

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan berdasarkan proses analisis dan pengumpulan data guna menerangkan, menduga dan mengendalikan fenomena dalam bentuk angka atau *numeric* adalah penelitian kuantitatif (Gay et al dalam Leo, 2013). Hal tersebut didukung dengan pernyataan bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian dengan melakukan pengolahan data dalam bentuk statistik atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2018). Untuk mendeskripsikan hasil penelitian maupun objek penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Deskriptif sendiri adalah metode yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian melalui sampel atau data yang telah diperoleh oleh penulis, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2018).

#### B. Obyek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu tentang sesuatu yang bersifat objektif, reliabel dan valid yaitu variabel tertentu (Sugiyono, 2018). Variabel yang ingin diteliti oleh peneliti untuk dapat menjawab tujuan penelitian adalah kualitas pelayanan dan kualitas makanan, sedangkan lokus penelitian dalam penulisan ini adalah Miranty Catering.

Miranty Catering yang telah berdiri sejak tahun 1991 dan berlokasi di Jalan Syahbandar No. 11 Holis, Bandung. Miranty Catering bermula dari banyaknya permintaan perorangan untuk menyediakan sarana dan fasilitas makanan untuk kegiatan resepsi pernikahan, sunatan dan acara lainnya. Dengan berjalannya waktu dimana permintaan akan pelayanan terus meningkat tidak saja untuk perorangan tetapi untuk swasta dan pemerintahan. Miranty Catering mempunyai visi “Sebagai Perusahaan Dan Jasa Catering Yang Memuaskan Pelanggan Terbaik Di Jawa Barat” dengan beberapa misi di dalamnya untuk mencapai visi tersebut.

Terdapat dua kelompok yang akan dijadikan sebagai responden. Pihak yang melakukan pemesanan dan merasakan jasa pelayanan makanan catering menjadi kelompok responden yang pertama. Pada responden yang pertama peneliti ingin mengetahui dan mencari data tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan oleh Miranty Catering. Sedangkan responden yang kedua adalah pihak dari manajemen Miranty Catering, peneliti ingin meneliti bagaimana Miranty Catering memberikan pelayanan dan makanan kepada pelanggan.

### C. **Populasi dan Sampling**

#### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu sehingga dapat diteliti (Sugiyono, 2018). Peneliti harus menentukan dengan jelas populasi yang akan dijadikan sasaran penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan dari orang yang melakukan pemesanan selama 3 bulan terakhir yang diperkirakan berjumlah 12 pemesanan dengan jumlah 11 bidang yang berbeda, yaitu pada bulan Oktober, November dan Desember serta sebagai responden penunjang yang merasakan pelayanan dan makanan yaitu peserta diklat pada 3 bulan terakhir Oktober, November dan Desember.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Adapun di dalam penelitian ini menggunakan metode sensus untuk menentukan jumlah sampel. Metode sensus atau *sampling* jenuh merupakan sebuah teknik dalam menentukan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel, hal tersebut dilakukan karena jumlah populasi yang relatif kecil, yaitu kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2018). Yang berarti, sampel yang akan diteliti dalam penelitian adalah semua anggota populasi yaitu 11 pemesan.

## D. Metode Pengumpulan Data

### 1. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tata cara sistematis yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Dalam proses pengumpulan informasi atau data bisa didapatkan dengan berbagai sumber, yaitu di antaranya adalah sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data primer merupakan pengumpulan data yang langsung diperoleh dari sumber

data, seperti wawancara, observasi dan penyebaran angket. Sedangkan sumber data sekunder merupakan pengumpulan data tidak langsung yang diperoleh dari sumber data seperti melalui orang lain atau dokumentasi (Sugiyono, 2018).

## 2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang dipakai oleh penelitian ini, adalah:

### a. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara digunakan peneliti dalam melaksanakan wawancara kepada pihak manajemen Miranty Catering dan berisi tentang bagaimana Miranty Catering merencanakan dan melaksanakan program kerja sebagai data penunjang yang diperlukan dalam penelitian ini

### b. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan secara langsung memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Kuesioner pada penelitian ini dibuat dan disebarakan berdasarkan teori yang sudah ada terkait variabel penelitian. Kuesioner pada penelitian ini berisi tentang kumpulan pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden dan digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan oleh Miranty Catering. Pada kuesioner ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, yang mana skala

pengukuran ini cocok digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi pada individu maupun kelompok.

### 3. Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data

#### a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang valid, dimana untuk memperoleh data yang valid menggunakan instrumen yang valid. Valid itu sendiri berarti instrumen dapat dipakai untuk mengukur yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji validitas instrumen menggunakan rumus korelasi dari Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi r pearson
- $n$ : = Jumlah responden
- $x$  = Skor pernyataan setiap nomor
- $y$  = Skor total

Penulis melakukan pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini dapat digunakan atau tidak. Dalam pengujian ini, penulis mengambil 11 responden sebagai tolak ukur nilai r hitung dengan r tabel, dengan membuat 35 buah pertanyaan dan taraf signifikan 5% ( $=0,1$ ) sehingga r tabel yang didapatkan sebesar 0,602 untuk pengujian

validitas. Kemudian peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik untuk memvalidasi data sehingga dihasilkan seperti di bawah ini.

**TABEL 4**  
**VALIDITAS KUALITAS PELAYAN**

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,886	0,602	Valid
2	0,931	0,602	Valid
3	0,875	0,602	Valid
4	0,776	0,602	Valid
5	0,691	0,602	Valid
6	0,804	0,602	Valid
7	0,944	0,602	Valid
8	0,888	0,602	Valid
9	0,824	0,602	Valid
10	0,776	0,602	Valid
11	0,950	0,602	Valid
12	0,744	0,602	Valid
13	0,898	0,602	Valid
14	0,762	0,602	Valid
15	0,702	0,602	Valid
16	0,959	0,602	Valid
17	0,862	0,602	Valid
18	0,828	0,602	Valid
19	0,930	0,602	Valid
20	0,773	0,602	Valid
21	0,734	0,602	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan pada data yang telah didapatkan menunjukkan validitas pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ).

**TABEL 5**  
**VALIDITAS KUALITAS MAKANAN**

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
22	0,865	0,602	Valid
23	0,798	0,602	Valid
24	0,823	0,602	Valid
25	0,778	0,602	Valid
26	0,827	0,602	Valid
27	0,716	0,602	Valid
28	0,932	0,602	Valid
29	0,833	0,602	Valid
30	0,872	0,602	Valid
31	0,933	0,602	Valid
32	0,719	0,602	Valid
33	0,832	0,602	Valid
34	0,811	0,602	Valid
35	0,809	0,602	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan pada data yang telah didapatkan menunjukkan validitas pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dengan nilai keseluruhan indikator ( $r$  hitung >  $r$  tabel).

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menghasilkan penelitian yang reliabel dengan penggunaan instrumen yang reliabel. Reliabilitas pada instrumen adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode uji *Cronbach's Alpha*, sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{ac}$  = Koefisien reliabilitas

$k$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum_{ab}$  = Jumlah varian skor tiap item

$a_t$  = Varian total

Instrumen dapat dikatakan reliabel, jika hasil dari pengujian *Cronbach's Alpha* lebih besar dari batasan yang ditentukan, yaitu 0,7 atau hasil nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian (Sukiman, 2012).

**TABEL 6**

**STATISTIK RELIABILITAS INSTRUMEN**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,985	35

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan uji reliabilitas, instrumen penelitian kualitas pelayanan dengan 21 indikator dan kualitas makanan dengan 14 indikator dinyatakan reliabel.

**E. Definisi Operasional Variabel**

Operasional variabel merupakan indikator penelitian yang dipakai dalam pembuatan penelitian dengan mengoperasionalkan variabel. Variabel penelitian adalah suatu alat, nilai, atau sifat obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh penulis untuk diteliti dan menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Adapun matriks operasional variabel yang digunakan penulis, adalah:

**TABEL 7**

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
Kualitas pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016)	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	1. Keadaan meja <i>display</i>	Ordinal
		2. Kondisi peralatan makan yang tersedia	
		3. Kondisi peralatan penyajian makanan	
		4. Keadaan dan ketersediaan <i>food tag</i>	
		5. Kondisi mobil pengantar makanan	
		6. Kerapihan penampilan karyawan	
		7. Kebersihan penampilan karyawan	
		8. Ketersediaan sarana komunikasi dalam pelayanan	
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	Ordinal
		2. Terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai dan pelanggan	
		3. Memahami keinginan pelanggan	
		4. Mengutamakan kepentingan pelanggan	

	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Ketanggapan dalam menerima pesanan	Ordinal
		2. Kecepatan dalam pengantaran makanan	
		3. Kecepatanan dalam penyajian makanan	Ordinal
		4. Kecepatan dalam menanggapi keinginan pelanggan	
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Melakukan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan	
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pada pelayanan	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Pelayan mampu memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan	
		2. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas	
		3. Melakukan pelayanan dengan sopan	
		4. Makanan dan peralatan penyajian aman untuk dikonsumsi dan dipakai oleh pelanggan	
		5. Merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran	

Kualitas makanan (Kivela, et al dalam Sumarjan, et al., 2004).	Penampilan ( <i>Presentation</i> )	1. Perpaduan warna yang menarik pada hidangan makanan	Ordinal	
		2. Kesesuaian porsi hidangan yang disajikan		
		3. Bentuk potongan bahan makanan		
		4. Kebersihan penampilan makanan		
		5. Penataan pada penampilan makanan		
	Kelezatan ( <i>Tastiness</i> )	1. Kesesuaian rasa pada jenis hidangan		Ordinal
		2. Perpaduan rasa hidangan yang disajikan		
		3. Konsistensi rasa makanan yang diberikan		
		4. Aroma pada makanan yang mengunggah selera		
		5. Tekstur makanan sesuai dengan jenis makanan		
	Variasi menu ( <i>Menu item variety</i> )	1. Terdapat banyak variasi menu		
		2. Perpaduan variasi menu yang dihidangkan		
	Suhu ( <i>Temperature</i> )	1. Tingkat kematangan makanan		
		2. Kesesuaian suhu hidangan saat disajikan		

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

## F. Analisis Data

### 1. *Importance Performance Analysis*

Martilla dan James memperkenalkan metode *importance performance analysis* (IPA) pertama kalinya pada tahun 1977. Menurut Parasuraman metode tersebut sebenarnya berasal dari konsep *SERVQUAL*, dimana *customer expectation* atau tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam keterkaitannya dengan apa yang seharusnya perusahaan kerjakan agar mendapatkan hasil jasa atau produk dengan memiliki kualitas yang tinggi (Rangkuti, 2002).

Dalam melakukan pengukuran *importance performance analysis* (IPA) terdapat beberapa produser, yaitu (Martilla dalam Lupiyoadi, 2015): Langkah pertama adalah menghitung nilai kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan rumus sebagai berikut:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$TKi$  = Tingkat kesesuaian

$x_i$  = Skor penilaian kinerja

$y_i$  = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Setelah mendapatkan hasil tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut untuk seluruh responden, langkah selanjutnya adalah menjabarkan hasil perhitungan yang diperoleh ke dalam Diagram Kartesius. Untuk menyederhanakan angka dalam diagram dapat dilakukan dengan cara membagi masing-masing total kepentingan dan total kinerja dengan jumlah responden. Dengan rumus di bawah ini.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}_i$  = skor rata-rata setiap atribut  $i$  pada tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$  = skor rata-rata setiap atribut  $i$  pada tingkat kepentingan

$\sum xi$  = total skor pada setiap atribut  $i$  pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum yi$  = total skor pada setiap atribut pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$n$  = total responden

Langkah berikutnya setelah memperoleh angka-angka tersebut ialah dengan cara memasukannya ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah sebuah Matriks Importance Performance yang digunakan adalah suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran dan terdapat dua garis diagonal (X,Y) yang memotong kuadran menjadi dua bagian, yaitu kuadran atas dan kuadran bawah. Masing-masing dihitung dengan rumus:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^k xi}{k}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^k yi}{k}$$

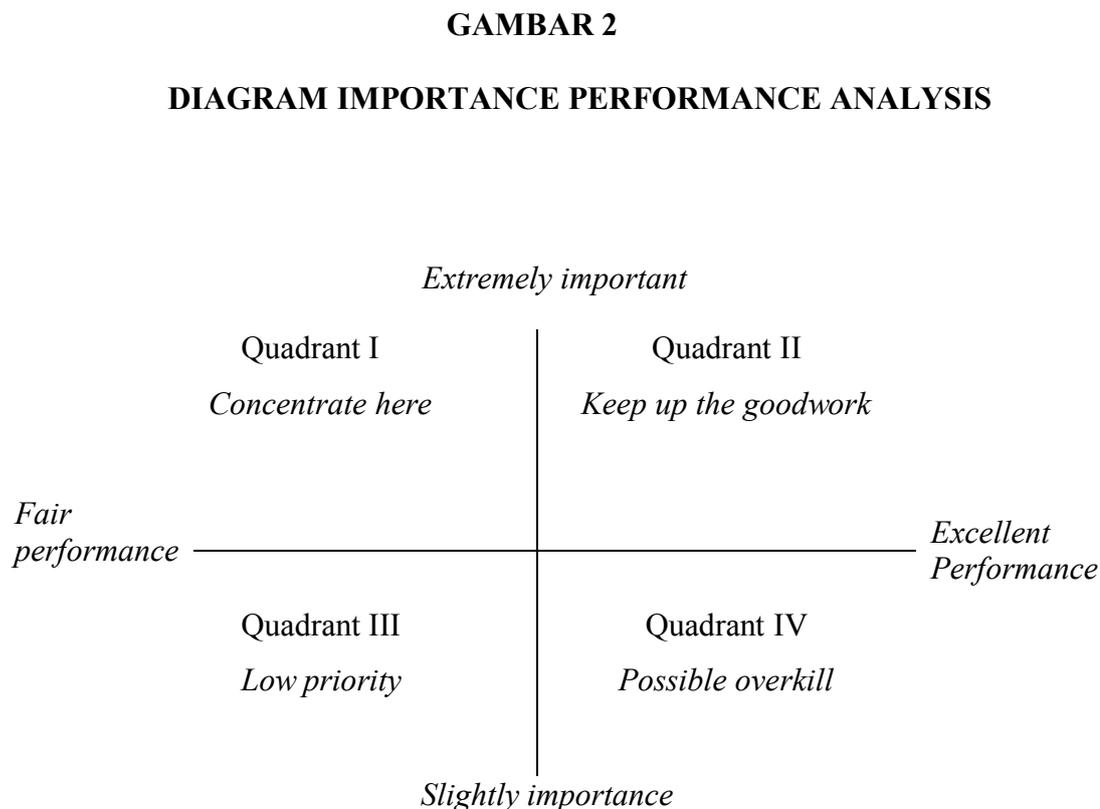
Dimana:

$X$  = nilai rata-rata kinerja dari semua pernyataan

$Y$  = nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

$k$  = total atribut pertanyaan

Berikut di bawah ini diagram *Importance Performance Matrix*:



Sumber: (Lin, Chan, & Tsai, 2009)

Dalam matriks tersebut terdapat empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda, keadaan-keadaan tersebut, yaitu:

1. Kuadran 1 (*Keep up the goodwork*)

Atribut yang ditempatkan di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap atribut-atribut dalam kuadran ini penting dan relevan dengan layanan yang mereka konsumsi. Selain itu, pelanggan juga puas dengan atribut-atribut tersebut. Oleh karena itu, atribut tersebut harus dipertahankan untuk mencapai manfaat maksimumnya sebagai potensi keunggulan kompetitif.

2. Kuadran 2 (*Concentrate here*)

Atribut yang terletak di kuadran ini memiliki kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya rendah. Ini merupakan indikasi dari kekurangan kinerja dimana atribut yang dianggap penting gagal memuaskan pelanggan. Situasi ini

membutuhkan tindakan segera dan alokasi sumber daya tambahan. Jika tidak segera tercapai, dapat menjadi kelemahan utama yang berpotensi mengurangi tingkat daya saing.

3. Kuadran 3 (*Low priority*)

Atribut yang terletak di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja yang rendah. Ini menunjukkan bahwa kinerja atribut tersebut buruk, tetapi tidak memerlukan tindakan lebih lanjut karena tidak menghasilkan perbaikan layanan di mata pelanggan yang mengkonsumsinya. Dengan demikian, tidak perlu ada perubahan dalam upaya atau sumber daya yang dialokasikan. Setiap upaya dan sumber daya tambahan yang dihabiskan untuk atribut hanya akan sia-sia.

4. Kuadran 4 (*Possible overkill*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja yang tinggi. Itu menunjukkan atribut berhasil dilakukan tetapi sayangnya dianggap tidak relevan oleh pelanggan. Pada titik ini, penting untuk mendefinisikan kembali kebutuhan untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya ke atribut tersebut. Mungkin lebih menguntungkan untuk mengurangi alokasi sumber daya dan memindahkan upaya ke atribut lain yang perlu tindakan segera.

2. Analisis Metode *Servqual*

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yang di dalamnya terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*) dan jaminan (*assurance*). Selain itu pada penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk mengukur kualitas makanan yang di dalamnya terdapat beberapa dimensi yaitu penampilan

(*presentation*), kelezatan (*tastiness*), variasi menu (*menu item variety*) dan suhu (*temperature*). Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

- Bagian ekspektasi, yang di dalamnya adalah pertanyaan untuk mengetahui dengan jelas ekspektasi atau harapan umum dari konsumen
- Bagian persepsi, yang di dalamnya adalah pertanyaan untuk mengukur kenyataan atau persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu. Tanggapan tersebut dinyatakan dengan skala Likert, kemudian pelanggan diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing – masing dimensi yang ada.

Perhitungan nilai *Servqual* adalah sebagai berikut:

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n}$$

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}E_i$  = nilai rata-rata sampel ekspektasi/harapan/*Importance* tiap atribut kualitas ke *i*

$\bar{X}P_i$  = nilai rata-rata sampel persepsi /dirasakan/*Performance* tiap atribut kualitas ke *i*

$\sum E_i$  = total nilai ekspektasi tiap atribut kualitas seluruh responden

$\sum P_i$  = total nilai persepsi tiap atribut kualitas seluruh responden

*n* = jumlah responden

Nilai *servqual* merupakan selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi, dan diformulasikan sebagai berikut:

$$SS_I = \bar{X}P_i - \bar{X}E_i$$

Keterangan:

$SS_I = Servqual$  skor tiap atribut kualitas  $Servqual$  skor negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan  $servqual$  skor positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

### 3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2018). Sehingga teknik ini digunakan bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat harapan dan apa yang sebenarnya pelanggan Miranty Catering rasakan.

Pada penelitian ini, penggunaan pengukuran untuk setiap kuesioner adalah skala Likert. Yang mana skala Likert bertujuan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2018). Dalam penggunaan skala Likert, terdapat dua bentuk pertanyaan. Bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 atau -2, -1, 0, 1, 2. Dalam penelitian ini, pernyataan yang

digunakan merupakan pernyataan positif dimana keterangan skor atau nilai adalah sebagai berikut:

**TABEL 8**  
**SKOR PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA**

Skor	Penilaian Harapan (Pernyataan Positif)	Penilaian Kenyataan (Pernyataan Positif)
1	Sangat Kurang	Sangat Tidak Puas
2	Kurang Baik	Tidak Puas
3	Cukup Baik	Cukup Puas
4	Baik	Puas
5	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

Dari jawaban tersebut kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan berdasarkan persentase dengan langkah sebagai berikut (Indrawati, 2015) :

- a. Nilai kumulatif yaitu jumlah dari setiap pertanyaan yang merupakan jawaban dari masing-masing responden.
- b. Persentase yaitu nilai komulatif pertanyaan di bagi dengan nilai frekuensi kemudian dikalikan dengan 100%
- c. Menghitung jumlah komulatif tertinggi dan terendah. Jumlah responden yang di telti yaitu 100 orang dengan 35 pertanyaan. Nilai skala pengukuran tertinggi yaitu 5 dengan nilai skala terendah yaitu 1. Jumlah kumulatif tertinggi yaitu  $11 \times 35 \times 5 = 1.925$  selanjutnya jumlah kumulatif terendah yaitu  $11 \times 35 \times 1 = 385$  adapun nilai persentase tertinggi adalah  $(385: 1.925) \times 100\% = 20\%$

d. Menghitung nilai rentan melalui persentase skor tertinggi dikurangi dengan persentase skor yang terendah dibagi dengan jumlah skala menjadi  $(100\% - 20\%):5 = 16\%$ .

**TABEL 9**

**KATEGORI INTERPRETASI SKOR**

Persentase	Kategori
20% - 36%	Sangat Kurang
36,01% - 52,00%	Kurang Baik
52,01% - 68,00%	Cukup Baik
68,01% - 84,00%	Baik
84,01% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

**G. Jadwal Penelitian**

Penyusunan jadwal penelitian dimulai dari penyusunan TOR pada bulan Februari 2020 hingga penyusunan skripsi pada Juni yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**TABEL 10**

**JADWAL PENELITIAN**

NO	KEGIATAN	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1	Penyusunan TOR								
2	Penyusunan Usulan Penelitian								
3	Seminar Usulan Penelitian								
4	Perbaikan Usulan Penelitian								
5	Pengumpulan Data								
6	Analisis Data								
7	Penyusunan Skripsi								
8	Sidang Skripsi								

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020