

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan menguraikan sifat dan karakteristik data-data atau variable yang diujikan serta mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variable. Penelitian ini mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepuasan dari dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, assurance, emphaty, Tangible*), Produk dan Harga dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan dari E-Warong Kube (penerima bantuan sosial pangan program sembako) merasa puas dengan pelayanan E-Warong Kube selama ini dan untuk mengetahui juga variable-variabel yang perlu dipertahankan dan perlu diperbaiki.

#### B. Tahap Penelitian

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Quota Sampling*. Menurut Margono, S. (2006), Pengambilan sampel kuota adalah metode pengambilan sampel yang membagi menjadi beberapa kelompok tanpa mempertimbangkan seluruh populasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.526 orang yang merupakan penerima bantuan sosial program sembako di kecamatan Metro Pusat.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 80 orang pelanggan (penerima bantuan program sembako) dari 8 E-Warong Kube. Sampel tersebut dituju sebagai sumber data utama tentang tingkat kepuasan Pelanggan (Penerima Bantuan Sosial Pangan Program Sembako) E-Warong Kube di Kecamatan Metro Pusat.

Berikut data tingkat pendidikan pelanggan (penerima bantuan sosial pangan program sembako) E-Warong Kube Kecamatan Metro Pusat:

Tabel 6. Data Tingkat Pendidikan Pelanggan E-Warong Kube Kecamatan Metro Pusat

No	Pendidikan KPM	Jumlah	Persentase	Jumlah Responden
----	----------------	--------	------------	------------------

1	MI, Paket A, SD	832	32,94%	26
2	MTs, Paket B, SMP	546	21,62%	18
3	MA, Paket C, SMA	726	28,74%	23
4	Perguruan Tinggi	61	2,41%	2
5	Tidak Ada Data Pendidikan	361	14,29%	11
Jumlah		2526	100,00%	80

Sumber: Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2021

### C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjadi penjabaran operasional kerja yang mendeskripsikan variabel-variabel dengan memasukkan indikator masing-masing variable. Adapun definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah:

#### 1. Kehandalan (*Reliability*)

- a. Definisi Konseptual: *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- b. Definisi Operasional: *Reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan standar yang diharapkan, terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan serta penanganan masalah yang dihadapi konsumen. Dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada penerima bantuan sosial pangan program sembako di Kecamatan Metro Pusat.

#### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Definisi Konseptual: *Responsiveness* dapat diartikan kesediaan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan.
- b. Definisi Operasional: *Responsiveness* dapat diartikan kemampuan para pengurus dan anggota *e-warong* dalam merespon kebutuhan KPM dan tanggap untuk membantu para penerima bantuan sosial pangan program sembako saat bertransaksi di *e-warong*. Dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada penerima bantuan sosial pangan program sembako di Kecamatan Metro Pusat

#### 3. Jaminan (*Assurance*)

- a. Definisi Konseptual: *assurance* dapat diartikan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- b. Definisi Operasional: *assurance* dapat diartikan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari para pengurus dan anggota *e-warong* dan mampu

melaksanakan penyaluran bantuan sosial pangan program sembako sesuai ketentuan. Dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada penerima bantuan sosial pangan program sembako.

#### **4. Empati (*Empathy*)**

- a. Definisi Konseptual: *emphaty* dapat diartikan mencakup kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individual.
- b. Definisi Operasional: *emphaty* dapat diartikan mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dari KPM bantuan sosial pangan program sembako. Dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada penerima bantuan sosial pangan program sembako.

#### **5. Bukti Fisik (*Tangibility*)**

- a. Definisi Konseptual: *tangibility* dapat diartikan meliputi bukti fisik layanan, meliputi penampilan fisik penyedia layanan, alat atau perlengkapan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Definisi Operasional: *tangibility* dapat diartikan fiisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang tersedia di *e-warong*. Dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada penerima bantuan sosial pangan program sembako.

#### **6. Produk (*Product*)**

- a. Definisi Konseptual: Produk (*Product*) dapat diartikan segala sesuatu yang ditawarkan yang meliputi sejumlah barang, jasa-jasa, ide (misalnya kekayaan intelektual), dan komponen-komponen lainnya.
- b. Definisi Operasional: Produk (*Product*) dapat diartikan segala sesuatu yang ditawarkan yang meliputi sejumlah barang atau komoditas bantuan sosial pangan program sembako (sumber karbohidrat, sumber protein hewani, sumber protein nabati, sumber vitamin dan mineral) dan komponen-komponen lainnya dari *e-warong* untuk dipilih dan dibeli oleh KPM. Dapat diukur menggunakan instrumen dengan skala Likert yang diberikan kepada KPM.

#### **7. Harga (*Price*)**

- a. Definisi Konseptual: Harga (*Price*) dapat diartikan jumlah yang dibebankan atas suatu harga produk atau jasa, atau jumlah semua nilai yang diberikan oleh

pelanggan untuk memperoleh keuntungan (*profit*) dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

- b. Definisi Operasional: Harga (*Price*) merupakan seluruh biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa untuk mendapatkan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh suatu perguruan tinggi. Dan dapat diukur menggunakan instrumen dengan skala Likert yang diberikan pelanggan KPM.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut, maka dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden. Penjelasan operasional variable dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut ini:

Tabel 7. Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
<i>Servqual</i> / Kualitas Pelayanan	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	kemampuan untuk memberikan standar yang diharapkan, terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan serta penanganan masalah yang dihadapi konsumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>E-warong</i> beroperasi setiap hari.</li> <li>- <i>E-warong</i> memiliki kegiatan usaha yang menjual bahan pangan lokal dengan lokasi usaha tetap.</li> <li>- <i>E-warong</i> bukan milik dan/atau dikelola oleh aparat sipil negara, pegawai Bank Penyalur, lurah, pegawai kelurahan atau pegawai/perangkat kelurahan, tenaga pelaksana Program Sembako, sumber daya manusia program keluarga harapan, anggota badan permusyawaratan.</li> <li>- <i>E-warong</i> tidak dimiliki dan/atau dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik desa beserta unit usahanya.</li> <li>- KPM tidak perlu mengantri dalam mencairkan bantuan sosial pangan program sembako.</li> <li>- Pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan anggota <i>e-warong</i> sudah sesuai dengan ketentuan.</li> <li>- KPM tidak pernah mengalami hambatan saat mencairkan bantuan</li> </ul>	Likert 1-5

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
			<p>sosial pangan program sembako di <i>e-warong</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apabila ada kendala dalam pencairan bantuan social pangan program sembako, pengurus dan anggota <i>e-warong</i> dapat segera menyelesaikan kendala tersebut.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> mengenal KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> tidak pernah salah orang dalam menyalurkan bantuan sosial pangan program sembako.</li> </ul>	
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	kemampuan para pengurus dan anggota <i>e-warong</i> dalam merespon kebutuhan KPM dan tanggap untuk membantu para penerima bantuan sosial pangan program sembako saat bertransaksi di <i>e-warong</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengurus &amp; anggota <i>e-warong</i> selalu memberikan informasi kepada KPM apabila diperlukan.</li> <li>- Petugas (Dinas Sosial, Pendamping &amp; pengurus <i>e-warong</i>) menanggapi keluhan KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> menerima saran dari KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> siap mengganti bahan pangan bantuan apabila berkualitas jelek.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> mengantarkan bahan pangan kepada KPM lanjut usia yang tidak bisa meninggalkan ranjang/tempat tidurnya (<i>bedridden</i>) dan KPM penyandang disabilitas berat tanpa dikenakan biaya antar.</li> </ul>	Likert 1-5
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari para pengurus dan anggota <i>e-warong</i> dan mampu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> melayani KPM dengan sopan dan ramah.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> menjamin kelancaran transaksi di <i>e-warong</i></li> <li>- Lingkungan <i>e-warong</i> aman.</li> </ul>	Likert 1-5

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
		melaksanakan penyaluran bantuan sosial pangan program sembako sesuai ketentuan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KPM yakin Pemerintah selalu menyediakan bantuan sosial pangan program sembako setiap bulan</li> <li>- KPM yakin telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial pangan program sembako yang sah.</li> <li>- Penyaluran bantuan sosial pangan program sembako tepat waktu</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> tidak memotong jumlah bantuan sosial pangan program sembako.</li> </ul>	
	<i>Empati (Emphaty)</i>	kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dari KPM bantuan sosial pangan program sembako.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> bersifat informatif; mau menerangkan, mau memberikan penjelasan dengan baik kepada KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> selalu menyampaikan informasi kepada KPM terkait jadwal penyaluran bantuan sosial pangan program sembako</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> dapat memahami bahan pangan yang diinginkan KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> memberikan pelayanan kepada KPM tanpa diskriminatif</li> </ul>	Likert 1-5
	Bukti Fisik (Tangibility)	Fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang tersedia di <i>e-warong</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi <i>e-warong</i> dekat dengan rumah KPM</li> <li>- Lokasi <i>e-warong</i> mudah dijangkau oleh KPM</li> <li>- Ruang <i>e-warong</i> untuk penyimpanan bahan pangan cukup memadai</li> <li>- <i>E-warong</i> memiliki ruang/tempat tunggu KPM yang memadai.</li> <li>- Jumlah pengurus <i>e-warong</i> yang melayani penyaluran bantuan cukup.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> menyampaikan informasi terkait penyaluran bantuan sosial pangan program</li> </ul>	Likert 1-5

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- sembako melalui telepon dan media sosial lainnya.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> menginformasikan kepada KPM mengenai pembelian bahan pangan dapat dilakukan setiap hari atau sesuai dengan jadwal</li> <li>- Jaringan internet di <i>e-warong</i> cukup bagus &amp; mendukung dalam melakukan transaksi penyaluran bantuan sosial pangan program sembako</li> <li>- Jaringan listrik di <i>e-warong</i> cukup memadai.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> memberikan bukti transaksi kepada KPM berupa struk atau nota belanja bantuan sscial pangan program sembako.</li> <li>- memasang poster logo sebagai penanda <i>e-warong</i> Program Sembako.</li> <li>- <i>E-warong</i> menyediakan timbangan untuk menjual bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako.</li> </ul>	
Bauran Pemasaran	Produk	segala sesuatu yang ditawarkan yang meliputi sejumlah barang atau komoditas bantuan sosial pangan program sembako (sumber karbohidrat, sumber protein hewani, sumber protein nabati, sumber vitamin dan mineral) dan komponen-komponen lainnya dari <i>e-warong</i> untuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>E-warong</i> tidak memaketkan bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako.</li> <li>- KPM diberikan kesempatan untuk memilih bahan pangan di <i>e-warong</i>.</li> <li>- <i>E-warong</i> memberikan kesempatan kepada KPM untuk menukar bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako apabila bahan pangan yang diterima KPM kualitasnya tidak baik.</li> <li>- Bahan pangan bantuan sosial pangan program</li> </ul>	tidak

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
		dipilih dan dibeli oleh KPM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sembako yang dibeli KPM di <i>e-warong</i> memiliki kualitas baik.</li> <li>- Jenis bahan pangan bantuan sosial pangan yang dijual oleh <i>e-warong</i> sudah sesuai dengan ketentuan.</li> <li>- Bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako yang dijual di <i>e-warong</i> kepada KPM sudah memenuhi gizi seimbang.</li> <li>- Jumlah bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako yang diberikan Pemerintah kepada KPM membantu memenuhi kebutuhan pangan keluarga.</li> </ul>	
	Harga		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harga bahan pangan bantuan sosial pangan program sembako di <i>e-warong</i> sesuai dengan harga pasar / harga yang ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Kota Metro.</li> <li>- KPM mengetahui jumlah bantuan sosial pangan program sembako yang di Top UP oleh Himbara ke dalam KKS milik KPM.</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> tidak mengenakan biaya untuk penyaluran bantuan sosial pangan program sembako</li> <li>- Pengurus <i>e-warong</i> menampilkan harga bahan pangan yang dijual kepada KPM dan mudah dilihat oleh KPM.</li> </ul>	

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:



## 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan / pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan teknik angket adalah sejumlah pertanyaan / pernyataan tertulis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan penerima bantuan sosial program sembako.

- a. Sangat puas diberikan skor 5
- b. Puas diberikan skor 4
- c. Cukup puas diberikan skor 3
- d. Tidak puas diberikan skor 2
- e. Sangat tidak puas diberikan skor 1

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilaksanakan langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang menyangkut karakteristik atau sifat permasalahannya dari objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan pegawai Dinas Sosial Kota Metro, pengurus E-Warong Kube dan KPM bantuan sosial pangan program sembako di kecamatan Metro Pusat.

## E. Instrumen Penelitian

Berdasarkan indikator instrument penelitian, dibuat instrumen penelitian berupa angket (kuesioner). Jumlah butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengungkapkan variable *Reliability* sebanyak 6 pertanyaan, *Responsiveness* sebanyak 5 pertanyaan, *Assurance* sebanyak 6 pertanyaan, *Empaty* sebanyak 4 pertanyaan, *tangibility* sebanyak 8 pertanyaan. *Product* sebanyak 7 pertanyaan dan Harga sebanyak 3 pertanyaan. Selanjutnya instrumen penelitian diberikan kepada responden secara acak.

## F. Uji Coba Instrumen

Instrumen yang sudah dinyatakan valid serta memiliki reliabilitas tinggi menjadi pra syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat diterima (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu angket yang diberikan kepada responden/responden penelitian harus diuji coba terlebih dahulu untuk melihat kevalidan dan keabsahannya. Rumus yang digunakan untuk menguji kelayakan instrumen adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas masing-masing butir soal digunakan teknik korelasi *product moment* yang hitung menggunakan SPSS for Windows. Uji validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan yaitu apabila signifikansi kurang dari 0,05 berarti butir soal yang diujikan valid (Sugiyono, 2017). Oleh karenanya untuk keperluan pengambilan data dalam penelitian digunakan butir-butir soal dengan kriteria valid yaitu membuang soal dengan kategori tidak valid.

Dari hasil analisis didapatkan instrument perhitungan ujicoba angket didapatkan instrument nomor A8, A9, A11, C3, E8 dan G2 tidak valid (signifikansi > 0,05).

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dikatakan mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Untuk menentukan tingkat reliabilitas tes digunakan metode satu kali tes dengan teknik *Alpha Cronbach*, dengan menggunakan *SPSS for windows*.

Dalam pemberian interpretasi terhadap koefisien reliabilitas tes pada umumnya digunakan patokan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $r_{11}$  sama dengan atau lebih besar dari pada 0,7 berarti tes hasil belajar yang sedang diuji reliabilitasnya dinyatakan telah memiliki reliabilitas yang tinggi (*reliable*).
- 2) Apabila  $r_{11}$  lebih kecil dari 0,7 berarti tes hasil belajar yang sedang diuji reabilitasnya dinyatakan belum memiliki reliabilitas yang tinggi (*un-reliable*).

Dengan penelitian ini hasil perhitungan yang diperoleh dibandingkan dengan kriteria empiris yang besarnya 0,7. Instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian ini dikatakan reliabilitas jika soal tersebut memiliki  $r \geq 0,7$ . Uji signifikansi angket dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 uji reliabilitas menggunakan *SPSS for Windows* didapat nilai  $r_{11} = 0,911$  sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir angket reliabel.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara untuk mengelola sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan bermanfaat untuk menemukan suatu solusi permasalahan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah-langkah analisa data yang dilakukan adalah:

1. Menentukan variabel pengamatan.

Menentukan variabel yang diukur, kemudian diturunkan menjadi atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

2. Pembobotan

Pembobotan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan.

3. Mengukur tingkat kesesuaian

Pengukuran tingkat kesesuaian antara penilaian terhadap kepuasan/kinerja (X) dan penilaian terhadap tingkat kepentingan (Y) atribut-atribut yang diukur dengan rumus:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/ realita perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan / ekspektasi pelanggan

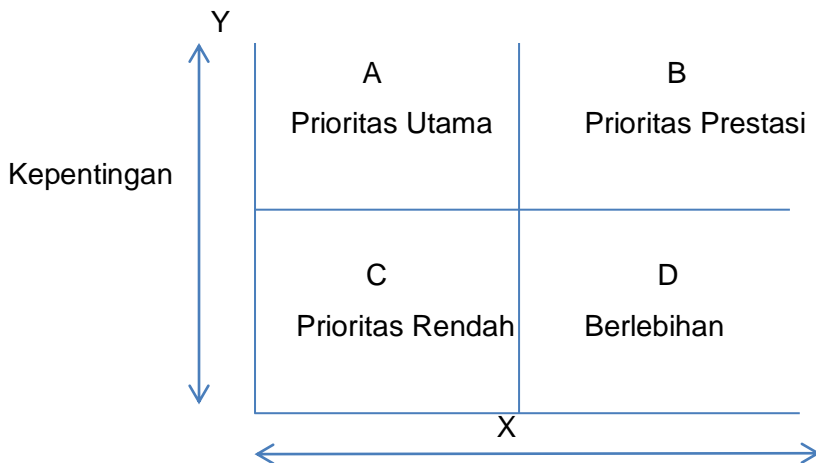
Selanjutnya menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{N} \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kinerja}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{N} \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kepentingan}$$

4. Membuat diagram kartesius

Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius, kemudian dianalisa hasil dari masing-masing kuadran pada diagram ini.



Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prioritas utama (*Concentrate Here*)

Kuadran ini memiliki unsur-unsur yang penting atau diharapkan konsumen, namun kinerja perusahaan dianggap kurang memadai, sehingga perusahaan perlu memfokuskan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja yang terdapat pada kuadran ini.

2. Prioritas prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Organisasi berkewajiban untuk mempertahankan hasil kinerja ini karena mengandung unsur-unsur dalam kuadran ini yang dianggap penting dan mungkin menjadi faktor yang mendukung kepuasan pelanggan.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Ada faktor-faktor dalam kuadran ini yang dianggap kurang penting dan diharapkan oleh konsumen karena rendahnya kesadaran dan kinerja yang sebenarnya. Akibatnya, perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memperhatikan faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Terdapat elemen-elemen dalam kuadran ini yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak diharapkan oleh pelanggan, dan organisasi dapat mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan elemen-elemen tersebut ke elemen prioritas tinggi lainnya dengan baik.

