

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama periode waktu dari September 2023 hingga Juli 2024 dan dilaksanakan di wilayah Jakarta. Menurut data yang dilansir pada laman Kompas.com (2022), tempat Maxim pertama kali membuka kantor dan beroperasi di Indonesia adalah di Jakarta (Idris, 2022).

### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan, menguji, dan menjelaskan sebuah peristiwa apa adanya menggunakan data numerik tanpa bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu (Sulistiyawati et al., 2022). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Maxim. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan desain *cross sectional*.

Metode survei merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dari sebuah sampel sehingga diperoleh gambaran aspek-aspek tertentu suatu populasi (Maidiana, 2021). Sementara *cross sectional* merupakan studi yang mengukur karakteristik seseorang dalam suatu populasi pada titik waktu

tertentu dengan jangka waktu yang singkat (Bignold, 2020). *Cross sectional* dipilih agar dapat mendeskripsikan karakteristik populasi dalam satu waktu.

Pada penelitian ini, survei dilakukan dengan mengisi kuesioner melalui Google Form dalam mengumpulkan data terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Jakarta. Google Form dipilih sebagai *platform* kuesioner *online* untuk mengumpulkan data karena memudahkan responden mengisi kuesioner dan memudahkan peneliti menyebar kuesioner melalui berbagai media sosial sehingga menjangkau lebih banyak responden. Selain itu, dapat menghemat biaya dan efisiensi waktu.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi menurut Amin et al. (2023) adalah seluruh anggota makhluk hidup, peristiwa, maupun benda yang berada dalam satu tempat bersamaan secara sengaja yang menjadi target penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jakarta berusia 17 tahun ke atas dan pernah menggunakan aplikasi Maxim. Karena tidak diketahui pasti jumlah pengguna aplikasi Maxim di Jakarta, maka penentuan sampel akan dilakukan dengan rumus Cochran seperti penelitian yang dilakukan (Suarna & Mahendra, 2024), yang akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian (Amin et al., 2023). Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis

*purposive sampling*. *Non-probability sampling* adalah pengambilan sampel yang dipilih dari sebagian populasi karena tidak semua populasi mempunyai kesempatan yang sama (Asrulla et al., 2023). *Purposive sampling* adalah sampel yang ditentukan dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan peneliti (Husnul et al., 2020). Jenis teknik ini digunakan untuk memperoleh sampel yang sesuai dengan kriteria dari peneliti, yakni:

- a. Pengguna berusia 17 tahun ke atas.
- b. Pengguna aplikasi Maxim yang berdomisili di Jakarta.
- c. Pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Maxim.

Berdasarkan Polling Institute (2022) dalam survei “Kenaikan Tarif Ojek *Online* di Mata Pengguna dan Pengemudi” populasi survei pengguna ojek *online* dimulai dari usia 17 tahun atau lebih. Untuk menentukan besaran sampel yang mewakili populasi yang tidak diketahui jumlahnya, maka digunakan rumus Cochran (Suarna & Mahendra, 2024).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  = sampel

$z$  = inovasi kurva normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

$p$  = peluang benar 50% = 0,5

$q$  = peluang salah 50% = 0,5

$e$  = margin error 10%

Maka,

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebesar 96,04 sampel, yang dibulatkan menjadi 100 sampel agar memperoleh data yang lebih valid. Selain itu, agar mendapatkan sampel terbaik untuk mewakili responden yang diteliti (Tiyasherlinda et al., 2022).

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengumpulkan data dari data primer. Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, kemudian diolah sendiri oleh peneliti (Husnul et al., 2020). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah sebuah alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur suatu peristiwa yang diteliti (Dewi & Sudaryanto, 2020). Pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuesioner melalui Google Form oleh subjek penelitian atau target responden yang sesuai. Kuesioner berisi berbagai item pernyataan yang sudah disediakan opsi jawaban yang dapat dipilih oleh responden untuk menjawab.

##### **1. Definisi Konseptual Variabel**

Definisi konseptual variabel adalah konsep yang mendeskripsikan karakteristik dari persoalan yang diteliti (Mahardika & Komarudin, 2021). Dalam penelitian ini kepuasan pengguna menjadi konseptual

variabel yang digunakan. Menurut Mardiana (2020), kepuasan pengguna merupakan tingkatan perasaan puas seorang pengguna atas penggunaan sebuah aplikasi yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi tersebut. Apabila pengguna merasa puas, maka akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk menggunakan kembali produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Dirgantari et al., 2020). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan sebuah rasa yang timbul dari hasil akhir pemanfaatan produk atau layanan yang digunakan pengguna. Kepuasan pengguna dapat menjadi perbandingan seseorang untuk dapat menggunakan produk atau layanan itu kembali atau tidak apabila pemanfaatan yang dirasakan tidak mengecewakan atau masih dalam taraf memuaskan.

## **2. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Annisa dan Ceceng (2022), definisi operasional variabel merupakan sebuah definisi yang dapat dikaji serta diukur. Dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu kepuasan pengguna dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis faktor-faktor variabel tersebut dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Menurut Saputri dan Alvin (2020), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan melakukan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang sesungguhnya. Penerapan pendekatan EUCS dalam penelitian ini

bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir melalui lima dimensi yaitu, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berperan krusial sebagai alat pengumpul data dalam penelitian (Maidiana, 2021). Penggunaan instrumen atau alat ukur penelitian bermaksud agar data penelitian yang diperoleh menjadi valid dan reliabel. Pada Tabel 3.1 merupakan instrumen penelitian variabel kepuasan pengguna menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diisi oleh responden melalui Google Form. Dalam instrumen penelitian terdapat 17 indikator sebagai pernyataan atau pertanyaan yang dikembangkan dari dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang diadaptasi dari indikator yang digunakan oleh (Hamzah et al., 2022).

**Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**

| Variabel          | Teori   | Dimensi        | Indikator  | Indikator Adaptasi  | Sumber                |
|-------------------|---|----------------|--|---|-----------------------|
| Kepuasan Pengguna | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | <i>Content</i> | 1. <i>The contents of the information on the Bukittinggi IAIN e-Library are easy to understand.</i>        | 1. Informasi pada aplikasi Maxim mudah dipahami.          | (Hamzah et al., 2022) |
|                   |   |                | 2. <i>Fill in the reference information on the IAIN Bukittinggi e-Library that meets the requirements.</i> | 2. Informasi pada aplikasi Maxim sesuai dengan kebutuhan. |                       |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

| Variabel          | Teori   | Dimensi | Indikator   | Indikator Adaptasi   | Sumber                |
|-------------------|---|---------|---|--|-----------------------|
| Kepuasan Pengguna | <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | Content | 3. <i>The contents of the information provided by the IAIN Bukittinggi e-Library are very helpful in tracing library collections.</i> | 3. Informasi yang disediakan aplikasi Maxim sangat membantu untuk melacak pemesanan.                     | Hamzah et al., (2022) |
|                   |   |         | 4. <i>Fill in the collection information provided by the e-Library library information system IAIN Bukittinggi is complete.</i>       | 4. Aplikasi Maxim menyediakan fitur-fitur yang lengkap.  |                       |
|                   |   |         | Accuracy  | 1. <i>Every IAIN Bukittinggi e-Library link that you click always displays the appropriate web page.</i> |                       |
|                   |   |         | 2. <i>The information displayed by the IAIN Bukittinggi e-Library is correct and accurate.</i>  | 2. Informasi yang ditampilkan aplikasi Maxim akurat.   |                       |
|                   |   |         | 3. <i>E-Library IAIN Bukittinggi is error-free.</i>   | 3. Aplikasi Maxim bebas dari kesalahan ( <i>error-free</i> ).  |                       |
|                   |   | Format  | 1. <i>E-Library IAIN Bukittinggi has an attractive design.</i>  | 1. Aplikasi Maxim memiliki desain yang menarik.  |                       |
|                   |   |         | 2. <i>E-Library IAIN Bukittinggi has an easy-to-understand menu structure.</i>  | 2. Semua menu dalam aplikasi Maxim mudah dipahami.   |                       |
|                   |   |         | 3. <i>The layout of the information description in the e-Library collection is easy to understand.</i>                                | 3. Desain tampilan aplikasi Maxim memudahkan pengguna.   |                       |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

| Variabel          | Teori   | Dimensi           | Indikator  | Indikator Adaptasi   | Sumber                |   |
|-------------------|---|-------------------|--|--|-----------------------|---|
| Kepuasan Pengguna | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Format            | 4. <i>The output/result presented by the e-Library has an effective format/form.</i>             | 4. Tampilan layar aplikasi Maxim sangat efektif saat digunakan.                | Hamzah et al., (2022) |   |
|                   |   |                   | <i>Ease of use</i>   | 1. <i>IAIN Bukittinggi E-Library can interact clearly and understandably.</i>  |                       | 1. Mudah berinteraksi di aplikasi Maxim dengan pengemudi. |
|                   |   |                   |  | 2. <i>The features in the IAIN Bukittinggi e-Library are easy to use.</i>      |                       | 2. Fitur-fitur di aplikasi Maxim mudah digunakan          |
|                   |   |                   | 3. <i>IAIN Bukittinggi E-Library makes it easy for me to get the library collection I want.</i>  | 3. Mudah untuk memesan jasa transportasi yang diinginkan dalam aplikasi Maxim. |                       |   |
|                   |   | <i>Timeliness</i> | 1. <i>Get the books you need faster using the e-Library IAIN Bukittinggi.</i>                    | 1. Mendapat pengemudi dengan cepat dari aplikasi Maxim.                        |                       |   |
|                   |   |                   | 2. <i>IAIN Bukittinggi's e-library always displays the latest information.</i>                   | 2. Aplikasi Maxim menampilkan informasi terbaru.                               |                       |   |
|                   |   |                   | 3. <i>E-Library IAIN Bukittinggi responds to commands quickly and does not take a long time.</i> | 3. Aplikasi Maxim merespon perintah dengan cepat dan tidak memakan waktu lama. |                       |   |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Kuesioner penelitian lengkap dapat dilihat pada Lampiran 1. Untuk pengukuran dari jawaban tiap item indikator digunakan Skala Likert untuk mengukur sikap seseorang berupa pendapat atau respon tertentu terhadap peristiwa sosial yang diteliti (Husnul et al., 2020). Setiap pernyataan akan



diukur tingkat kepuasannya menggunakan skala Likert Kepentingan (*Importance*) dan skala Likert Kepuasan (*Performance*) dengan rentang nilai 1-5 yang merujuk pada Nispi et al. (2023), seperti yang ada pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3. Skala Likert Kepentingan digunakan untuk menilai seberapa penting aspek tersebut, sedangkan skala Likert Kepuasan atau Kinerja digunakan untuk menilai seberapa puas pengguna menilai tingkat kinerja aplikasi.

**Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepentingan**

| Keterangan           | Bobot |
|----------------------|-------|
| Sangat Penting       | 5     |
| Penting              | 4     |
| Cukup Penting        | 3     |
| Tidak Penting        | 2     |
| Sangat Tidak Penting | 1     |

**Tabel 3.3 Skala Likert Tingkat Kinerja**

| Keterangan        | Bobot |
|-------------------|-------|
| Sangat Puas       | 5     |
| Puas              | 4     |
| Cukup Puas        | 3     |
| Tidak Puas        | 2     |
| Sangat Tidak Puas | 1     |

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan dalam mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner (Hanum et al., 2024). Apabila instrumen penelitian valid, maka dapat mengungkap data dari variabel dengan tepat dan tidak menyimpang dari keadaan aslinya (Riskijah, 2020). Uji validitas dapat dilakukan secara statistik menggunakan *Pearson Product Moment* dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai

positif dan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan uji 2 sisi (Riskijah, 2020).

$$r = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi

$N$  = banyaknya responden

$x$  = skor item

$y$  = skor total responden

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan melihat besaran tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan, sehingga dapat diketahui bahwa kuesioner tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian (Delpiero & Istriani, 2023). Instrumen penelitian bisa diandalkan apabila item instrumen penelitiannya dinyatakan reliabel melalui uji reliabilitas. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha*.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah item pernyataan

$\sum \sigma^2 b$  = jumlah varian skor tiap item

$\sigma^2 t$  = varian total

Instrumen dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila *Cronbach Alpha* > 0,60. Sebaliknya, apabila *Cronbach Alpha* < 0,60 maka tidak reliabel (Ratnasari et al., 2020).

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap item pernyataan penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mencari item paling penting menurut pengguna berdasarkan skor rata-rata paling tinggi.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{1}{n} (X_1 + X_2 + \dots + X_n)$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Rata-rata

$\sum x_i$  = Jumlah data

$n$  = Banyak data

$x_n$  = Variabel ke- $n$

Selanjutnya, skor kriteria ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

- a. Nilai akumulasi, yaitu total nilai dari jawaban setiap pernyataan, yaitu 100 responden.
- b. Persentase, yaitu nilai akumulasi item dibagi nilai frekuensi, kemudian dikali 100%.
- c. Akumulasi nilai skala maksimum dan minimum, sebagai berikut:
  - Skor akumulasi maksimum =  $100 \times 5 = 500$
  - Skor akumulasi minimum =  $100 \times 1 = 100$

- Nilai persentase terbesar = 100%
- Nilai persentase terkecil =  $(100:500) \times 100\% = 20\%$
- Nilai antara =  $100\% - 20\% = 80\% : 5 = 16\%$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh kriteria penilaian untuk interpretasi dimensi yang diteliti dengan pengkategorian dari nilai skor responden, seperti pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4 Bobot Interpretasi Skor**

| Skor Kriteria | Kepentingan (P + SP) | Kepuasan (P + SP) |
|---------------|----------------------|-------------------|
| 20% - 35%     | Sangat Tidak Penting | Sangat Tidak Puas |
| 36% - 52%     | Tidak Penting        | Tidak Puas        |
| 53% - 68      | Cukup                | Cukup             |
| 69% - 84%     | Penting              | Puas              |
| 85% - 100%    | Sangat Penting       | Sangat Puas       |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap item pernyataan penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mencari item paling memuaskan menurut pengguna berdasarkan skor rata-rata paling tinggi.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{1}{n} (X_1 + X_2 + \dots + X_n)$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Rata-rata

$\sum x_i$  = Jumlah data

$n$  = Banyak data

$x_n$  = Variabel ke-n

Selanjutnya menentukan skor kriteria berdasarkan bobot kriteria pada Tabel 3.4.

### 3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan item tertentu menggunakan indeks (Nispi et al., 2023). Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan memperhitungkan tingkat kepentingan dan kepuasan dari suatu produk. Menurut Amri et al. (2020), CSI sangat berguna bagi kepentingan perusahaan karena dapat memberikan data secara jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna pada waktu tertentu, sehingga dapat dilakukan evaluasi secara berkala untuk dilakukan perbaikan pada aspek yang kurang memuaskan.

Dalam menerapkan metode CSI, kuesioner yang digunakan diukur dengan skala Likert Kepentingan (*Importance*) yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan skala Likert Kinerja (*Performance*) yang dapat dilihat pada Tabel 3.3. Selanjutnya, untuk menghitung besarnya nilai CSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- a. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Untuk menghitung MIS dan MSS digunakan rumus:

$$MIS = \left[ \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \right]$$

Keterangan:

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right]$$

Keterangan:

$X_i$ = Nilai kepuasan atribut X ke i

n= Jumlah responden

- b. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Nilai WF diperoleh dari hasil bagi nilai MIS per-item dengan nilai total MIS seluruh item.

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \right]$$

Keterangan:

$MIS_i$ = Rata-rata kepentingan

$\sum_{i=1}^P MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan

- c. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Nilai WS diperoleh dari hasil perkalian antara WF dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan:

$WFi$ = Faktor tertimbang ke-z

$MSS$ = Rata-rata tingkat kepuasan

- d. Menghitung WT (*Weight total*), nilai WT diperoleh dari hasil penjumlahan *Weight Score* (WS).
- e. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{WT}{HS(Y)} \times 100\% \right]$$

Keterangan:

*WT* = Skor nilai *WT*

*HS* = Skala tertinggi yang digunakan atau *Highest Scale*

Kemudian, dari hasil perhitungan *CSI* dapat ditentukan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pedoman kriteria tingkat kepuasan pengguna yang merujuk pada Maqhfirah et al. (2023), seperti yang ada pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5 Kriteria tingkat *Customer Satisfaction Index* (*CSI*)**

| Nilai <i>CSI</i> (%) | Keterangan <i>CSI</i> |
|----------------------|-----------------------|
| 0 - 34.99%           | Tidak Puas            |
| 35% - 50.99%         | Kurang Puas           |
| 51% - 65.99%         | Cukup Puas            |
| 66% - 80.99%         | Puas                  |
| 81% - 100%           | Sangat Puas           |

#### 4. *Importance Performance Analysis* (*IPA*)

*Importance Performance Analysis* (*IPA*) adalah analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi kinerja sistem informasi dalam bentuk matriks (Hamzah et al., 2022). *IPA* digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana yang paling penting dan paling memuaskan menurut pengguna atau atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kepuasan yang rendah dan perlu ditingkatkan (Nguyen et al., 2022). *IPA* diimplementasikan dengan diagram kartesius yang diklasifikasikan ke dalam empat bagian (kuadran),

dimana tingkat kepentingan diwakili garis vertikal sementara tingkat kepuasan diwakili garis horizontal, seperti pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1** *Importance Performance Analysis*

Sumber: (Nispi et al., 2023)

Berikut merupakan penjelasan dari tiap kuadran yang ada pada Gambar 3.1:

- a. Kuadran 1: Tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kepuasan rendah. Atribut pada kuadran 1 menjadi prioritas utama karena pengguna menganggap atribut tersebut penting tetapi kepuasan yang didapat rendah, sehingga atribut pada kuadran ini harus ditingkatkan.
- b. Kuadran 2: Tingkat kepentingan dan kepuasan tinggi. Atribut pada kuadran 2 harus dipertahankan karena atribut pada kuadran ini dapat membuat produk unggul.
- c. Kuadran 3: Tingkat kepentingan dan kepuasan rendah. Atribut pada kuadran 3 menjadi prioritas yang rendah karena dianggap kurang penting oleh pengguna.



- d. Kuadran 4: Tingkat kepentingan rendah, tetapi tingkat kepuasannya tinggi. Atribut pada kuadran 4 dianggap berlebihan, sebaiknya dikurangi agar perusahaan dapat mengalokasikan biaya ke atribut yang lebih membutuhkan.

