BAB II

KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai pengertian evaluasi, Angkutan umum, Angkutan Umum Massal, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum Massal Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012, Pengertian Persepsi dan Preferensi, dan *Importance Performance Analyisis*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini.

2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut kamus besar Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1978: 45). Dan berikut ini pengertian evaluasi menurut beberapa pakar antara lain:

- ***Suharsimi Arikunto***(2004 : 1) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.
- ***Worthen dan Sander****s* (1979 : 1) evaluasi adalah mencari sesuatu yang berharga (worth). Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu. Karenanya evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang. Seorang manusia yang

telah mengerjakan suatu hal, pasti akan menilai apakah yang dilakukannya tersebut telah sesuai dengan keinginannya semula.

- ***Stufflebeam dalam worthen dan sanders*** (1979 : 129) evaluasi adalah : process of delineating, obtaining and providing useful information for judging decision alternatives. Dalam evaluasi ada beberapa unsur yang terdapat dalam evaluasi yaitu : adanya sebuah proses (process) perolehan (obtaining), penggambaran (delineating), penyediaan (providing) informasi yang berguna (useful information) dan alternatif keputusan
- ***Rooijackers Ad*** mendefinisikan evaluasi sebagai ;setiap usaha atau proses dalam menentukan nilai". Secara khusus evaluasi atau penilaian juga diartikan sebagai proses pemberian nilai berdasarkan data kuantitatif hasil pengukuran untuk keperluan pengambilan keputusan
- ***Anne Anastasi* (1978)** mengartikan evaluasi sebagai ; a systematic process of determining the extent to which instructional objective are achieved by pupils". Evaluasi bukan sekadar menilai suatu aktivitas secara spontan dan insidental, melainkan merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematik, dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas.

2.2 Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Permintaan akan angkutan adalah jenis permintaan tak langsung, berawal dari kebetuhan manusia akan berbagai barang dan jasa (Warpani, 2002). Untukl lebih ringkasnya akan dibahas dibawah ini:

2.2.1 Pengertian Angkutan Umum

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Angkutan Jalan yang dituangkan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan Kendaraan Umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan

dipungut biaya. PP No. 14 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan :

- Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya.Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutanpada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Permintaan akan angkutan adalah jenis permintaan tak langsung, berawal dari kebetuhan manusia akan berbagai barang dan jasa (Warpani, 2002). Kebutuhan akan barang dan jasa seringkali tidak dapat dipenuhi di satu guna lahan dan hanya dapat diperoleh di guna lahan lainnya yang terpisah oleh jarak, sehingga dibutuhkan angkutan sebagai sarana transportasi dalam melakukan perjalanan menuju guna lahan tempat dimana barang dan jasa tersebut dapat diperoleh.

Dari segi kelompok konsumen, (Warpani, 2002) menyatakan bahwa terdapat dua kelompok konsumen jasa angkutan yaitu paksawan *(captive riders)* yang tidak memiliki akses dalam menggunakan kendaraan pribadi dan pilihwan (*choice riders*) yang mampu memiliki kendaraan sendiri atau memilih moda yang akan digunakan.

Pada dasarnya, ada perbedaan sifat antara kendaraan pribadi dan angkutan umum. Hal tersebut bisa dilihat dari jumlah yang dapat diangkut. Untuk kendaraan umum tentu saja lebih efisien dalam mengangkut orang maupun barang jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Akan tetapi dari segi yang lain, kendaraan pribadi memiliki kemampuan aksesibilitas yang lebih baik dibandingkan kendaraan umum. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kefleksibelan penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum.

Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat perhentian. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud.Angkutan umum massal atau masstransit memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, Pemerintah perlu turut campur tangan dalam hal ini.(Warpani, 1990).

2.2.2 Jenis-jenis Angkutan Umum

Berdasarkan undang-undang No 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan menerangkan bahwa jenis-jenis angkutan umum untuk memindahkan orang dari suatu tempat ke tempat lain terdiri dari:

- **Angkutan antar kota**

  Angkutan antar kota merupakan angkutan umum yang beroperasi untuk memindahkan orang dari satu kota ke kota lain

- **Angkutan dalam kota**

  Angkutan umum yang beroperasi untuk memindahkan orang dalam satu wilayah kota tersebut

- **Angkutan pedesaan**

  Angkutan umum yang beroperasi untuk memindahkan orang dalam dan/dari wilayah pedesaan

- **Angkutan lintas batas negara**

  Angkutan umum yang beroperasi untuk memindahkan orang melalui lintas batas negara lain

2.3 Angkutan Umum Massal

Pada dasarnya sarana angkutan umum massal diadakan yaitu untuk mengurangi beban lalulintas dalam system transportasi, tetapi pada dasarnya tidak berjalan sesuai yang diharapkan, ternyata ada satu dampak yang ditimbulkan denga adanya sarana angkutan umum massal yaitu kemacetan.Namun hal itu dapat terjadi karena pengelolaan system yang kurang baik sehingga terjadi demikian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini yaitu jenis angkutan umum massal:

Tabel 1I-1
Jenis Angkutan Umum Massal

Moda Transportasi	Beban Normal (5orang/m^2)	Beban Maksismum (8orang/m^2)	Beban Maksimum (Kontrol Otomatis)
Bus biasa/bus bertingkat dengan lajur khusus	16.000	19.000	
Bus Terpandu	18.000	24.000	
Bus Biasa	18.000	24.000	

Sumber: Tamin, 2000

Berdasarkan jenis-jenis angkutan umum massal yang ada maka tidak semua bus beroperasi pada jalan yang sama, karena berdasarkan karakteristik dan fisik sarananya pun berbeda sehingga perlu adanya pembebanan kelas-kelas jalan yang sesuai dengan jenis angkutan massalnya. Untuk itu dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1I-2
Pelayanan Angkutan Umum Sesuai Hierarki Jalan

	Arteri	Kolektor	Lokal
Bus Besar			
Bus Sedang			
Bus Kecil			

Sumber: Tamin, 2000

2.3.1 Bus Umum

Bus adalah kendaraan besar beroda, digunakan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Istilah bus ini berasal dari bahasa Latin, *omnibus*, yang berarti "(kendaraan yang berhenti) di semua (perhentian) (Wikipedia, 2012). Bus umum terdiri dari bus AKDP, bus AKAP, dan bus dalam kota. Bus AKDP cangkupannya bus yang melayani antar kota dala provinsi, bus AKAP bua yang melayani antar kota antar provinsi, sedangkan bus dalam kota yaitu bus yang beroperasi di wilayah kota tersebut tetapi sifatnya umum seperti tidak memiliki selter khusus, lajur khusus dan pembayaran tiket secara manual ke kondektur, contoh dari bus dalam kota di Kota Bandung seperti KOBUTRI, DAMRI.

2.3.2 Bus Khusus

Pada umumnya alat transportasi dirancang untuk membantu manusia dalam pergerakan, namun ternyata ada beberapa alat traansportasi yang dirancang secara khusus untuk memberikan kenyamanan bagi *user.* Salah satunya yaitu dengan adanya *bus rapid transit* yang dirancang serba khusus untuk melayani *user* agar bisa lebih menggunakan angkutan umum massal dibanding dengan angkutan pribadi. Untuk lebih jelasnya dibawah ini akan diuraikan mengenai *bus rapid transit.*

Pengertian Umum *Bus Rapid Transit*

Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah angkutan massal yang berbasis pada jalandimana memanfaatkan jalur - jalur khusus dan ekslusif. Sedangkan *Bus Rapid Transit*berbasis *bus way* adalah sarana angkutan umum massal dengan moda bus dimanakendaraan akan berjalan pada lintasan khusus berada di sisi jalur cepat.Selain itu sistem yang dipergunakan adalah sistem tertutup dimana penumpang dapat naikdan turun hanya pada halte - halte dan tentunya harus dilengkapi dengan sistem tiket baikberupa tiket untuk sekali jalan ataupun berlangganan dengan mekanisme prabayar. Agarpara penumpang nyaman pada saat menuju dan meninggalkan halte maka disediakanfasilitas penyeberangan orang yang landai, petugas keamanan pada setiap halte, jadwalwaktu perjalanan dan juga tidak adanya pedagang kaki lima baik di halte maupunjembatan penyebarangan kecuali pada tempat tampat yang telah ditentukan. Selain itu agarmudah menuju dan meninggalkan lajur *bus way* maka dari lokasi - lokasi tertentu akandisediakan trayek angkutan umum. *Bus way* (jalur bus) merupakan jalur khusus untuklintasan bus dengan maksud untuk meningkatkan efisiensi sistem transportasi umum, yaitumempersingkat waktu perjalanan dan biaya transportasi (*Transportation Research Board,2003*).

Karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT)

Dari karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT) dapat dilihat spesifikasi pelayanan yangdiberikan sangat berbeda dengan sistem angkutan umum massal lainnya yang sekarangsudah ada.Berikut adalah karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT) dan karakteristikpelayanan bagi penumpangnya.

1. Jalur khusus bus
2. Naik dan turun penumpang yang cepat pada tempat tertentu yang telah ditentukan
3. Sistem penarikan ongkos sebelum berangkat yang efektif dan efisien
4. Halte yang nyaman
5. Bus yang nyaman
6. Adanya integritas dengan moda transportasi lainnya

Karakteristik pelayanan bagi penumpang *bus Rapid Tramsit*:

1. Kemudahan akses untuk angkutan umum
2. Keamanan
3. Ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang dan terlindungi dari cuaca
4. Waktu tunggu yang relatif singkat
5. Kualitas pelayanan yang cukup tinggi selama perjalanan
6. Stasiun atau halte pemberhentian dan pemberangkatan yang aman
7. Ketersediaan informasi

2.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum Massal Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012

Untuk mengenai standar *Bus Rapid Transit* (Angkutan Umum Masaal) mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Massal Berbasi Jalan. Dimana dalam peraturan tersebut terdapat variabel dari setiap aspek yang harus mengikuti peraturannya, dimana standar tersebut sudah dicantumkan pada bab sebelumnya pada **Tabel 1-1** Variabel penelitian.

a) Aspek Keamanan

Aspek keamanan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan pelayanan, identitas kendaraan, identitas pengemudi, dan kaca film. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Lampu Penerangan**

Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, indikatornya berapa jumlah yang berfungsi dan minimal ukuran teknis harus 95% sesuai dengan standar.

- **Petugas Keamanan**

Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di bus, indikatornya ketersediaan petugas kemanan dan ukuran sesuai standar minimal satu orang.

- **Aduan Pelayanan**

Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan atau sms pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat, indikatornya jumlah ketersediaan stiker tersebut dan berdasarkan standar jumlah yang harus ada minimal dua stiker.

- **Identitas Kendaraan**

Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada kaca belakang, indikatornya jumlah yang ada dan standarnya minimal ada satu stiker.

- **Tanda Pengenal Pengemudi**

Berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan diruang pengemudi, indikatornya jumlah yang harus ada.

- **Kaca Film**

Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung, indikatornya presentase kegelapan dan standarnya maksimal 60%.

b) Aspek Keselamatan

Aspek keselamatan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; fasilitas kemanan, fasilitas kesehatan, dan alat bantu pegangan tangan. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Fasilitas Keamanan**

Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pintu otomatis. Indikatornya jumlah yang berfungsi dan kondisinya sedangkan standarnya harus 100% berfungsi secara teknis.

- **Fasilitas Kesehatan**

Ketersedian kotak P3K di dalam bus ataupun di halte, Indikatornya jumlah yang tersedia dan kondisinya sedangkan standarnya minimal ada tiga jenis alat kesehatan.

- **Alat Bantu Pegangan Tangan**

Alat bantu penumpang berdiri Indikatornya jumlah yang berfungsi dan kondisinya sedangkan standarnya harus 100% berfungsi secara teknis.

c) Aspek Kenyamanan

Aspek kenyamanan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; lampu penerangan, kapasitas penumpang, fasilitas kebersihan, dan pengatur suhu ruangan. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Lampu Penerangan**

Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, indikatornya berapa jumlah yang berfungsi dan minimal ukuran teknis harus 95% sesuai dengan standar.

- **Kapasitas Penumpang**

Jumlah penumpang sesuai kapasitas Angkut, indikatornya jumlah penumpang yang terangkut dan standarnya maksimal 100% secara teknis sesuai kapasitas pengangkut.

- **Fasilitas Kebersihan**

Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah, indikatornya jumlah yang tersedia dan standarnya minimal harus ada dua tempat sampah.

- **Pengatur Suhu Ruangan**

Menggunakan AC (air conditioner), indikatornya ketersediaan dan suhunya bagaimana, standranya suhu dalam bus 25^0 - 27^0.

d) Aspek Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; integrasi moda lain dan biaya/tarif. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Integrasi Moda Lain**

Kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan missal, indikatornya ketersediaan dan kemudahan cara mendapatkannya.

- **Tarif/Biaya**

Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan, indikatornya harga terjangkau dan standarnya sesuai SK penetapan tariff oleh pemerintah setempat.

e) Aspek Kesetaraan

Aspek kesetaraan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; kursi prioritas. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Kursi Prioritas**

Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil, indikatornya jumlah kursi dan standarnya minimal empat kursi.

f) Aspek Kesetaraan

Aspek kesetaraan yang diambil dalam penelitian ini meliputi; waktu tunggu bus, kecepatan bus, lama waktu berhenti tiap halte, dan informasi kedatangan bus. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

- **Waktu Tunggu Bus**

Waktu yang dibutuhkan pengguna bus untuk menunggu kedatangan bus, indikatornya waktu (menit) dan standarnya waktu puncak maksimal 7 menit dan waktu non puncak maksimal 15 menit.

- **Kecepatan Bus**

Kecepatan rata-rata perjalanan bus, indikatornya jarak tempuh Km/Jam dan standranya waktu jam puncak maksimal 30 Km/Jam dan waktu non puncak maksimal 50 Km/Jam.

- **Lama Waktu Berhenti Tiap Halte**

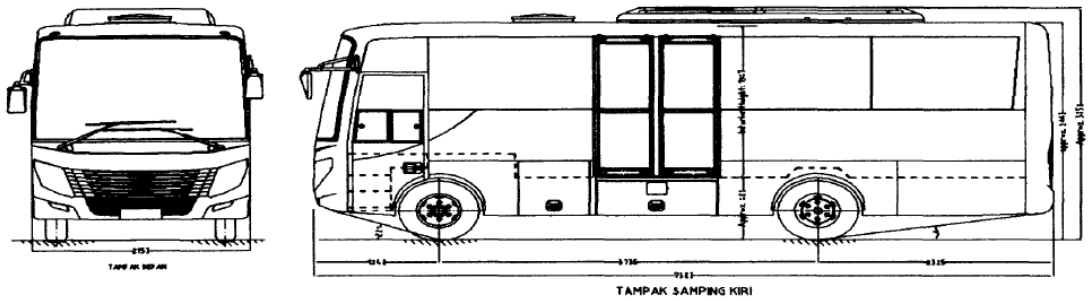
Waktu berhenti bus tiap halte, indikatornya waktu (detik) dan standarnya waktu jam sibuk maksimal 45 detik dan waktu non puncak 60 detik.

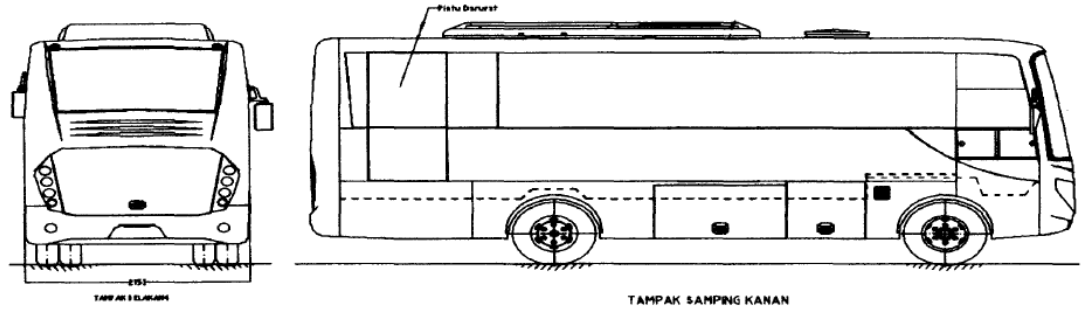
- **Informasi Layanan Kedatangan Bus**

Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa,sekurang-kurangnya memuat: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan/rute dan koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, dan peta jaringan koridor pelayanan. Indikatornya bentuk, tempat dan kondisi sedangkan standarnya papan informasi berupa visual, audio dan tulisan, penempatan terbaca dan terlihat, kondisi baik/berfungsi, dan dapat melalui medi

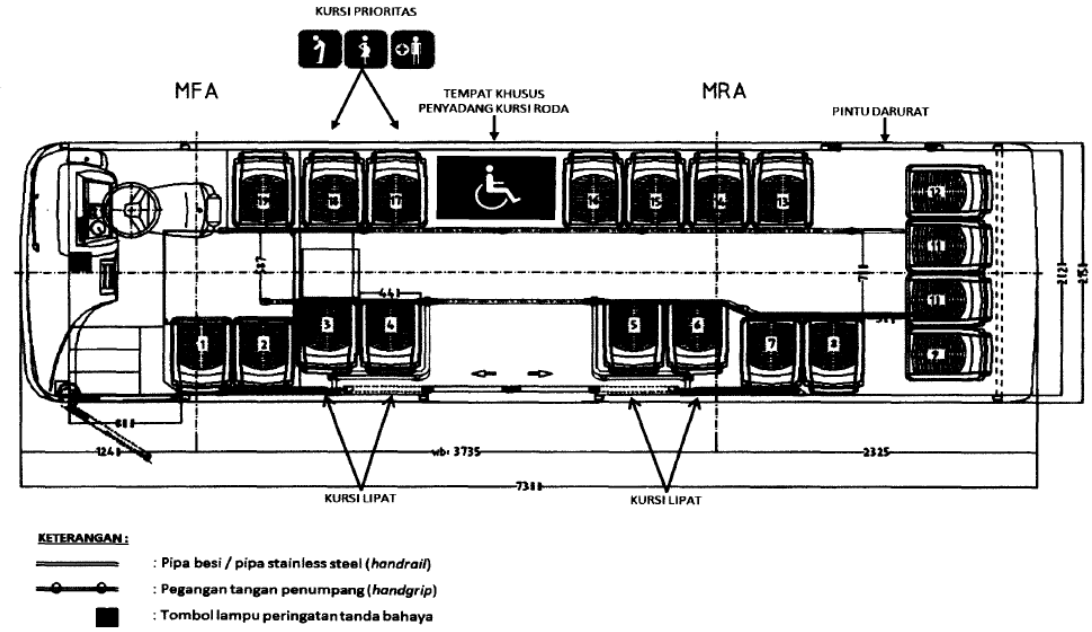
Selain itu kehandalam unit bus pun sangat diperhatikan karena agar semua mengacu kepada peraturan yang sudah di tetapkan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini:

1. **Angkutan Umum Massal Berukuran Sedang**

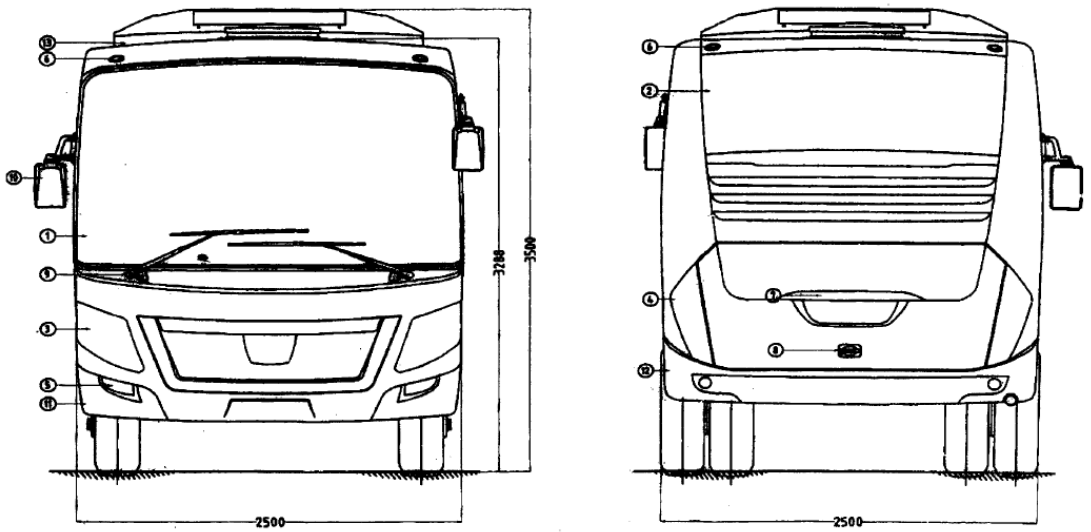




2. Desain Interior Angkutan Umum Massal berukuran Sedang



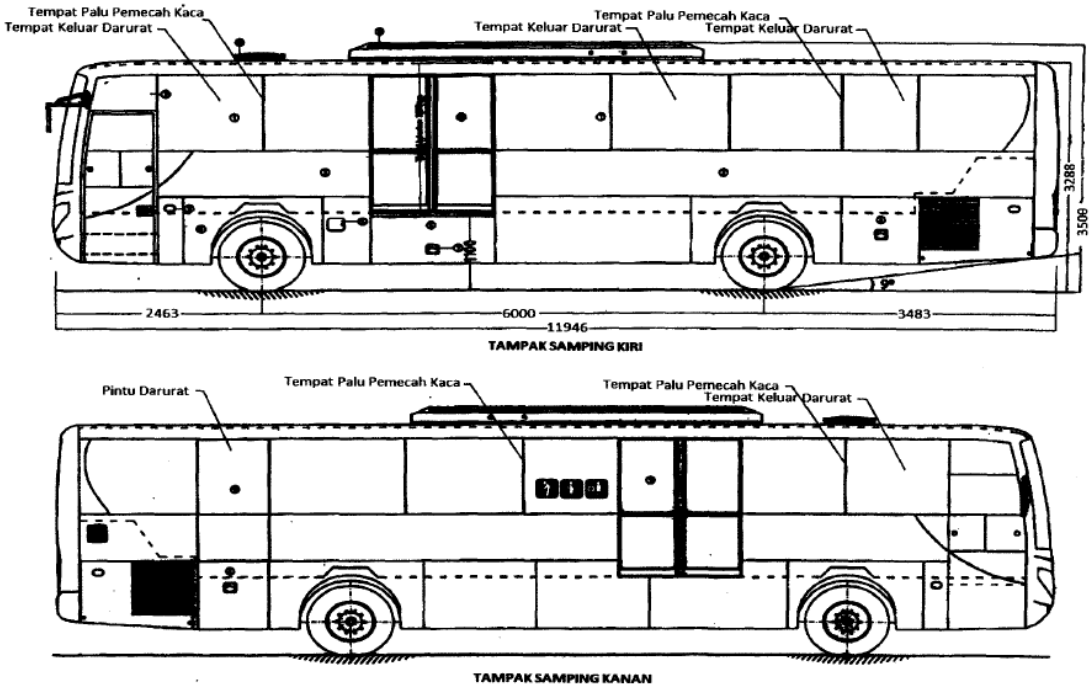
3. Angkutan umum massal berbasis jalan berukuran sedang tampak muka depan dan belakang



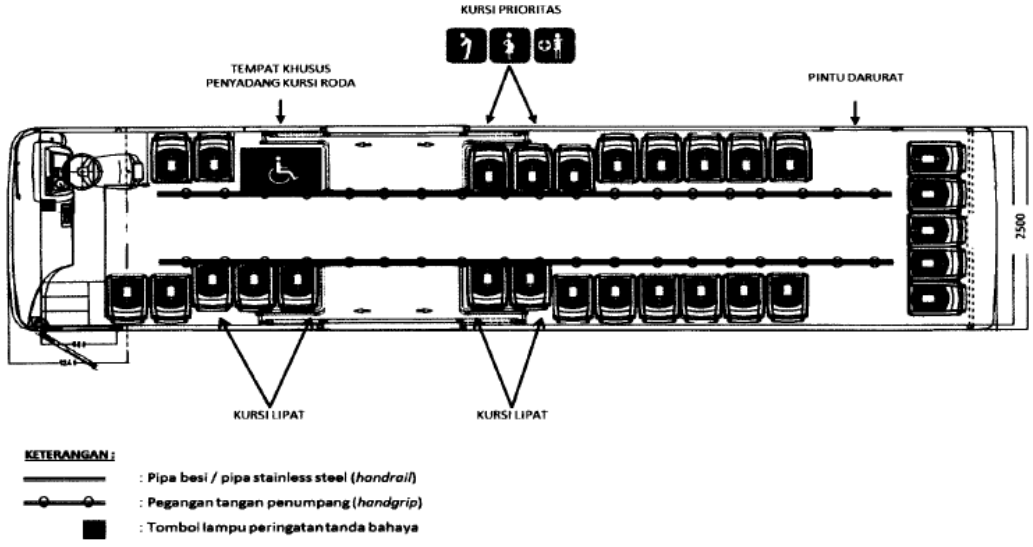
Tampak Depan

Tampak Belakang

4. Angkutan Umum Massal berbasis jalan berukuran sedang dilihat dari tampak samping



5. Angkutan umum massal berbasis jalan berukuran besar



Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2012

Gambar 2.1
Standar Desain Bus

2.5 Pengertian Persepsi dan Preferensi

A. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan,penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkaninformasi yang ditampilkan dari sumber lain (Poerwanto, 2004). Pengertian lain persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kitagambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.Persepsi merupakan pandangan, penangkapan seseorang tentang sesuatuyang dipengaruhi oleh informasi yang diterima dan interprestasinya terhadapinformasi tersebut.Persepsi merupakan pandangan, penangkapan seseorang tentang sesuatuyang dipengaruhi oleh informasi yang diterima dan interprestasinya terhadap informasi tersebut.

Selain itu pengertian persepsi pun menurut Indrawijaya (200:45) sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Robbins (2001:89) Robbins (2001:89) mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

1. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecendrungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

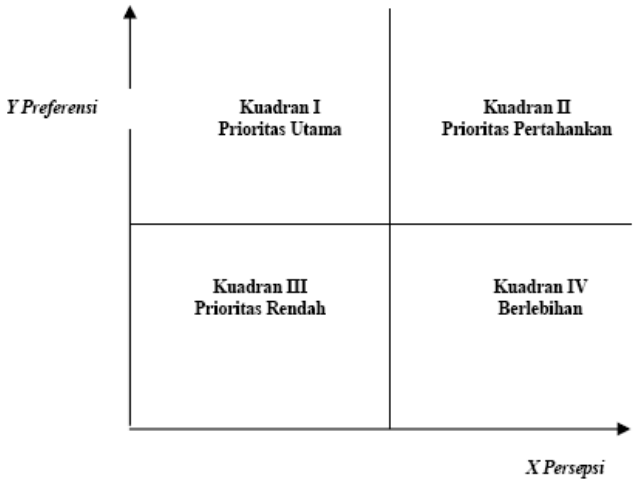
B. Preferensi

Preferensi berasal dari bahasa inggris *"Preference"* yang berarti sesuatuyang lebih diminati, suatu pilihan utama, merupakan kebutuhan prioritas.Preferensi

marupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan daripada yang lain, prioritas, pilihan, kecenderungan dan lebih disukai (*DepartemenPendidikan Nasional, 2001*)

2.6 Importance Performance Analysis

Importance-Peformance Analysis terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan p merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel. x y Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. x y. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan variabel. Kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar berikut:



Gambar 2.2
Kuadran

Pengujian *Important Performance Analysis* dilakukan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepentingan. Dengan mengukur kepuasan yang bersifat kualitatif cukup sulit, maka tingkat kepuasan pengguna dapat dikonversikan dalam bentuk skor. Banyaknya skor yang dipilih oleh pengguna dinilai sebagai bobot kepuasan. Dengan demikian melalui metode yang sama, bobot kepentingan juga bisa ditentukan. Dalam penarikan angka rata-rata dari setiap bobot tersebut, maka akan ditemukan sentral tendensi, berdasarkan batasan tersebut kita dapat menentukan butir-butir kepuasan yang mana, yang berada di bawah rata-rata dan yang berada di atas rata-rata.

Tabel 1I-3
Pembobotan Skor Kuesioner

Sumbu X (Persepsi)	Bobot	Sumbu Y (Preferensi)	Bobot
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Penting (SP)	5
Baik (B)	4	Penting (P)	4
Cukup Baik (CB)	3	Cukup Penting (CP)	3
Kurang Baik (KB)	2	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Baik (TB)	1	Tidak Penting (TP)	1
Tidak Sangat baik (TSB)	0	Tidak Sangat Penting (TSP)	0