

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono jurnal penelitian kuantitatif mempunyai pengertian sebagai metode penelitian yang menggunakan positivisme sebagai dasar filsafat, untuk meneliti populasi atau sample tertentu. Menurut Siregar metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat suatu perbandingan, atau mengaitkan antara satu dengan variabel yang lain. (Perkasa & Prarendra, 2015).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi pengunjung dan pembeli pada website kyou.id dengan menggunakan kuesioner sebagai alat data.

3.2. Operasional Variabel

Dalam pengukuran variabel tersebut digunakan skala *Likert*. Berdasarkan (Suhendra & Prasetyanto, 2016), pengertian skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan pendapat seseorang atau kelompok mengenai suatu peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala *Likert* banyak digunakan dalam berbagai penelitian yang berupa kuesioner Skala ini juga dapat mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu atribut. batasan atau

operasional variabel yang diteliti adalah variable dependen dan variable independen.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel bebas	Indikator	Skala
Kualitas website	<i>Usability</i>	Likert
	<i>Navigation system</i>	Likert
	<i>Graphic design</i>	Likert
	<i>Content</i>	Likert
	<i>Compatibility</i>	Likert
	<i>Loading time</i>	Likert
	<i>Functional</i>	Likert
Variabel Terikat	Indikator	Skala
Kepuasan Pembeli	Kinerja	Likert
	Ciri-ciri keistimewaan tambahan	Likert
	Kesesuaian dengan spesifikasi	Likert
	Estetika	Likert
	Kualitas yang dipersepsikan	Likert

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang didapat adalah pengunjung situs website kyou.id menurut statshow.com, total pengunjung situs website kyou.id per 3 bulan (pada tahun 2018) setelah di rata-rata adalah 6.630 pengunjung. Dikarenakan jumlah populasi yang besar, serta keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga yang peneliti miliki, maka dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan sampel dari populasi satu bulan saja yaitu populasi bulan november 2018 yaitu sebesar 2210 populasi

Menurut Indrawati dalam (Syahnur, Soeharijanto, & Tazlie, 2018) Sampel merupakan anggota dari populasi yang terpilih untuk dilibatkan didalam sebuah penelitian, baik itu untuk diamati, untuk diberikan sebuah perlakuan, maupun dimintai sebuah pendapat tentang penelitian yang sedang dilakukan. Besar sampel yang akan diambil dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus penghitungan slovin (Purnomo & Riandadari, 2015), dengan tingkat toleransi

kesalahan/*error* sebesar 10%. sehingga didapatkan jumlah responden dari penelitian ini adalah sebesar 100 responden, dengan penghitungan (Syahnur et al., 2018) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)} \quad \text{Rumus 3.1 persamaan slovin}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = *Error Tolerance*(10%)

$$n = \frac{2210}{1 + (2210 * 10\%^2)}$$

$$n = \frac{2210}{23.1} = 95,670$$

n = dibulatkan menjadi 100

Jadi, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum melakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi. Kriteria inklusi adalah ciri-ciri yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi, agar dapat diambil sebagai sampel sebuah penelitian. Adapun kriteria inklusi dari sampel penelitian ini yaitu orang yang sudah pernah mengakses *website* kyou.id dan yang sudah pernah melakukan pembelian menggunakan *website* kyou.id

Kebalikan dari kriteria inklusi, kriteria eksklusi adalah ciri-ciri dari anggota populasi, yang tidak dapat diambil sebagai sampel sebuah penelitian. Adapun kriteria esklusi dari sampel yaitu pembeli dari kyou.id yang belum pernah mengakses *website* kyou.id dan yang tidak berkenan untuk dijadikan responden

Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini yaitu data yang didapatkan dari kuesioner dan data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data dan informasi dari dokumen pendukung yang berasal dari perusahaan, buku, jurnal dan skripsi sebagai panduan teori dalam teknik penulisan skripsi.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner terdiri atas 2 bagian. Bagian pertama tentang kepentingan website dan bagian kedua tentang kinerja *website* pada kyou.id . Daftar pertanyaan mencakup 7 dimensi kualitas website, dan 5 dimensi kepuasan pembeli, yaitu :

A. Dimensi kualitas *website*

1. *Usability*, indikator terdiri dari 5 yaitu: (a) *learnability*, (kemudahan untuk dipelajari); (b) *efficiency*, (efisiensi dalam penggunaan); (c) *memorability* ,(hal yang terlintas); (d) *errors* ,(kesalahan yang sering dilakukan pengguna); dan (e) *satisfication* ,(kepuasan dalam menggunakan);
2. *Navigation system*, indikator terdiri dari 4 yaitu: (a) sistem navigasi yang memudahkan; (b) tata letak navigasi yang mudah dibaca dan dimengerti; (d) kesesuaian semua link yang terhubung pada sistem navigasi; (e) dapat digunakan untuk pencarian halaman yang mendalam;

3. *Graphic Design*, indikator terdiri dari 2 yaitu: (a) grafis dan desain website yang menimbulkan kenyamanan penggunaan; (b) kombinasi warna yang menarik secara visual/penlihatan;
4. *Content*, indikator terdiri dari 2 yaitu: (a) kesesuaian gambar barang yang dijual pada website; (b) multimedia yang mendukung konten;
5. Indikator *Compatibility* yaitu website dapat dijalankan dengan baik pada berbagai *browser* dan perangkat;
6. *Loading time*, indikator terdiri dari 2, yaitu: (a) lama waktu yang dibutuhkan untuk menampilkan konten; (b) lama waktu (ketika terlalu lama menunggu) memutuskan untuk tetap mengunjungi atau tidak;
7. *Functional*, indikator terdiri dari 3 , yaitu: (a) kesan dinamis dan interaktif pada saat menggunakan fitur yang ada; (b) fitur chat yang dihadirkan mampu mengajak pengunjung *website* berkomunikasi secara langsung; (c) Berjalan tidaknya semua fitur yang disediakan.

B. Indikator kepuasan pembeli

1. Kinerja, kinerja *website* dalam memperkenalkan barang yang dijual.
2. Nilai tambah, nilai tambah dalam menggunakan *website*;
3. Kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian barang yang ditampilkan dalam website;
4. Estetika, informasi yang ditampilkan tentang kualitas (daya tarik);
5. Kualitas yang dipersepsikan, *website* dapat membangun citra reputasi dan tanggung jawab kepada pengunjung dan pembeli.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis *Metode IPA* digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari kualitas *website* kyou.id yang perlu dibutuhkan adanya pengembangan untuk meningkatkan kepuasan pembeli Adapun berikut langkah – langkah *Metode IPA* yang akan digunakan:

3.5.1. Distribusi Jawaban menggunakan skala likert

Dengan menggunakan Skala Likert, nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu, dinyatakan dalam angka, dan akan disajikan dalam bentuk tabel melalui pembagian jawaban responden yang akan diukur tingkat kinerja (kenyataan) dan tingkat kepentingan (harapan). Pada skala pengukuran ini, penentuan Interval harus dilakukan dan interpretasi persen agar dapat diketahui penilaian kriteria secara objektif melalui metode pencarian interval nilai persen (P) terlebih dahulu. Hasil dari keseluruhan atribut pada dimensi tersebut diambil dari nilai tertinggi sebesar 100% untuk penentuan interval (Achmad, 2013).

Rumus Interval Skala Likert :

$$\boxed{\text{Interval (I) = Range (R) / Jumlah Nilai (Skala Likert)}} \quad \text{Rumus 3.2 Interval Skala Likert}$$

Maka, $I = 100 / 5 = 20\%$

Hasil Interval (I) = 20% (Jarak interval dari nilai terendah hingga nilai tertinggi). Berikut Distribusi jawaban antara kinerja dan kepentingan berdasarkan persentase intervalnya :

Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20% - 39,99% = Kurang Puas

Angka 40% - 59,99% = Cukup

Angka 60% - 79,99% = Puas

Angka 80% - 100% = Sangat Puas

Pertanyaan dalam dimensi *usability* dibagi menjadi 5 atribut yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada atribut *learnability* terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat mudah = 5, Mudah = 4, Cukup = 3, Kurang mudah= 2, Sangat Tidak mudah = 1;
- 2) Skala pada atribut *efficiency* terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat efisien = 5, efisien = 4, Cukup = 3, Kurang efisien= 2, Sangat Tidak efisien = 1;
- 3) Skala pada atribut *memorability* terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat mudah diingat = 5, Mudah diingat = 4, Cukup = 3, Kurang mudah diingat= 2, Sangat Tidak mudah diingat = 1;
- 4) Skala pada atribut *error* terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat tidak setuju = 5, Kurang setuju = 4, Cukup = 3, Setuju = 2, Sangat Setuju = 1;
- 5) Skala pada atribut *satisfication* terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat puas = 5, Puas = 4, Cukup = 3, Kurang puas = 2, Sangat Tidak puas = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

1. Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
2. Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
3. Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
4. Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;

5. Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja;

Pertanyaan dalam dimensi *navigation system* dibagi menjadi 4 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat memudahkan = 5, Memudahkan = 4, Cukup = 3, Kurang memudahkan = 2, Sangat Tidak memudahkan = 1;
- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat mudah dimengerti = 5, Mudah dimengerti = 4, Cukup = 3, Kurang mudah dimengerti = 2, Sangat tidak mudah dimengerti = 1;
- 3) Skala pada soal ketiga terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat sesuai = 5, Sesuai = 4, Cukup = 3, Kurang sesuai = 2, Sangat tidak sesuai = 1;
- 4) Skala pada soal keempat terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat bisa = 5, Bisa = 4, Cukup = 3, Kurang bisa = 2, Sangat tidak bisa = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
- 4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;
- 5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi *graphic design* dibagi menjadi 2 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat nyaman = 5, Nyaman = 4, Cukup = 3, Kurang nyaman = 2, Sangat tidak nyaman = 1;
- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat menarik = 5, Menarik = 4, Cukup = 3, Kurang menarik = 2, Sangat tidak menarik = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
- 4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;
- 5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi *content* dibagi menjadi 2 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat sesuai = 5, sesuai = 4, Cukup = 3, Kurangsesuai = 2, Sangat tidak sesuai = 1;
- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat mendukung = 5, Mendukung = 4, Cukup = 3, Kurang mendukung = 2, Sangat tidak mendukung = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja ;

- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja ;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
- 4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;
- 5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi *compatibility* dibagi menjadi 2 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat bisa diakses dengan baik = 5, bisa diakses = 4, Cukup = 3, Kurang bisa diakses dengan baik = 2, Sangat tidak bisa diakses dengan baik = 1;
- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat bisa diakses dengan baik = 5, bisa diakses = 4, Cukup = 3, Kurang bisa diakses dengan baik = 2, Sangat tidak bisa diakses dengan baik = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
- 4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;
- 5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi *loading time* dibagi menjadi 2 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat cepat = 5, Tidak lama = 4, Cukup = 3, Kurang cepat= 2, Sangat lama = 1;

- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju = 5, Setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;
- 4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;
- 5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi *functional* dibagi menjadi 3 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

- 1) Skala pada soal pertama terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat dinamis dan interaktif = 5, Sudah dinamis dan interaktif = 4, Cukup = 3, Kurang dinamis = 2, Sangat dinamis dan interaktif = 1;
- 2) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju = 5, setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1;
- 3) Skala pada soal kedua terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju= 5, Setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

- 1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;
- 2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;
- 3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;

4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;

5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pertanyaan dalam dimensi kepuasan pembeli dibagi menjadi 5 yang mewakili dengan menggunakan skala *Likert* dimana :

1) Skala pada atribut kinerja terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat baik= 5, Baik = 4, Cukup = 3, Kurang baik = 2, Sangat tidak baik = 1;

2) Skala pada atribut nilai tambah terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat ada = 5, sangat ada = 4, Cukup = 3, Kurang ada = 2, Sangat tidak ada = 1;

3) Skala pada atribut kesesuaian dengan spesifikasi terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju= 5, Setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1;

4) Skala pada atribut estetika terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju= 5, Setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1;

5) Skala pada atribut citra reputasi terdiri atas 5 pilihan jawab yaitu Sangat setuju= 5, Setuju = 4, Cukup = 3, Kurang setuju = 2, Sangat tidak setuju = 1.

Setiap jawaban meliputi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan (tingkat harapan) dan tingkat kinerja(kenyataan) :

1) Nilai Sangat Tidak Penting dan Sangat Tidak Sesuai Kinerja;

2) Nilai Kurang Penting dan Kurang Sesuai Kinerja;

3) Nilai Kepentingan dan Kinerja Cukup;

4) Nilai Penting dan Sesuai Kinerja;

5) Nilai Sangat Penting dan Sangat Sesuai Kinerja.

Pembagian jawaban tingkat kinerja (kenyataan) dan tingkat kepentingan (harapan) responden adalah untuk mengetahui tingkat kualitas maupun seberapa penting atribut-atribut yang mewakili dimensi masing-masing kualitas website bagi responden dalam pengunjung dan pembeli yang menggunakan *website* *kyou.id*.

3.5.2. Penghitungan Nilai Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Sebelum dianalisis, nilai setiap atribut perlu dihitung dengan cara Jumlah responden dalam setiap atribut dikalikan dengan nilai jawaban dalam skala likert lalu ditotalkan secara keseluruhan setelah itu kemudian dirata-ratakan. Pada rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tersebut akan dibandingkan dengan rata-rata nilai atribut untuk menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan kualitas website yang dianggap sudah berjalan secara optimal sesuai dengan apa yang diinginkan. Jika penilaian rata-rata atribut berada di atas rata-rata nilai secara keseluruhan maka dikatakan kualitas website sudah baik. Sebaliknya, rata-rata nilai atribut berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan maka dikatakan kualitas website masih kurang baik/butuh peningkatan.

3.5.3. Penghitungan Tingkat Kesesuaian

Setelah mengetahui distribusi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut serta penghitungan nilai yang mewakili masing-masing dimensi, kemudian menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan setiap atribut berdasarkan *Metode IPA* digunakan rumus berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \text{ Rumus 3.3 Tingkat kesesuaian}$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Nilai Penilaian Kinerja

Yi = Nilai Penilaian Kepentingan

3.5.4. Penghitungan Kesenjangan GAP

Setelah mendapatkan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan, maka untuk sudah dapat dihitung nilai kesenjangan antara kinerja dan kepentingan *website*, Analisis kesenjangan ini dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pembeli dengan kinerja atau aktual *website*. Untuk melakukan analisis kesenjangan nilai rata-rata kinerja dikurangi dengan nilai rata-rata kepentingan seperti pada rumus di bawah ini:

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i) \quad \text{Rumus 3.4 Rumus Kesenjangan GAP}$$

Keterangan:

Qi (Gap) = Tingkat Kesenjangan

Perf(i) = Rata-rata Kinerja

Imp(i) = Rata-rata Kepentingan

Dari hasil penghitungan kesenjangan ini, nantinya akan dapat terlihat jika hasilnya menunjukkan positif atau $Qi(GAP) > 0$ maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil penghitungan menunjukkan negatif atau $Qi(GAP) < 0$ maka kinerja sistem saat ini belum sesuai dengan harapan pengguna.

3.5.5. Penerapan Diagram IPA

Sebelum membuat diagram kartesius, maka perlu melakukan penentuan sumbu X, sumbu Y dan koordinat setiap atribut melalui penghitungan rata-rata. Sumbu X diagram kartesius didapatkan dari rata-rata nilai keseluruhan dari nilai tingkat kinerja. Sumbu Y diagram kartesius didapatkan dari rata-rata nilai tingkat kepentingan. Rata-rata nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada langkah penghitungan nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Setelah sudah tentukan sumbu X, sumbu Y, dan koordinat setiap atribut, lalu dibuatlah diagram kartesius tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan menggunakan program SPSS berikut langkah – langkah membuat diagram kartesius:

1. buka aplikasi SPSS 22 yang telah diisi titik koordinat antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan;
2. klik Graphs;
3. Legaly dialogs;
4. scatter/dot pilih simple scatter lalu define;
5. Double klik to pic;
6. Elements;
7. data label mode;
8. Lalu buat garis vertikal dan horizontal menggunakan mean dari masing-masing rata-rata nilai tingkat kenyataan dan tingkat harapan;
9. lihatlah letak pelaksanaan atribut-atribut pada diagram kartesius.

Diagram kartesius tersebut terdiri dari empat kuadran.

Nantinya, pada setiap kuadran akan terdapat atribut-atribut yang diteliti. Atribut yang berada di kuadran A (*high importance - low performance*). Atribut yang berada di kuadran B (*high importance, high performance*). Atribut yang berada di kuadran C (*low importance, low performance*). Atribut yang berada di kuadran D bermakna (*low importance, high performance*).

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian adalah dimana tempat peneliti untuk melakukan penelitian, peneliti akan melakukan penelitian di Batam dan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, peneliti langsung berkomunikasi kepada pihak kyou hobby shop yang beralamatkan di Ruko Asia Tropis Blok AT 16, No. 30, Jl. Boulevard Raya, Harapan Indah.

Jadwal penelitian yang dilakukan kurang lebih 6 bulan dimulai bulan september 2018 sampai bulan Februari 2018 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No .	Kegiatan	September 2018	Oktober 2018	November 2018	Desember 2018	Januari-Februari 2019
1	Penentuan judul					
2	Studi Pustaka					
3	Bimbingan					
4	Penyusunan Penelitian					
5	Penyusunan Kuesioner					
6	Penyerahan Kuesioner					
7	Penyelesaian Skripsi					