

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Lion Super Indo merupakan salah satu ritel modern yang ada Di Indonesia dengan konsep supermarket. Perusahaan yang berpusat di Menara Bidakara 2, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta Selatan ini berdiri sejak tahun 1997. Kini, Super Indo telah memiliki 141* gerai yang tersebar di 18 kota besar di Indonesia dan didukung lebih dari 7.000* karyawan terlatih. Super Indo menyediakan beragam produk kebutuhan pokok sehari-hari serta produk yang masuk pada kategori *ready to drink/eat product*.

Super Indo dikembangkan melalui kemitraan antara Salim Group, Indonesia dan Ahold Delhaize, Belanda. Ahold Delhaize adalah perusahaan ritel makanan dengan jaringan internasional yang berpusat di Zandaam, Belanda. Dengan lebih dari 375.000 karyawan, Ahold Delhaize memiliki 6.500 gerai yang tersebar di 11 negara, 3 Benua (Belgia, Amerika, Serbia, Rumania, Yunani, Luxemburg, Indonesia, Czech Republic, Portugal, Belanda, dan Jerman).



Gambar 4.6 Logo PT Lion Super Indo

Sumber: www.superindo.co.id



Gambar 4.7 Logo Ahold Delhaize

Sumber: www.superindo.co.id



SALIM GROUP Co.

Gambar 4.8 Logo Salim Grup

Sumber: id.wikipedia.org

Berikut adalah visi PT Lion Super Indo:

1. “Bernutrisi, Sehat, Aman dan Terjangkau”

Maknanya adalah sebagai berikut:

- a. Bernutrisi (Semua pelanggan kami harus dapat memilih dari berbagai macam makanan segar dan lezat.)
- b. Sehat (Orang akan merasa sehat ketika mereka telah menemukan keseimbangan yang tepat)
- c. Aman (Kami bertanggung jawab atas keamanan dari produk, rekan kerja, dan pelanggan)
- d. Terjangkau (Kita bertekad menawarkan pelanggan kita pilihan, apapun standar hidup mereka).
- e. Berkelanjutan (Kami menjadikan keberlanjutan sebagai inti dari aktivitas yang dapat menjaga bisnis kami sehingga memberikan manfaat untuk generasi mendatang dari karyawan, pelanggan dan komunitas).

2. Bersama, kita bercita-cita membuat kehidupan lebih baik bagi pelanggan kita, karyawan kita, dan masyarakat dengan cara yang berkelanjutan.
3. Bersama, kita menyediakan beragam produk dan layanannya yang bernutrisi, sehat dan aman, setiap hari, dengan harga terjangkau bagi semua pelanggan.
4. Kita terhubung dengan seluruh rekan kerja di dalam grup. Kita belajar, kita mengembangkan talenta dan kita berinovasi. Kita mendukung, kita menghargai, dan kita menginspirasi satu sama lain.

Seperti beberapa ritel modern lainnya, PT Lion Super Indo memiliki beberapa produk yang berlabel Super Indo (*private brand*). Produk tersebut hanya dapat ditemui di toko Super Indo dengan nama/kategori produk sebagai berikut:

1. *Indoculinaire*
2. Produk 365
3. Produk *Care*
4. Bio Organik

4.2 Data Kuesioner

4.2.1. Rekapitulasi hasil kuesioner

Data yang didapatkan dari hasil kuesioner meliputi tingkat kepuasan pelanggan, tingkat kepentingan, *functional questions*, dan *disfunctional question*. Untuk tingkat kepuasan terbagi menjadi 2 (dua) data yaitu tingkat kepuasan untuk kuesioner *improvement Gap Analysis* (CS) dan tingkat kepuasan untuk kuesioner *Customer Satisfaction Index* (CSI). Setelah semua data direkap, kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya pengolahan data sesuai dengan metode yang digunakan.

4.2.2. Uji instrumen

Dari data hasil kuesioner yang didapatkan kemudian dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah data yang di dapatkan valid atau tidak. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan untuk 5 (lima) data yaitu meliputi:

1. Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

a) Uji Validitas

i) Hipotesis penelitian

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner valid

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak valid

ii) Daerah kritis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

iii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Dari kuesioner yang disebar, terdapat 18 kuesioner yang tidak sah sehingga data yang dapat diolah atau sesuai dengan kriteria yang ditentukan adalah sebanyak 112 kuesioner. Penyebab dari kuesioner tidak sah adalah dikarenakan responden belum pernah berkunjung sebelumnya, pengisian kuesioner yang tidak lengkap, serta usia responden dibawah 19 tahun.

Dari 112 kuesioner yang sah tersebut kemudian diolah ke dengan drajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 110 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1562.

iv) Uji statistik dan kesimpulan

Berdasarkan pada tabel R dengan jumlah data sebanyak 112 dan drajat kebebasan (df) = $n-2$ = 110 serta signifikansi sebesar 10% maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1562. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap 27 item pertanyaan yang disajikan pada tabel 4.6 mengenai kesimpulan yang di dapat dari hasil uji validasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.6 Uji validitas kepuasan pelanggan (CSI)

No	r tabel	r hitung	Kesimpulan
1	0,1562	0,477	valid

No	r tabel	r hitung	Kesimpulan
2	0,1562	0,364	valid
3	0,1562	0,340	valid
4	0,1562	0,404	valid
5	0,1562	0,425	valid
6	0,1562	0,357	valid
7	0,1562	0,276	valid
8	0,1562	0,518	valid
9	0,1562	0,355	valid
10	0,1562	0,347	valid
11	0,1562	0,539	valid
12	0,1562	0,571	valid
13	0,1562	0,391	valid
14	0,1562	0,496	valid
15	0,1562	0,585	valid
16	0,1562	0,628	valid
17	0,1562	0,328	valid
18	0,1562	0,596	valid
19	0,1562	0,289	valid
20	0,1562	0,578	valid
21	0,1562	0,499	valid
22	0,1562	0,314	valid
23	0,1562	0,468	valid
24	0,1562	0,410	valid
25	0,1562	0,267	valid
26	0,1562	0,199	valid
27	0,1562	0,218	valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk semua atribut pertanyaan memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

i) Hipotesis penelitian

H₀ : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner reliabel

H₁ : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak reliabel

ii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Dari kuesioner yang disebar, terdapat 18 kuesioner yang tidak sah sehingga data yang dapat diolah atau sesuai dengan kriteria yang ditentukan adalah sebanyak 112 kuesioner.

Penyebab dari kuesioner tidak sah adalah dikarenakan responden belum pernah berkunjung sebelumnya, pengisian kuesioner yang tidak lengkap, serta usia responden dibawah 19 tahun.

Dengan drajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 110 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1562.

iii) Uji Statistik dan kesimpulan

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap data kuesioner yang didapatkan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{alpha}) sebesar 0,865. Dari nilai tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* >0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan reliabilitas yang baik.

2. Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

a) Uji Validitas

i) Hipotesis penelitian

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner valid

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak valid

ii) Daerah kritis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

iii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Dari kuesioner yang disebar, terdapat 18 kuesioner yang tidak sah sehingga data yang dapat diolah atau sesuai dengan kriteria yang ditentukan adalah sebanyak 112 kuesioner. Penyebab dari kuesioner tidak sah adalah dikarenakan responden belum pernah berkunjung sebelumnya, pengisian kuesioner yang tidak lengkap, serta usia responden dibawah 19 tahun.

Dari 112 kuesioner yang sah tersebut kemudian diolah ke dengan drajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 110 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1562.

iv) Uji statistik dan kesimpulan

Berdasarkan pada tabel R dengan jumlah data sebanyak 112 dan drajat kebebasan (df) = $n-2$ = 110 serta signifikansi sebesar 10% maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1562. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap 27 item

pertanyaan yang disajikan pada tabel 4.7 mengenai kesimpulan yang di dapat dari hasil uji validasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.7 Uji validitas kepentingan pelanggan (CSI)

No	r tabel	r hitung	Kesimpulan
1	0,1562	0,490	valid
2	0,1562	0,489	valid
3	0,1562	0,395	valid
4	0,1562	0,512	valid
5	0,1562	0,445	valid
6	0,1562	0,524	valid
7	0,1562	0,277	valid
8	0,1562	0,549	valid
9	0,1562	0,533	valid
10	0,1562	0,477	valid
11	0,1562	0,375	valid
12	0,1562	0,388	valid
13	0,1562	0,435	valid
14	0,1562	0,430	valid
15	0,1562	0,470	valid
16	0,1562	0,468	valid
17	0,1562	0,499	valid
18	0,1562	0,361	valid
19	0,1562	0,387	valid
20	0,1562	0,412	valid
21	0,1562	0,572	valid
22	0,1562	0,554	valid
23	0,1562	0,445	valid
24	0,1562	0,640	valid
25	0,1562	0,401	valid
26	0,1562	0,242	valid
27	0,1562	0,631	valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk semua atribut pertanyaan memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

iv) Hipotesis penelitian

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner reliabel

H1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak reliabel

v) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Dari kuesioner yang disebar, terdapat 18 kuesioner yang tidak sah sehingga data yang dapat diolah atau sesuai dengan kriteria yang ditentukan adalah sebanyak 112 kuesioner. Penyebab dari kuesioner tidak sah adalah dikarenakan responden belum pernah berkunjung sebelumnya, pengisian kuesioner yang tidak lengkap, serta usia responden dibawah 19 tahun.

Dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 110 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1562.

vi) Uji Statistik dan kesimpulan

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap data kuesioner yang didapatkan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{alpha}) sebesar 0,885. Dari nilai tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan reliabilitas yang baik.

3. Uji validitas dan reliabilitas untuk data *disfunctional questions* (ESDQ)

a) Uji Validitas

i) Hipotesis penelitian

Pada bagian ini uji validitas menggunakan teknik *product-moment* yaitu dengan membandingkan nilai setiap atribut dengan total nilai setiap atribut.

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner valid

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak valid

ii) Daerah kritis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

iii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 28 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iv) Uji statistik dan kesimpulan

Berdasarkan pada tabel R dengan jumlah data sebanyak 30 dan derajat kebebasan (df) = $n-2$ = 28 serta signifikansi sebesar 10% maka diperoleh r_{tabel}

sebesar 0,3061. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap 27 item pertanyaan yang disajikan pada tabel 4.8 mengenai kesimpulan yang di dapat dari hasil uji validasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.8 Uji validitas *disfunctional questions* (ESDQ)

Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	r_{tabel}	Kesimpulan
F1	0,4780	0,3061	Valid
F2	0,4190	0,3061	Valid
F3	0,3710	0,3061	Valid
F4	0,5850	0,3061	Valid
F5	0,6140	0,3061	Valid
F6	0,4100	0,3061	Valid
R1	0,4650	0,3061	Valid
R2	0,4430	0,3061	Valid
R3	0,4910	0,3061	Valid
I1	0,4330	0,3061	Valid
I2	0,5690	0,3061	Valid
I3	0,4750	0,3061	Valid
I4	0,6090	0,3061	Valid
I5	0,4530	0,3061	Valid
I6	0,5100	0,3061	Valid
I7	0,3850	0,3061	Valid
P1	0,4450	0,3061	Valid
P2	0,5660	0,3061	Valid
P3	0,3370	0,3061	Valid
P4	0,5040	0,3061	Valid
K1	0,4320	0,3061	Valid
K2	0,4960	0,3061	Valid
K3	0,7030	0,3061	Valid
K4	0,5390	0,3061	Valid
K5	0,6600	0,3061	Valid
K6	0,5360	0,3061	Valid
K7	0,3800	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r_{hitung} (nilai *pearson correlation*) untuk semua atribut pertanyaan memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

i) Hipotesis penelitian

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner reliabel

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak reliabel

ii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 28 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iii) Uji Statistik dan kesimpulan

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap data kuesioner yang didapatkan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{alpha}) sebesar 0,865. Dari nilai tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan reliabilitas yang baik.

4. Uji validitas untuk data *functional questions* (ESFQ)

a) Uji Validitas

i) Hipotesis penelitian

Pada bagian ini uji validitas menggunakan teknik *product-moment* yaitu dengan membandingkan nilai setiap atribut dengan total nilai setiap atribut.

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner valid

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak valid

ii) Daerah kritis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

iii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df)

= $n-2$, maka $(df) = 28$ dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iv) Uji statistik dan kesimpulan

Berdasarkan pada tabel R dengan jumlah data sebanyak 30 dan derajat kebebasan $(df) = n-2 = 28$ serta signifikansi sebesar 10% maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,3061. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap 27 item pertanyaan yang disajikan pada tabel 4.9 mengenai kesimpulan yang di dapat dari hasil uji validasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.9 Uji validitas *functional questions* (ESFQ)

Atribut	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kesimpulan
F1	0,507	0,3061	Valid
F2	0,462	0,3061	Valid
F3	0,792	0,3061	Valid
F4	0,544	0,3061	Valid
F5	0,547	0,3061	Valid
F6	0,648	0,3061	Valid
R1	0,607	0,3061	Valid
R2	0,683	0,3061	Valid
R3	0,781	0,3061	Valid
I1	0,629	0,3061	Valid
I2	0,617	0,3061	Valid
I3	0,652	0,3061	Valid
I4	0,647	0,3061	Valid
I5	0,574	0,3061	Valid
I6	0,531	0,3061	Valid
I7	0,341	0,3061	Valid
P1	0,359	0,3061	Valid
P2	0,607	0,3061	Valid
P3	0,323	0,3061	Valid
P4	0,789	0,3061	Valid
K1	0,416	0,3061	Valid
K2	0,313	0,3061	Valid
K3	0,795	0,3061	Valid
K4	0,768	0,3061	Valid
K5	0,706	0,3061	Valid
K6	0,474	0,3061	Valid
K7	0,417	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r_{hitung} (nilai *pearson correlation*) untuk semua atribut pertanyaan memiliki nilai lebih besar

dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

i) Hipotesis penelitian

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner reliabel

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak reliabel

ii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 112 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iii) Uji Statistik dan kesimpulan

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap data kuesioner yang didapatkan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{alpha}) sebesar 0,919. Dari nilai tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan reliabilitas yang baik.

5. Uji validitas *current satisfaction* (ACS)

a) Uji Validitas

i) Hipotesis penelitian

Pada bagian ini uji validitas menggunakan teknik *product-moment* yaitu dengan membandingkan nilai setiap atribut dengan total nilai setiap atribut.

H_0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner valid

H_1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak valid

ii) Daerah kritis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

iii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka (df) = 28 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iv) Uji statistik dan kesimpulan

Berdasarkan pada tabel R dengan jumlah data sebanyak 30 dan drajat kebebasan ($df = n-2 = 28$) serta signifikansi sebesar 10% maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,3061. Berikut adalah hasil pengujian validitas terhadap 27 item pertanyaan yang disajikan pada tabel 4.10 mengenai kesimpulan yang di dapat dari hasil uji validasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.10 Uji validitas *current satisfaction* (CS)

Atribut	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kesimpulan
F1	0,5660	0,3061	Valid
F2	0,4640	0,3061	Valid
F3	0,3160	0,3061	Valid
F4	0,6060	0,3061	Valid
F5	0,6170	0,3061	Valid
F6	0,4340	0,3061	Valid
R1	0,5640	0,3061	Valid
R2	0,7220	0,3061	Valid
R3	0,5410	0,3061	Valid
I1	0,6400	0,3061	Valid
I2	0,5020	0,3061	Valid
I3	0,7950	0,3061	Valid
I4	0,3540	0,3061	Valid
I5	0,5190	0,3061	Valid
I6	0,4000	0,3061	Valid
I7	0,4390	0,3061	Valid
P1	0,5590	0,3061	Valid
P2	0,5310	0,3061	Valid
P3	0,3120	0,3061	Valid
P4	0,4520	0,3061	Valid
K1	0,6770	0,3061	Valid
K2	0,5230	0,3061	Valid
K3	0,6000	0,3061	Valid
K4	0,5600	0,3061	Valid
K5	0,5490	0,3061	Valid

K6	0,4280	0,3061	Valid
K7	0,3360	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai r_{hitung} (nilai *pearson correlation*) untuk semua atribut pertanyaan memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

i) Hipotesis penelitian

H0 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner reliabel

H1 : Data pertanyaan/atribut penilaian pada kuesioner tidak reliabel

ii) Tingkat signifikansi

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner dan yang sah atau sesuai dengan kualifikasi responden yang dikehendaki. Dengan derajat kebebasan (df) = n-2, maka (df) = 28 dan tingkat signifikansi sebesar 10% didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,3061.

iii) Uji Statistik dan kesimpulan

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap data kuesioner yang didapatkan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* (r_{alpha}) sebesar 0,740. Dari nilai tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* >0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan reliabilitas yang baik.

4.3 Pengolahan Data

4.3.1 Improvement Gap Analysis (IGA)

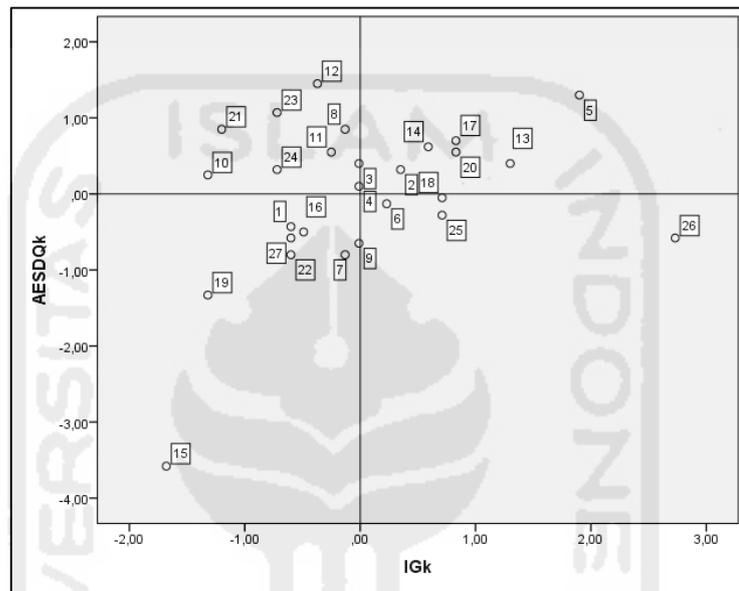
Setelah data mengenai kepuasan pelanggan (*current satisfactio*), *disfunctional questions* (ESDQ), dan *functional question* (ESFQ), kemudian dilakukan penghitungan sesuai dengan rumus yang ada (Tontini & Picolo, 2010). Berikut adalah data hasil penghitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA) seperti yang tersaji pada tabel 4.11 hasil perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Nilai *Average Current Satisfaction* (ACS) didapatkan dengan menggunakan persamaan (2.8), nilai *Average Expectation with Disfunctional Question* (AESDQ) dengan menggunakan persamaan (2.7), nilai *Average Expectation with Functional Question* (AESFQ) dengan menggunakan persamaan (2.6), nilai *Improvement Gap* (IG) dengan menggunakan persamaan (2.9), nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IG_k) dengan menggunakan persamaan (2.10), dan nilai *Average Expectation with Disfunctional Question* yang terstandarisasi ($AESDQ_k$) menggunakan persamaan (2.11). Tabel 4.11 merupakan data hasil pengolahan dengan menggunakan persamaan-persamaan pada metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Tabel 4.11 Hasil penghitungan *Improvement Gap Analisis* (IGA)

No	Atribut	Dimensi	ACS	AESDQ	AESFQ	IG	IG_k	$AESDQ_k$
1	F1	Aspek Fisik	2,03	-2,00	2,47	0,43	-0,60	-0,43
2	F2		1,63	-2,33	2,33	0,70	0,35	0,32
3	F3		1,90	-2,37	2,50	0,60	-0,01	0,40
4	F4		1,77	-2,23	2,37	0,60	-0,01	0,10
5	F5		1,60	-2,77	2,73	1,13	1,90	1,30
6	F6		1,83	-2,13	2,50	0,67	0,23	-0,13
7	R1	Reliabilitas	1,63	-1,83	2,20	0,57	-0,13	-0,80
8	R2		1,77	-2,57	2,33	0,57	-0,13	0,85
9	R3		1,87	-1,90	2,47	0,60	-0,01	-0,65
10	I1	Interaksi Personal	1,90	-2,30	2,13	0,23	-1,32	0,25
11	I2		1,63	-2,43	2,17	0,53	-0,25	0,55
12	I3		2,00	-2,83	2,50	0,50	-0,37	1,45
13	I4		1,63	-2,37	2,60	0,97	1,30	0,40
14	I5		1,57	-2,47	2,33	0,77	0,59	0,62
15	I6		1,53	-0,60	1,67	0,13	-1,68	-3,58
16	I7		1,83	-1,97	2,30	0,47	-0,49	-0,50
17	P1	Pemecahan Masalah	1,63	-2,50	2,47	0,83	0,83	0,70
18	P2		1,60	-2,17	2,40	0,80	0,71	-0,05
19	P3		1,53	-1,60	1,77	0,23	-1,32	-1,33
20	P4		1,43	-2,43	2,27	0,83	0,83	0,55
21	K1	Kebijakan	1,97	-2,57	2,23	0,27	-1,20	0,85
22	K2		1,67	-1,83	2,10	0,43	-0,60	-0,80
23	K3		2,20	-2,67	2,60	0,40	-0,72	1,07
24	K4		2,03	-2,33	2,43	0,40	-0,72	0,32
25	K5		1,63	-2,07	2,43	0,80	0,71	-0,28
26	K6		1,10	-1,93	2,47	1,37	2,73	-0,58
27	K7		1,87	-1,93	2,30	0,43	-0,60	-0,58

Dari hasil pengolahan data seperti yang tersaji pada tabel 4.11, kemudian nilai *Average Expectation with Disfunctional Question* (AESDQ_k) yang terstandarisasi dan nilai *improvement Gap* (IG_k) yang telah terstandarisasi ditampilkan ke matriks IGA pada gambar 4.6 matriks IGA. Nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IG_k) merupakan sumbu x dan nilai *Average Expectation with Disfunctional Question* yang terstandarisasi (AESDQ_k) merupakan sumbu y.



Gambar 4.9 Matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Pada diagram kartesius (gambar 4.6) diketahui atribut-atribut penilaian yang ada masuk ke dalam kuadran mana. Berikut adalah penjabaran dari matriks IGA:

1. Kuadran I (*critical attribute*)

- 2 : Penataan display produk dan rak memudahkan untuk bergerak dan mencari barang yang ingin dibeli
- 5 : Kondisi di dalam toko yang bersih dan nyaman
- 13 :Karyawan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan
- 14 : Karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan
- 17 : Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
- 20 : Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan dari pelanggan

2. Kuadran II (*keep current performance*)

- 3 : Produk yang dijual beragam (lengkap)

- 4 : Pencahayaan di dalam toko yang baik
 - 8 : Karyawan melakukan pelayanan dengan benar
 - 10 : Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang
 - 11 : Kemampuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani keluhan pelanggan baik
 - 12 : Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah
 - 21 : Keamanan dalam bertransaksi terjamin
 - 23 : Barang-barang yang dijual memiliki kualitas yang baik
 - 24 : Keakuratan dalam bertransaksi
3. Kuadran III (*neutral attribute*)
- 1 : Perlengkapan dan penampilan toko yang modern
 - 7 : Program promosi dijalankan dengan baik
 - 9 : Ketersediaan produk yang dijual (barang tidak kosong/habis)
 - 15 : Karyawan dapat mengenali pelanggan tetap
 - 16 : Karyawan menunjukkan sikap perhatian kepada pelanggan
 - 19 : Menerima retur (pengembalian barang yang tidak sesuai dengan semestinya/rusak)
 - 22 : Menerima pembayaran belanja dengan kartu kredit (kemudahan dalam bertransaksi)
 - 27 : Tersedianya fasilitas pendukung (toilet dan mesin ATM)
4. Kuadran IV (*excitement attribute*)
- 6 : Tersedianya parkir yang luas dan nyaman
 - 18 : Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus
 - 25 : Akses menuju lokasi toko mudah
 - 26 : Harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan toko pesaing

4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Dari hasil kuesioner yang didapatkan kemudian dilakukan perekapan dan penghitungan untuk mencari nilai indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*). Data yang didapatkan dari kuesioner terbagi menjadi 2 (dua) yaitu data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kedua data tersebut kemudian dicari nilai rata-rata tingkat kepentingan

untuk setiap atribut (*mean importance score*/MIS), *weight factor* (WF), *mean satisfaction score* (MSS), dan *weight score* (WS_k).

Nilai *mean importance score* (MIS) didapatkan dengan menggunakan persamaan (2.1), *weight factor* (WF) didapatkan dengan menggunakan persamaan (2.2), *mean satisfaction score* (MSS) didapatkan dengan menggunakan persamaan (2.3), dan *weight score* (WS_k) didapatkan dengan menggunakan persamaan (2.4). Hasil penghitungan data didapatkan hasil seperti yang disajikan pada tabel 4.2 mengenai penghitungan *customer satisfaction index* (CSI).

Tabel 4.12 Penghitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS _k
1	F1	3,9	3,5	4,2	15
2	F2	4,2	3,8	3,9	15
3	F3	4,3	3,9	3,9	15
4	F4	4,3	3,9	4,2	16
5	F5	4,5	4,1	4,2	17
6	F6	4,3	3,9	4,3	17
7	R1	3,7	3,3	3,9	13
8	R2	4,2	3,8	3,8	14
9	R3	4,3	3,9	3,9	15
10	I1	3,9	3,5	4,0	14
11	I2	4,3	3,9	3,9	15
12	I3	4,6	4,2	4,0	17
13	I4	4,2	3,8	3,7	14
14	I5	3,9	3,5	3,6	13
15	I6	2,7	2,4	3,5	8,5
16	I7	4,2	3,8	3,8	14
17	P1	4,3	3,9	3,6	14
18	P2	4,2	3,8	3,8	14
19	P3	3,4	3,1	3,4	11
20	P4	4,1	3,7	3,6	13
21	K1	4,4	4,0	4,1	17
22	K2	3,3	2,9	3,6	11
23	K3	4,6	4,1	4,4	18
24	K4	4,4	4,0	4,3	17
25	K5	4,0	3,6	4,4	16
26	K6	4,4	4,0	3,4	14
27	K7	4,0	3,6	3,7	13

Tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, bobot atribut kepentingan, dan nilai bobot atribut kepuasan untuk setiap atribu. Dari data pada tabel 4.12 kemudian dihitung nilai tingkat kepuasan pelanggan (CSI) dengan persamaan (2.5) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_k}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{390,51}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 78,1$$

Dari perhitungan di atas didapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,1. Nilai tersebut kemudian dicocokkan dengan tabel indeks kepuasan pelanggan (tabel 2.1) untuk menentukan kategori kepuasan pelanggan. Dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,1, maka tingkat kepuasan pelanggan masuk ke dalam kategori puas.