

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pengumpulan dan pengolahan data memberikan informasi mengenai data yang akan digunakan untuk melakukan pengolahan data, sehingga dengan adanya data tersebut maka dapat memecahkan masalah yang dihadapi pada penelitian ini. Selain itu pengumpulan dan pengolahan data dapat digunakan untuk menganalisa masalah yang terjadi di perusahaan tempat dilakukannya penelitian tugas akhir ini.

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT. Eksotik Indonesia Tour dan Travel pada awalnya didirikan atas inisiatif Bapak Heri Febrianto Amd, Par, SE pada awal tahun 2015. Beliau mampu mendirikan PT ini karena sudah berpengalaman di bidang Tour dan Travel selama lebih dari 20 tahun lebih serta memiliki modal yang cukup. Pemilihan lokasi di kota Bandung dengan pertimbangan bahwa Bandung juga merupakan kota industri pariwisata yang menjanjikan dan menguntungkan dalam bisnis tour ini. Hingga kini Bapak Heri Febrianto Amd, Par, SE tetap menjadi pemilik PT Eksotik Indonesia Tour dan Travel. Sejak awal berdirinya PT Eksotik Indonesia, Awal tahun 2015, PT Eksotik Indonesia Tour dan Travel berlokasi di JL Gudang Selatan No 22 Bandung, hingga sekarang.

Pada awal beroperasinya PT Eksotik Indonesia Tour dan Travel menyediakan jasa pelayanan reservasi tiket dan paket perjalanan wisata baik Domestik ataupun Internasional dengan karyawan empat (4) orang. Serta telah menjamah travel antar-jemput pelabuhan dan bandara, sewa mobil, dan mampu menjadi Agent bagi sub-sub agent di daerah. Sampai saat ini sub agent yang terdata telah mencapai kurang lebih 180 sub agent. Dengan semakin berjalannya waktu dan dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh PT Eksotik Indonesia Tour dan Travel, mereka telah memiliki reputasi yang baik dimata para pelanggan, sehingga usaha jasa ini dapat berjalan dan berkembang dengan baik hingga saat ini.



Gambar 4.1 Logo PT. Eksotik Indonesia  
Sumber: PT. Eksotik Indonesia, 2018

PT. Eksotik Indonesia memiliki Visi dan Misi

**Visi**

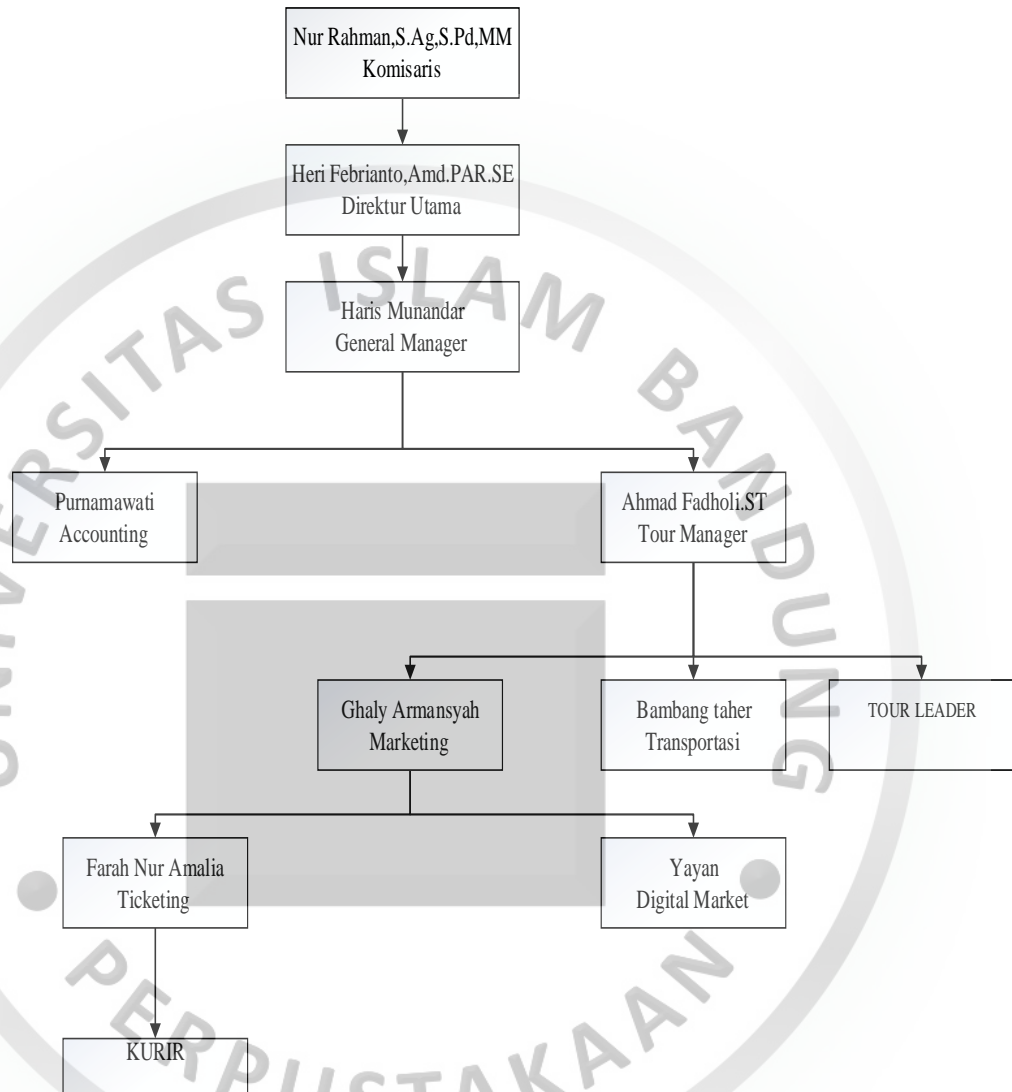
Menjadi penyedia jasa tour dan travel paling menarik di Indonesia, yang memberikan pengalaman tak terlupakan kepada pelanggan, praktisi bisnis, dan mitra kami.

**Misi**

1. Menghadirkan kegiatan operasional dan layanan yang terencana, tepat sasaran, serta pengalaman wisata yang tak ternilai dengan implementasi praktis industri terbaik.
2. Membantu praktisi bisnis kami dalam membuka dan memperluas pandangan global terhadap dunia dengan membantu mengembangkan potensi secara profesional maupun personal.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi

Menurut Robbin dan Judge (2008), struktur organisasi (*organizational structure*) menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikordinasikan secara formal.



Gambar 4.2 Jabatan Perusahaan  
Sumber : PT Eksotik Indonesia, 2018

### 4.1.3 Jumlah Konsumen PT. Eksotik Indonesia

Tabel 4.1 Data Pelanggan PT. Eksotik Indonesia Tahun 2017

Data Pelanggan PT. Eksotik Indonesia Tahun 2017		
No	Bulan	Jumlah
1	Januari	100
2	Februari	95
3	Maret	90
4	April	80
5	Mei	95
6	Juni	90
7	Juli	60
8	Agustus	50
9	September	60
10	Oktober	75
11	November	95
12	Desember	110
Jumlah		1000

### 4.2 kuesioner

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang bersifat tertutup yaitu terdapat beberapa alternatif jawaban pertanyaan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain dan yang mengisi kuesioner yaitu pelanggan PT Eksotik Indonesia.

Bagian I : Memuat pertanyaan mengenai data umum responden yang terdiri dari jenis kelamin, pendapatan dan penghasilan konsumen PT Eksotik Indonesia.

Bagian II : Memuat pertanyaan mengenai *performance* dan *importance* mengenai kualitas produk PT Eksotik Indonesia.

*Performance*

Sangat tidak puas 1 2 3 4 5 Sangat puas

*Importance*

Sangat tidak penting 1 2 3 4 5 Sangat Penting.

Contoh kuesioner dapat di lihat pada lampiran ke 1

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan *pretest* yang bertujuan untuk menguji kelayakan kuesioner. Untuk mendapatkan data *pretest* ini dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 35 kuesioner. Langkah selanjut setelah kuesioner lolos uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan penyebaran kuesioner yang sesungguhnya yaitu sebanyak 90 kuesioner. Untuk menentukan jumlah penyebaran kuesioner yang di perlukan untuk mewakili jumlah populasi digunakan persamaan rumus Slovin. Adapun perhitungan jumlah penyebaran

kuesioner adalah menurut persamaan rumus 3 dengan nilai tingkat ketelitian yaitu sebesar 10% sehingga dapat :

$$n = \frac{1000}{1+1000(0,1^2)} = 90 \text{ kuesioner.}$$

Kuesioner yang disebar berjumlah 90 kuesioner.

#### 4.2.1 Rekapitulasi Data Responden Penelitian

##### 4.2.2.1 Data Kuesioner

Berikut adalah data kuesioner yang di sebar sebagai berikut :

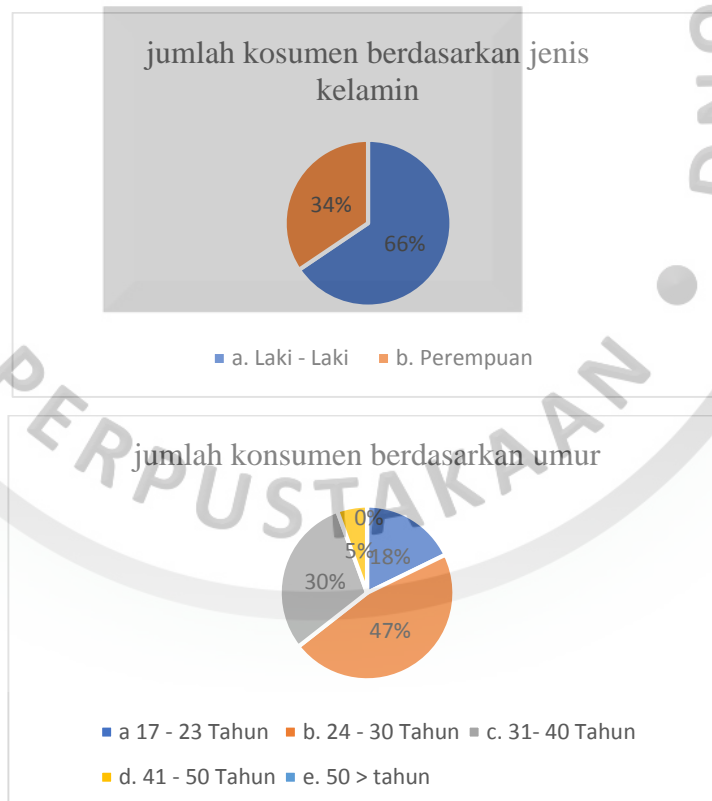
Jumlah yang disebar = 90 kuesioner

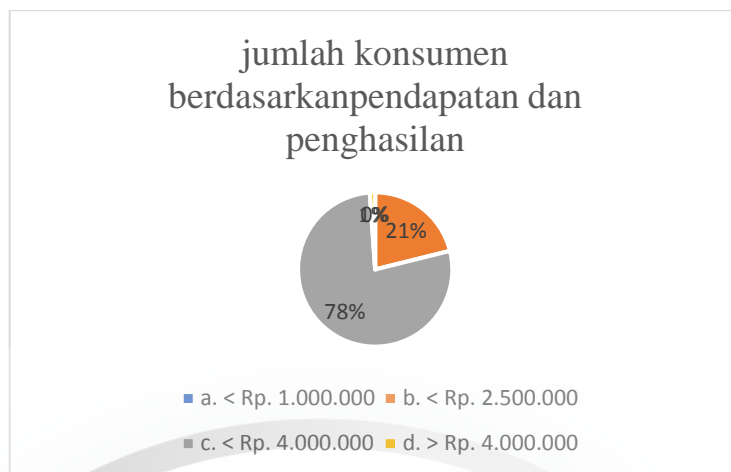
Jumlah yang dikembalikan = 90

Jumlah yang sah = 82

Kuesioner yang dianggap sah yaitu apabila kuesioner tersebut memenuhi kriteria dari semua pernyataan yang dijawab dan hanya ada satu jawaban untuk setiap pernyataan.

Berikut merupakan tabel rekapitulasi data responden penelitian tahap II, dapat dilihat pada diagram Gambar 4.3





Gambar 4.3 Rekapitulasi Data Responden

**a. Berdasarkan jenis kelamin**

Responden konsumen PT. Eksotik Indonesia yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (65%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (35%).

**b. Berdasarkan Usia**

Responden konsumen PT. Eksotik Indonesia Berdasarkan usia responden dikategorikan menjadi 5 kategori. Tabel diatas menunjukkan bahwa responden usia 17-23 tahun sebanyak 16 orang (18%), usia 24-30 sebanyak 42 orang (47%), usia 31-40 tahun sebanyak 27 orang (3%), dan usia 41-50 tahun sebanyak 5 orang (6%)

**c. Berdasarkan pendapatan**

Responden konsumen PT. Eksotik Indonesia berdasarkan pendapatan dan penghasilan responden di kategorikan menjadi 4 kategori pendapatan, yaitu < Rp.1000.000 sebanyak 0 orang (0%), < Rp.2.500.000 sebanyak 19 orang (21%), < Rp.4.000.000 sebanyak 70 orang (78%) , > Rp.4000.000 sebanyak 1 orang (10%).

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Untuk dapat menguji validitas dengan rumus di atas merupakan data kuesioner pernyataan ke 1 (satu) dalam kuesioner *pretest performance*

Keterangan :

- r = korelasi *product moment*
- XY = Skor pernyataan dikalikan skor total
- X = Skor pernyataan
- N = Jumlah responden *pretest*
- Y = Skor total seluruh pernyataan

Berikut merupakan perhitungan validitas dengan menggunakan rumus uji validitas :

$$r = \frac{35(11521) - (139 \times 2874)}{\sqrt{[(35 \times 563)^2] - (139)^2 - [(35 \times 238652) - (2874)^2]}}$$

$$r = 0.628$$

0.628 dinyatakan valid karena r hitung > r tabel (0.628 > 0.338)

Tabel 4.2 Rekapitulasi Nilai Korelasi *Product Moment*

Variabel	r Hitung		r Tabel
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	
X1	0.628	0.517	0.338
X2	0.860	0.515	0.338
X3	0.680	0.657	0.338
X4	0.705	0.641	0.338
X5	0.685	0.510	0.338
X6	0.729	0.572	0.338
X7	0.657	0.634	0.338
X8	0.552	0.722	0.338
X9	0.630	0.666	0.338
X10	0.746	0.706	0.338
X11	0.723	0.745	0.338
X12	0.712	0.831	0.338
X13	0.987	0.858	0.338
X14	0.914	0.777	0.338
X15	0.408	0.797	0.338

Lanjutan Tabel 4.2 Rekapitulasi Nilai Korelasi *Product Moment*

Variabel	r Hitung		r Tabel
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	
X16	0.631	0.700	0.338
X17	0.552	0.799	0.338
X18	0.414	0.789	0.338
X19	0.612	0.870	0.338
X20	0.583	0.845	0.338

#### 4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS 23. Nilai koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) berkisar antara 0 hingga 1. Makin besar koefisien ini maka makin besar keandalan alat ukur yang digunakan. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*)  $\geq 0,7$  maka ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan sudah handal. RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA).

##### 1. Pernyataan *Performance*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,954	,944	20

##### 2. Pernyataan *Importance*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	36	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,955	,939	20



#### 4.5 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner

Untuk rekapitulasi data kepuasan (*performance*) dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Data Kuesioner kepuasan (*Performance*)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4
3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
8	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4
10	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4
11	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4
12	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5
13	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
14	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
15	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5
16	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4
.....	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
68	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
70	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
71	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
72	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
74	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4
76	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4
78	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
79	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4
81	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
82	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	3	5
Jumlah	311	333	336	332	315	335	329	333	341	319	331	331	325	344	342	326	345	327	355	359

Tabel 4.4 Data Kuesioner kepentingan (*Importance*)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
6	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
9	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4
10	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
11	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3
12	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3
13	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
15	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3
16	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	4
.....	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
67	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
68	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
71	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
75	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
76	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
79	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5
80	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Jumlah	328	344	340	354	340	351	341	351	358	337	344	339	348	354	350	355	351	344	358	361

## 4.6 Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dalam pengumpulan data selanjutnya diolah dalam pengolahan data. Adapun proses pengolahan data yang dilakukan antara lain : perhitungan rata rata skor tingkat kepuasan dan kepentingan, Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Konsumen, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 4.6.1 Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) dan tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) diperoleh dari hasil bagi antara skor penilaian tingkat kepuasan dan skor tingkat kepentingan dengan jumlah responden yang dianggap valid. Berikut merupakan hasil perhitungan rata-rata skor penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Berikut adalah perhitungan aspek pada point ke satu yaitu Paket tour yang di taarkan:

$$X = \frac{\text{Jumlah Tingkat Kepuasan Konsumen}}{\text{Jumlah Kuesioner yang disebar}} = \frac{311}{82} = 3.79$$
$$Y = \frac{\text{Jumlah Tingkat Kepentingan Konsumen}}{\text{Jumlah Kuesioner yang disebar}} = \frac{328}{82} = 4.00$$

Tabel 4.5 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepuasan dan Penilaian Kepentingan

No	Aspek	X	Y
1	Paket tour yang di tawarkan	3.79	4.00
2	Tujuan wisata yang di tawarkan	4.06	4.20
3	Paket tour yang di tawarkan sesuai dengan keinginan konsumen	4.10	4.15
4	Paket yang di tawarkan bervariasi	4.05	4.32
5	Lokasi kantor yang strategis	3.84	4.15
6	Mudah dalam memperoleh sarana transportasi menuju kantor	4.09	4.28
7	Harga yang di tawarkan terjangkau	4.01	4.16
8	Harga yang di tawarkan sesuai fasilitas yang di tawarkan	4.06	4.28
9	Bonus paket yang di tawarkan	4.16	4.37
10	Promosi dapat menarik konsumen	3.89	4.11
11	Promosi sudah meluas	4.04	4.20
12	Promosi menjangkau semua kalangan	4.04	4.13

Lanjutan Tabel 4.6 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepuasan dan Penilaian Kepentingan

No	Aspek	X	Y
13	Promosi efektif	3.96	4.24
14	Pemberian diskon	4.20	4.32
15	Kecepatan dalam menanggapi permintaan customer	4.17	4.27
16	Kecepatan dalam membuat keputusan di lapangan apabila terjadi hal yang tidak di harapkan	3.98	4.33
17	Fasilitas yang di dapatkan sesuai dengan apa yang di tawarkan	4.21	4.28
18	Karyawan dan tour leader memiliki wawasan yang cukup	3.99	4.20
19	Keramahan karyawan dan tour leader	4.38	4.37
20	Kesopanan karyawan	4.38	4.40
	Jumlah	141.89	147.83
	Rata rata	4.01	4.20