

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	69	69%
Perempuan	31	31%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung D'Mermaid WaterPark Tirtayasa Bandar Lampung dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 69 orang atau 69% dari jumlah sampel penelitian.

b. Usia

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4.2
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20 – 30 Tahun	13	13
31 – 40 Tahun	36	36
41 – 50 Tahun	25	25
50 – 55 Tahun	26	26
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia padatablel 4.2 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung D'Mermaid WaterPark Bandar Lampung dengan usiadiantara 31– 40 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 36% dari jumlah sampel penelitian.

c. Pekerjaan

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4.3
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Karyawan Swasta	19	19
Pegawai Negri	37	37
Pelajar/Mahasiswa	31	31
Wirasaha	13	13
Jumlah	100	100%

Sumber: Penelitian 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada tabel 4.3 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan D'Mermaid WaterPark Tirtayasa Bandar Lampung dengan dengan pekerjaan pegawai negeri yaitu sebanyak 37 orang atau 37% dari jumlah sampel penelitian.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada responden dari pengunjung D'Mermaid WaterPark Bandar Lampung yaitu sebanyak 100 orang responden hasilnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan

No	Pertanyaan	7		6		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Daya tanggap menghadapi masalah yang timbul	10	10.0	3	3.0	24	24.0	43	43.0	17	17.0	3	3.0	0	0.0
2	Respon pelayanan baik	8	8.0	4	4.0	10	10.0	41	41.0	28	28.0	9	9.0	0	0.0
3	Prosedur pelayanan mudah	12	12.0	6	6.0	16	16.0	39	39.0	25	25.0	2	2.0	0	0.0
4	Informasi terkini	19	19.0	8	8.0	17	17.0	46	46.0	8	8.0	2	2.0	0	0.0
5	Daya tanggap terhadap keluhan pengunjung	12	12.0	8	8.0	6	6.0	51	51.0	19	19.0	4	4.0	0	0.0
6	Kecermatan penjaga kolam saat dibutuhkan pengunjung	15	15.0	5	5.0	16	16.0	55	55.0	7	7.0	2	2.0	0	0.0
7	Pengetahuan yang dimiliki karyawan baik	24	24.0	5	5.0	19	19.0	44	44.0	8	8.0	0	0.0	0	0.0
8	Komunikasi karyawan dan pengunjung sudah efektif	16	16.0	8	8.0	9	9.0	57	57.0	9	9.0	1	1.0	0	0.0
9	Jaminan keamanan barang barang pengunjung	12	12.0	6	6.0	13	13.0	60	60.0	8	8.0	1	1.0	0	0.0
10	Jaminan kenyamanan pengunjung	8	8.0	10	10.0	16	16.0	48	48.0	7	7.0	11	11.0	0	0.0
11	Melayani tanpa memandang status social	8	8.0	9	9.0	10	10.0	58	58.0	16	16.0	4	4.0	1	1.0
12	Perhatian karyawan terhadap pengunjung secara personal	11	11.0	5	5.0	13	13.0	57	57.0	13	13.0	1	1.0	0	0.0
13	Kebersihan kolam renang	5	5.0	6	6.0	23	23.0	55	55.0	4	4.0	7	7.0	0	0.0
14	Penataan kolam renang	8	8.0	5	5.0	20	20.0	55	55.0	10	10.0	2	2.0	0	0.0
15	Kelengkapan fasilitas	16	16.0	10	10.0	18	18.0	45	45.0	11	11.0	0	0.0	0	0.0

Sumber : Penelitian 2018

Tabel 4.5
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kenyataan

no	Pertanyaan	7		6		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Daya tanggap menghadapi masalah yang timbul	8	8.0	1	1.0	24	24.0	48	48.0	17	17.0	2	2.0	0	0.0
2	Respon pelayanan baik	13	13.0	3	3.0	9	9.0	53	53.0	21	21.0	1	1.0	0	0.0
3	Prosedur pelayanan mudah	6	6.0	0	0.0	21	21.0	45	45.0	27	27.0	1	1.0	0	0.0
4	Informasi terkini	10	10.0	3	3.0	23	23.0	44	44.0	16	16.0	4	4.0	0	0.0
5	Daya tanggap terhadap keluhan pengunjung	10	10.0	3	3.0	24	24.0	43	43.0	17	17.0	3	3.0	0	0.0
6	Kecermatan penjaga kolam saat dibutuhkan pengunjung	13	13.0	3	3.0	21	21.0	54	54.0	8	8.0	1	1.0	0	0.0
7	Pengetahuan yang dimiliki karyawan baik	19	19.0	5	5.0	25	25.0	47	47.0	4	4.0	0	0.0	0	0.0
8	Komunikasi pengunjung dan karyawan sudah efektif	13	13.0	6	6.0	22	22.0	54	54.0	5	5.0	0	0.0	0	0.0
9	Jaminan keamanan barang barang pengunjung	12	12.0	4	4.0	18	18.0	57	57.0	9	9.0	0	0.0	0	0.0
10	Jaminan kenyamanan pengunjung	7	7.0	9	9.0	22	22.0	47	47.0	15	15.0	0	0.0	0	0.0
11	Melayani tanpa memandang status social	12	12.0	5	5.0	19	19.0	43	43.0	18	18.0	3	3.0	0	0
12	Perhatian karyawan terhadap pengunjung secara personal	11	11.0	3	3.00	12	12.0	64	64.0	10	10.0	0	0.0	0	0
13	Kebersihan kolam renang	10	10.0	5	5.0	24	24.0	58	58.0	3	3.0	0	0.0	0	0.0
14	Penataan kolam renang	10	10.0	7	7.0	24	24.0	51	51.0	7	7.0	1	1.0	0	0.0
15	Kelengkapan fasilitas	14	14.0	7	7.0	18	18.0	45	45.0	16	16.0	0	0.0	0	0.0

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

Bila probabilitas (*sig*) < 0,05 maka instrument valid

Bila probabilitas (*sig*) > 0,05 maka instrument tidak valid

Bila nilai (r_{hitung}) < (r_{tabel}) maka instrumen tidak valid

Bila nilai (r_{hitung}) > (r_{tabel}) maka instrumen Valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner
Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan
Harapan**

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,342	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,232	0,165	0,010	0,05	Valid
Butir 3	0,393	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,491	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,324	0,165	0,001	0,05	Valid
Butir 6	0,428	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,544	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,298	0,165	0,001	0,05	Valid
Butir 9	0,396	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,257	0,165	0,005	0,05	Valid
Butir 11	0,188	0,165	0,031	0,05	Valid
Butir 12	0,478	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,255	0,165	0,005	0,05	Valid
Butir 14	0,320	0,165	0,001	0,05	Valid
Butir 15	0,311	0,165	0,001	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}(0,165)$ dan $Sig < Alpha(0,05)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner

**Hasil Uji Validitas Kuesioner
Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan
Kenyataan**

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,253	0,165	0,005	0,05	Valid
Butir 2	0,418	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,372	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,676	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,638	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,420	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,326	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,281	0,165	0,002	0,05	Valid
Butir 9	0,375	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,311	0,165	0,001	0,05	Valid
Butir 11	0,617	0,165	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,246	0,165	0,007	0,05	Valid
Butir 13	0,234	0,165	0,009	0,05	Valid
Butir 14	0,234	0,165	0,009	0,05	Valid
Butir 15	0,191	0,165	0,028	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel mengenai harapan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kenyataan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}(0,165)$ dan $Sig < Alpha(0,05)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan adalah valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai sebelum dan sesudah menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 25. Hasil uji reliabilitas setelah dicocokkan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kepuasan pelanggan terhadap harapan	0,656	0,6000 – 7,999	Tinggi
Kepuasan pelanggan terhadap kenyataan	0,675	0,6000 – 7,999	Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha sebesar 0,656 untuk kepuasan pelanggan terhadap harapan dengan tingkat reliabel tinggi. Nilai 0,675 untuk kepuasan pelanggan terhadap kenyataan dengan tingkat reliabel tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Berikut adalah perhitungan dalam metode *importance performance analysis* (IPA) :

$$\text{Rumus Tahap 1 : } TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Kriteria Penilaian Keseluruhan:

0.81 – 1.00 (Sangat Baik)

0.66 – 0.80 (Baik)

0.51 – 0.65 (Cukup Baik)

0.35 – 0.50 (Kurang Baik)

0.00 – 0.34 (Sangat Tidak Baik)

Tabel 4.10

Tingkat Kesesuaian

Kuesioner No	Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)	Hasil
1	429	437	98,17	Sangat Baik
2	431	396	108,84	Sangat Baik
3	410	435	94,25	Sangat Baik
4	435	478	91,00	Sangat Baik
5	437	431	101,39	Sangat Baik
6	457	460	99,35	Sangat Baik
7	488	493	98,99	Sangat Baik
8	468	462	101,30	Sangat Baik
9	453	451	100,44	Sangat Baik
10	446	431	103,48	Sangat Baik
11	441	425	103,76	Sangat Baik
12	441	441	100,00	Sangat Baik
13	461	432	106,71	Sangat Baik
14	459	440	104,32	Sangat Baik
15	458	475	96,42	Sangat Baik
TOTAL	6714	6687	100,56	

Sumber : Penelitian 2018

Secara keseluruhan kenyataan atau pelaksanaan terhadap kepuasan pelanggan berada dalam kategori baik.

Rumus Tahap 2 :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Tabel 4.11
Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan
Berdasarkan Harapan

Pernyataan	7	6	5	4	3	2	1	TOTAL	RATA-RATA
Pernyataan 1	10	3	24	43	17	3	0	437	4,37
Pernyataan 2	8	4	10	41	28	9	0	396	3,96
Pernyataan 3	12	6	16	39	25	2	0	435	4,35
Pernyataan 4	19	8	17	46	8	2	0	478	4,78
Pernyataan 5	12	8	6	51	19	4	0	431	4,31
Pernyataan 6	15	5	16	55	7	2	0	460	4,60
Pernyataan 7	24	5	19	44	8	0	0	493	4,93
Pernyataan 8	19	8	9	57	9	1	0	462	4,62
Pernyataan 9	12	6	13	60	8	1	0	451	4,51
Pernyataan 10	8	10	16	48	7	11	0	431	4,31
Pernyataan 11	8	9	10	58	16	4	1	425	4,25
Pernyataan 12	11	5	13	57	13	1	0	441	4,41
Pernyataan 13	5	6	23	55	4	7	0	432	4,32
Pernyataan 14	8	5	20	55	10	2	0	440	4,40
Pernyataan 15	6	10	18	45	11	0	0	475	4,75
TOTAL								6687	4,46

Sumber : Penelitian 2018

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut kepentingan pada indikatorjaminan (*Assurance*) sebesar 4,93 hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikatorjaminan (*Assurance*) merupakan indikator yang sangat penting, karena pelanggan akan selalu berharap atau beranggapan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang luas seputar kolam renang apabila dibutuhkan.

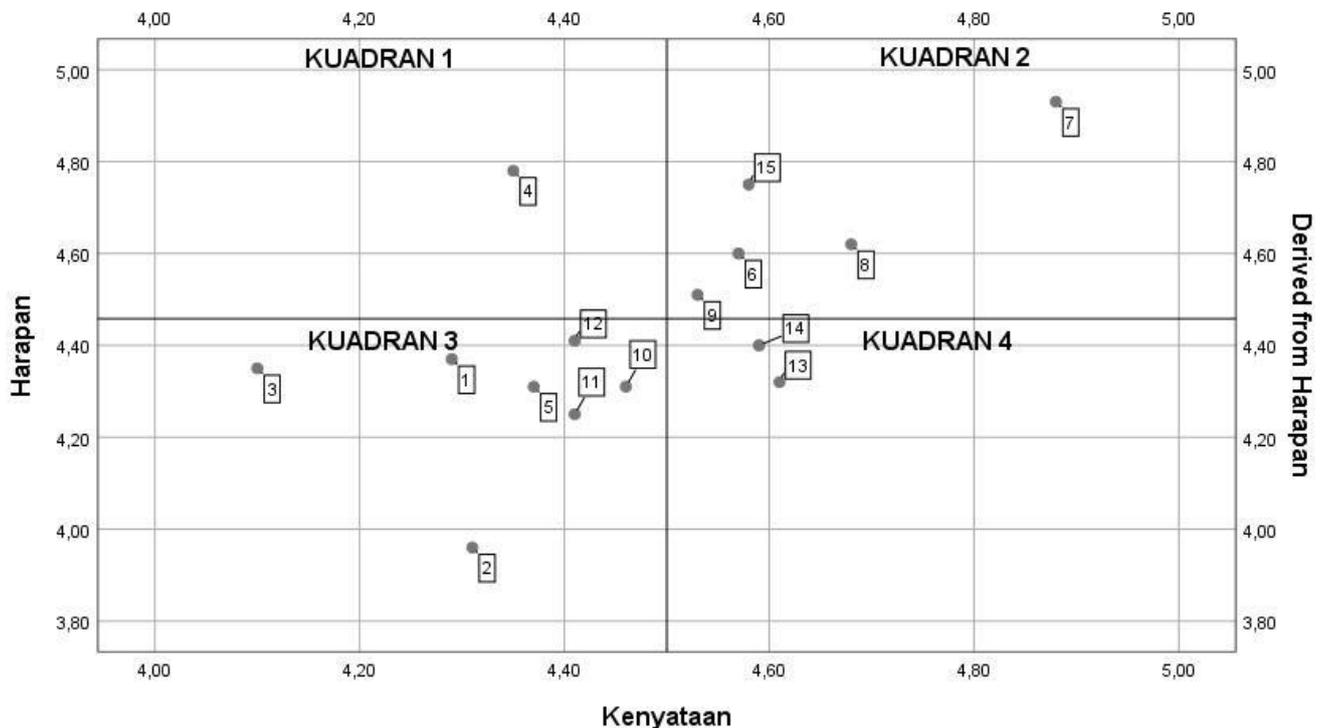
Tabel 4.12
Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan
Berdasarkan Kenyataan

Pernyataan	7	6	5	4	3	2	1	TOTAL	RATA-RATA
Pernyataan 1	8	1	24	48	17	2	0	429	4,29
Pernyataan 2	13	3	9	53	21	1	0	431	4,31
Pernyataan 3	6	0	21	45	27	1	0	410	4,10
Pernyataan 4	10	3	24	44	16	4	0	435	4,35
Pernyataan 5	10	3	24	43	17	3	0	437	4,37
Pernyataan 6	13	3	21	54	8	1	0	457	4,57
Pernyataan 7	19	5	25	47	4	0	0	488	4,88
Pernyataan 8	13	6	22	54	5	0	0	468	4,68
Pernyataan 9	12	4	18	57	9	0	0	453	4,53
Pernyataan 10	7	9	22	47	15	0	0	446	4,46
Pernyataan 11	12	5	19	43	18	3	0	441	4,41
Pernyataan 12	11	3	12	64	10	0	0	441	4,41
Pernyataan 13	10	5	24	58	3	0	0	461	4,61
Pernyataan 14	10	7	24	51	7	1	0	459	4,59
Pernyataan 15	14	7	18	45	16	0	0	458	4,58
TOTAL								6714	4,48

Sumber : Penelitian 2018

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut kepentingan pada indikator jaminan (*Assurance*) sebesar 4,88 hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikator jaminan (*Assurance*) merupakan indikator yang sangat penting, karena pelanggan akan selalu berharap atau beranggapan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang luas seputar kolam renang apabila dibutuhkan.

Tabel 4.13
Diagram Kartesius
Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*
Derived from Kenyataan



Sumber: Penelitian 2018

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 1 diatas dapat diketahui posisi masing-masing variabel yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV.

1. Kuadran I

Kuadran I adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang menjadi harapan oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung, akan tetapi pelayanan yang diberikan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung masih belum memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran I adalah:

- (4) Informasi Terkini

2. Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang menjadi harapan oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung sudah memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- (6) Kecermatan penjaga kolam renang
- (7) Pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh karyawan
- (8) Komunikasi karyawan dan pengunjung sudah baik
- (9) Jaminan keamanan barang-barang pengunjung
- (15) Kelengkapan fasilitas

3. Kuadran III

Kuadran III adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu diharapkan dan pada kenyataannya memang tidak terlalubaik pada pelaksanaannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang diharapkan oleh pelanggan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung tidak terlalu baik. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- (1) Daya tanggap menghadapi masalah yang timbul
- (2) Respon pelayanan yang baik
- (3) Prosedur pelayanan yang baik
- (5) Daya tanggap terhadap keluhan pengunjung

- (10) Jaminan kenyamanan pengunjung
- (11) Melayani tanpa memandang status sosial
- (12) Perhatian karyawan terhadap pengunjung secara personal

4. Kuadran IV

Kuadran IV adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang kurang diharapkan oleh pelanggan dan kenyataannya memang memuaskan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa factor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung terasa memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

- (13) Kebersihan kolam renang
- (14) Penataan kolam renang

4.3.2 Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Berikut adalah hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada tabel 4.14, 4.15 serta 4.16 sebagai parameter kepuasan pelanggan.

1. Menentukan Nilai MIS

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) MIS merupakan nilai rata – rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

2. Menentukan Nilai MSS

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat Kenyataan yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Tabel.4.14

Tabel Nilai MIS – MSS

Pertanyaan	Rata-Rata	
	Harapan (MIS)	Kenyataan (MSS)
Ke-1	4,37	4,29
Ke-2	3,96	4,31
Ke-3	4,35	4,1
Ke-4	4,78	4,35
Ke-5	4,31	4,37
Ke-6	4,6	4,57
Ke-7	4,93	4,88
Ke-8	4,62	4,68
Ke-9	4,51	4,53
Ke-10	4,31	4,46
Ke-11	4,25	4,41
Ke-12	4,41	4,41
Ke-13	4,32	4,61
Ke-14	4,4	4,59
Ke-15	4,75	4,58
	4,46	4,48

Data diolah pada tahun 2018

3. Menentukan Nilai WF (*Weight Factor*)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Tabel 4.15
Nilai WF

No	Pernyataan	Harapan (MIS)	Weight Factors (WF)
1	Ke-1	4,37	6,54
2	Ke-2	3,96	5,92
3	Ke-3	4,35	6,51
4	Ke-4	4,78	7,15
5	Ke-5	4,31	6,45
6	Ke-6	4,6	6,88
7	Ke-7	4,93	7,37
8	Ke-8	4,62	6,91
9	Ke-9	4,51	6,74
10	Ke-10	4,31	6,45
11	Ke-11	4,25	6,36
12	Ke-12	4,41	6,59
13	Ke-13	4,32	6,46
14	Ke-14	4,4	6,58
15	Ke-15	4,75	7,10
	TOTAL	66,87	100

4. Menentukan Nilai WS (*Weight Scores*)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS).

$$WS = Wfi \times MSSi$$

Tabel 4.16

Tabel Nilai WS

Pernyataan	Rata-Rata		
	WF	MSS	WS
Ke-1	6,54	4,29	0,280
Ke-2	5,92	4,31	0,255
Ke-3	6,51	4,10	0,267
Ke-4	7,15	4,35	0,311
Ke-5	6,45	4,37	0,282
Ke-6	6,88	4,57	0,314
Ke-7	7,37	4,88	0,360
Ke-8	6,91	4,68	0,323
Ke-9	6,74	4,53	0,306
Ke-10	6,45	4,46	0,287
Ke-11	6,36	4,41	0,280
Ke-12	6,59	4,41	0,291
Ke-13	6,46	4,61	0,298
Ke-14	6,58	4,59	0,302
Ke-15	7,10	4,58	0,325
TOTAL	100	4,48	4,480

5. Menentukan Nilai CSI

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Tabel 4.17

Nilai CSI

CSI :	4,48 : 7 = 0,64
	0,64 x 100 = 64
Hasil	64%

Sumber : Penelitian 2018

Tabel 4.18

Tabel Nilai Kepuasan Pelanggan

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

Sumber : Penelitian 2018

Berdasarkan perhitungan tabel 4.17, maka, nilai CSI adalah 64%, dan untuk mengetahui secara pasti akan kepuasan pelanggan, maka, nilai CSI dapat dicocok-kan dengan tabel 4.18 yaitu, nilai kepuasan pelanggan. Dapat dilihat bahwa, nilai CSI 64% berada pada rentang 51%-65,99% pada kategori Cukup Puas.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan pelayanan yang harus diprioritaskan yaitu, informasi terkini yang dapat disampaikan atau diinformasikan oleh karyawan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan yang harus dipertahankan adalah Kecermatan penjaga kolam renang, Pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh karyawan, Komunikasi karyawan dan pengunjung sudah baik, Jaminan keamanan barang-barang pengunjung, dan Kelengkapan fasilitas kolam renang. Kualitas pelayanan dengan prioritas rendah adalah Daya tanggap menghadapi masalah yang timbul, Respon pelayanan yang baik, Prosedur pelayanan yang baik, Daya tanggap terhadap keluhan pengunjung, Jaminan kenyamanan pengunjung, Melayani tanpa memandang status sosial, Perhatian karyawan terhadap pengunjung secara personal. Adapun kualitas pelayanan yang berlebihan adalah Kebersihan kolam renang dan Penataan kolam renang.

Nilai kepuasan pelanggan dengan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas pelayanan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung adalah 64%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan pelanggan maka nilai 64 berada pada *range* 51%-65,99% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan D'Mermaid Waterpark Tirtayasa Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas. Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2009, p.139) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kenyataan yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Jika kenyataan gagal memenuhi harapan, maka, pelanggan tidak akan merasa puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Menurut Thamrin dan Tantri (2013, p.45), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kenyataan perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi.