_1$  : Data butir pertanyaan kuesioner tidak reliabel

#### b) Kriteria Pengujian

Jika koefisien  $\alpha < 0,6$  maka  $H_0$  ditolak.

Jika koefisien  $\alpha > 0,6$  maka  $H_0$  diterima.

#### c) Tingkat signifikansi

Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 36 dan yang didapat sah adalah 36, maka derajat kebebasan (df) =  $n-2 = 34$ , tingkat probabilitas kesalahan adalah 5% sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,278.

#### d) Uji Statistik

Selanjutnya adalah melakukan uji statistik menggunakan software SPSSversi 22. Berdasarkan uji reliabilitas terhadap data kuesioner, didapat hasil  $r_{\alpha}$  atau *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,741. *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Cronbach's Alpha* > dari  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,170.  $H_0$  diterima, maka data butir pertanyaan kuesioner reliabel.

#### 4. Persentase Hasil

Untuk mengetahui hasil penyebaran data maka dilakukan perhitungan interval dan persentase hasil kuesioner, kemudian nantinya persentase hasil kuesioner dapat dikategorikan sesuai dengan jenjang intervalnya dan akan dibandingkan dengan target dari perusahaan.

- Persentase nilai maksimal

$$\text{Persentase nilai maksimal} = \frac{\text{Skala maksimal}}{\text{Skala maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase nilai maksimal} &= \frac{4}{4} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

- Persentase nilai minimal

$$\text{Persentase nilai minimal} = \frac{\text{Skala minimal}}{\text{Skala maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase nilai minimal} &= \frac{1}{4} \times 100\% \\ &= 25\% \end{aligned}$$

- Menentukan range

$$\text{Menentukan Range} = \% \text{ maksimal} - \% \text{ minimal}$$

$$\begin{aligned} \text{Menentukan range} &= 100\% - 25\% \\ &= 75\% \end{aligned}$$

- Lebar interval

$$\text{Lebar Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah interval}}$$

$$\begin{aligned} \text{Lebar interval} &= \frac{75\%}{4} \\ &= 18,75\% \end{aligned}$$

- Interval kategori tanggapan

Berikut ini adalah tabel interval kategori tanggapan dari kuesioner kepuasan pelanggan.

Tabel 4.7. Interval Kategori Tanggapan dari Kuisisioner Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak Furniture

Persentase	Kategori
81.25% < skor < 100%	Sangat Puas
62.5% < skor < 81.25%	Puas
43.75% < skor < 62.5%	Tidak Puas
25% < skor < 43.75%	Sangat Tidak Puas

- Persentase kuisisioner

Jumlah pertanyaan kepuasan pelanggan adalah sebanyak 10, jumlah kuisisioner yang sah adalah 36, dan skala maksimal tiap pertanyaan adalah 4, sehingga skor total nilai maksimalnya adalah 1440. Berdasarkan perhitungan berikut ini, maka persentase kuisisioner yang didapat adalah, sehingga pelanggan dikategorikan puas.

$$\text{Persentase kuisisioner} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor total}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase kuisisioner} &= \frac{1263}{1440} \times 100\% \\ &= 80,70\% \end{aligned}$$

**b. Customer Acquisition**

*Customer Acquisition* adalah rasio pengukuran di mana suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru (Halimah, 2015). Menghitung *Customer Acquisition* adalah dengan perbandingan pelanggan baru dan total pelanggan. Tabel 4.8. Menunjukkan data pelanggan baru dan total pelanggan untuk menghitung *Customer Acquisition*.

Tabel 4.8. Data Pelanggan Baru dan Total Pelanggan UD IM Mubarak Furniture Tahun 2017-2018

Tahun	Pelanggan baru	Total Pelanggan
2017	2	47
2018	5	52

$$\text{Customer Acquisition} = \frac{\text{Pelanggan baru}}{\text{Total pelanggan}} \times 100\%$$



$$\begin{aligned} \text{Tahun 2017} &= \frac{2}{47} \times 100\% \\ &= 4,25\% \\ \text{Tahun 2018} &= \frac{5}{52} \times 100\% \\ &= 9,61\% \end{aligned}$$

#### 4.2.3. Perspektif Prospek Bisnis Internal

##### a. Pengembangan Inovasi Produk

Indikator pengembangan inovasi produk diperoleh dari perbandingan produk pada tahun 2017 dan produk 2018.

$$\text{Perkembangan Inovasi} = \frac{\text{Produk yang sudah ada} - \text{Produk baru}}{\text{Produk baru}} \times 100\%$$

Tabel 4.9. Indikator Pengembangan Inovasi Produk UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2018

Produk	Tahun 2018
Produk baru	7
Produk yang sudah ada	35
Perkembangan	3,5%

$$\text{Perkembangan Inovasi} = \frac{32 - 7}{7} \times 100\%$$

$$\text{Perkembangan Inovasi} = 3,5 \%$$

##### b. Distribusi

UD IM Mubarak *Furniture* mendistribusikan produk ke tempat usaha *Furniture* lainnya yang lebih kecil dengan menggunakan kendaraan roda empat.

##### c. Produk Cacat

$$= \frac{\text{Produk cacat thn 2018} - \text{Produk cacat thn 2017}}{\text{Produk cacat thn 2017}} \times 100\% \text{ Indikator produk cacat}$$

menjelaskan penanganan terhadap produk yang cacat dan masih perlu diperbaiki dan akan dijual dengan harga khusus. Indikator ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar resiko kegagalan yang diperoleh oleh perusahaan.

### Perkembangan produk cacat

Tabel 4.10. Indikator Produk Cacat UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Produk	2017	2018
Cacat	8	11
Perkembangan	37%	

$$\text{Perkembangan produk cacat} = \frac{11-8}{8} \times 100\%$$

$$\text{Perkembangan produk cacat} = 37 \%$$

#### d. Sistem Informasi

Pada saat ini penerapan sistem informasi untuk pemasaran sebuah produk sangat penting untuk dilakukan, hampir semua elemen masyarakat sudah menggunakan social media dalam kehidupan sehari-hari. Sayangnya, UD IM Mubarak *Furniture* hanya menggunakan brosur untuk memasarkan produk mereka. UD IM Mubarak *Furniture* dapat memanfaatkan kemajuan sistem informasi dengan cara memasarkan produknya di social media dan marketplace online.

#### e. Reward dan Punishment

*Reward* diberikan kepada karyawan yang berprestasi dan *punishment* diberikan kepada karyawan yang melanggar tata tertib perusahaan.

Tabel 4.11. Indikator *Reward* dan *Punishment* UD IM Mubarak *Furniture*

Keterangan	Jumlah
<i>Reward</i>	1 orang/bulan
<i>Punishment</i>	Rata-rata 0-1 orang/bulan

#### f. Keselamatan Kerja

Alat pelindung diri harus selalu digunakan ketika karyawan akan mengerjakan pekerjaannya. Alat pelindung itu sendiri disediakan oleh pihak perusahaan sebagai langkah pencegahan agar meminimalisasi dampak yang ditimbulkan ketika kecelakaan terjadi.

#### g. Limbah

Limbah yang dihasilkan oleh UD IM Mubarak *Furniture* dimanfaatkan kembali dan juga dijual kepada pengrajin lainnya. Salah satu contohnya adalah serbuk kayu dan kayu sisa yang akan dijual ke pengrajin lainnya. Selain limbah serbuk kayu, limbah yang tidak bisa digunakan kembali dan juga tidak bisa dibuang akan ditampung tempat yang telah disiapkan dan akan diangkut oleh truck sampah yang biasanya mengambil limbah seminggu dua kali.

#### 4.2.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

##### a. Retensi Karyawan

Arthi (2012) berpendapat bahwa retensi karyawan adalah proses di mana karyawan didorong untuk tetap dengan organisasi untuk periode maksimum waktu atau sampai selesainya proyek. Dimana retensi karyawan juga merupakan keinginan karyawan untuk bertahan pada perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Karyawan harus diperhatikan dan dipelihara dengan sungguh-sungguh oleh manajer, jika tidak maka semangat kerja, loyalitas, sikap dan disiplin karyawan akan menurun. Tabel 4.12. ini adalah data untuk menghitung retensi karyawan.

Tabel 4.12. Retensi Karyawan UD IM Mubarak *Furniture* Tahun 2017-2018

Tahun	Jumlah karyawan keluar	Total karyawan
2017	1	25
2018	0	26

$$\text{Retensi karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Tahun 2017} &= \frac{1}{25} \times 100\% \\ &= 4\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tahun 2018} &= \frac{0}{17} \times 100\% \\ &= 0 \end{aligned}$$

##### b. Kepuasan Karyawan

###### 1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk menghitung sampel yang dibutuhkan. Sampel adalah banyaknya bagian dari jumlah populasi (Sugiono, 2007). Untuk uji kecukupan data pada karyawan, digunakan uji slovin karena sudah diketahui populasi pelanggan yaitu 26.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{26}{1 + (26 \times 0.05^2)}$$

$$= 24,4$$

Perhitungan uji slovin menggunakan tingkat probabilitas kesalahan 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%, berdasarkan hasil perhitungan tersebut didapat nilai n adalah 24,4. Jumlah sampel minimal adalah 25.

## 2. Uji Validitas

### a) Hipotesis Penelitian

$H_0$  : Data butir pertanyaan kuesioner valid

$H_1$  : Data butir pertanyaan kuesioner tidak valid

### b) Kriteria Pengujian

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

### c) Tingkat signifikansi

Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 25 dan yang didapat sah adalah 25, maka derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2= 23$ , tingkat probabilitas kesalahan adalah 5% sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,336.

### d) Uji Statistik

Setelah  $r_{tabel}$  diketahui, maka selanjutnya adalah melakukan perhitungan  $r_{hitung}$  menggunakan software SPSS versi 22. Tabel dibawah berikut ini adalah data  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  uji validitas kepuasan pelanggan. Berdasarkan perhitungan tersebut data  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Apabila  $H_0$  diterima artinya data butir pertanyaan kuesioner tersebut adalah valid.

Tabel 4.13. Uji Validitas Kepuasan Karyawan UD IM Mubarak Furniture

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Q1	0,642	0,336	VALID
Q2	0,816	0,336	VALID
Q3	0,762	0,336	VALID
Q4	0,642	0,336	VALID
Q5	0,742	0,336	VALID
Q6	0,867	0,336	VALID
Q7	0,836	0,336	VALID
Q8	0,763	0,336	VALID
Q9	0,769	0,336	VALID
Q10	0,762	0,336	VALID

3. Uji Reliabilitas

a) Hipotesis Penelitian

$H_0$  : Data butir pertanyaan kuesioner reliabel

$H_1$  : Data butir pertanyaan kuesioner tidak reliabel

b) Kriteria Pengujian

Jika koefisien  $\alpha < 0,6$  maka  $H_0$  ditolak.

Jika koefisien  $\alpha > 0,6$  maka  $H_0$  diterima.

c) Tingkat signifikansi

Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 25 dan yang didapat sah adalah 25, maka derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2= 23$ , tingkat probabilitas kesalahan adalah 5% sehingga  $r_{tabel}$  adalah 0,336.

d) Uji Statistik

Selanjutnya adalah melakukan uji statistik menggunakan software SPSSversi 22. Berdasarkan uji reliabilitas terhadap data kuesioner, didapat hasil  $r_{alpha}$  atau *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,774. *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Cronbach's Alpha* > dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,336.  $H_0$  diterima, maka data butir pertanyaan kuesioner reliabel.

#### 4. Persentase Hasil

Untuk mengetahui hasil penyebaran data maka dilakukan perhitungan interval dan persentase hasil kuesioner, kemudian nantinya persentase hasil kuesioner dapat dikategorikan sesuai dengan jenjang intervalnya dan akan dibandingkan dengan target dari perusahaan.

- Persentase nilai maksimal

$$\text{Persentase nilai maksimal} = \frac{\text{Skala maksimal}}{\text{Skala maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase nilai maksimal} &= \frac{4}{4} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

- Persentase nilai minimal

$$\text{Persentase nilai minimal} = \frac{\text{Skala minimal}}{\text{Skala maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase nilai minimal} &= \frac{1}{4} \times 100\% \\ &= 25\% \end{aligned}$$

- Menentukan range

$$\text{Menentukan range} = \% \text{ maksimal} - \% \text{ minimal}$$

$$\begin{aligned} \text{Menentukan range} &= 100\% - 25\% \\ &= 75\% \end{aligned}$$

- Lebar interval

$$\text{Lebar Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{jumlah interval}}$$

$$\begin{aligned} \text{Lebar interval} &= \frac{75\%}{4} \\ &= 18,75\% \end{aligned}$$

- Interval kategori tanggapan

Berikut ini adalah tabel interval kategori tanggapan dari kuesioner kepuasan pelanggan.

Tabel 4.14. Interval Kategori Tanggapan dari Kuisisioner Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak Furniture

Persentase	Kategori
81.25% < skor < 100%	Sangat Puas
62.5% < skor < 81.25%	Puas

43.75% < skor < 62.5%	Tidak Puas
25% < skor < 43.75%	Sangat Tidak Puas

- Persentase kuisisioner

Jumlah pertanyaan kepuasan pelanggan adalah sebanyak 10, jumlah kuisisioner yang sah adalah 25, dan skala maksimal tiap pertanyaan adalah 4, sehingga skor total nilai maksimalnya adalah 1000. Berdasarkan perhitungan berikut ini, maka persentase kuisisioner yang didapat adalah, sehingga pelanggan dikategorikan puas.

$$\text{Persentase kuisisioner} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor total}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase kuisisioner} = \frac{865}{1000} \times 100\%$$

$$= 86,5\%$$

