BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1. Pengujian Validitas

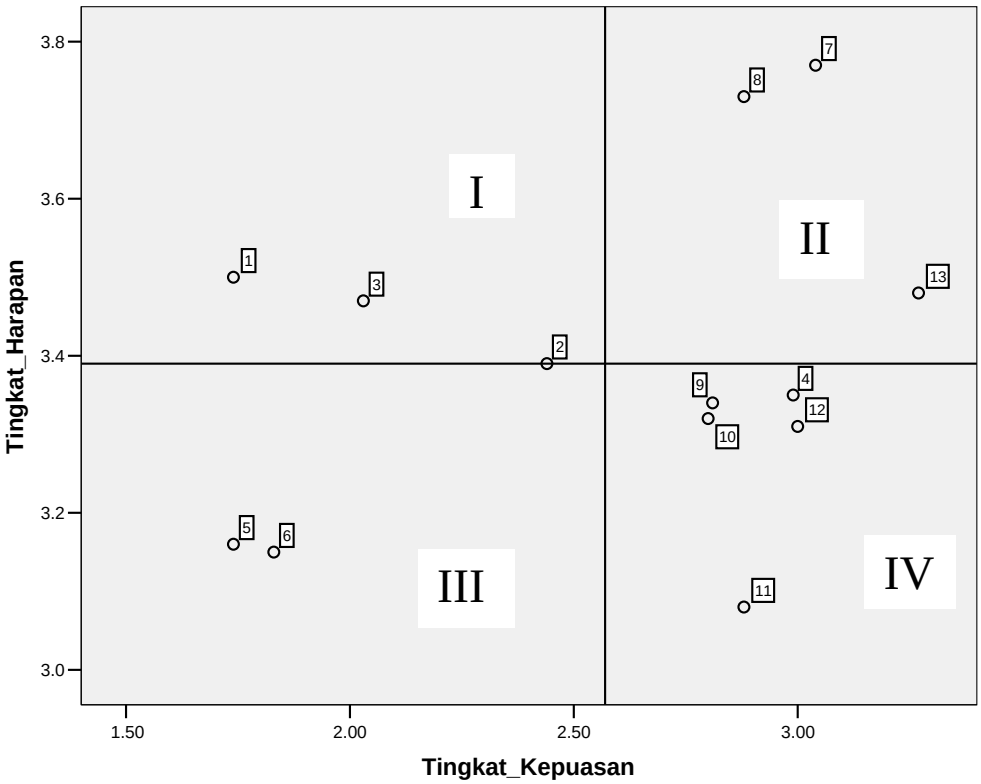
Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Software* SPSS 13 *for Windows* yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Corelation*. Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan hanya 1 (satu) kali saja karena pada uji tersebut, atribut pertanyaan sudah valid seluruhnya. Ini berarti atribut-atribut kuesioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

5.1.2. Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *Software* SPSS 13 *for Windows* menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0.931 (dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*). Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.931 lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuesioner reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.1.3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil perhitungan nilai X (rata-rata skor tingkat kepuasan) dan Y (rata-rata skor tingkat kepentingan) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa. Pengukuran Tingkat Kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan.



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan pemetaan dari diagram kartesius diatas, atribut-atribut pernyataan dapat dikelompokkan ke dalam kuadran masing-masing, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadaran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Atribut-atribut pada kuadran ini merupakan kekurangan atau kelemahan yang dimiliki oleh rumah makan Rocket Chicken dalam

tingkat kepuasan pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.1. Pernyataan Yang Menempati Kuadran I

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian (%)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Dimensi
1	Tempat dan fasilitas bersih dan nyaman	49.71	6.09	17.50	11.41	*Tangible*
3	Karyawan berpenampilan rapi	58.50	7.04	17.35	10.31	*Tangible*

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (75,93%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui urutan prioritas perbaikan dan seberapa besar tingkat kepentingan konsumen tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Atribut pertama yang harus diperbaiki adalah tempat dan fasilitas bersih dan nyaman nilai tingkat kesesuaiannya yaitu 49,71%. Pada sebuah resotran cepat saji yang memiliki banyak konsumen seharusnya karyawan cepat membersihkan sampah dan kotoran sisa makanan akan tetapi yang ditemui di restoran tersebut adalah karyawan tidak membersihkan sia makanan dengan waktu yang cukup lama.

Kemudian adalah atribut ketiga pada dimensi *tangible* yang harus diperbaiki yaitu karyawan berpenampilan rapi memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 58,50%. Pada sebuah penampilan karyawan seharusnya menjadi sesuatu yang tidak dapat diabaikan. Berdasarkan temuan di lapangan diketahui bahwa karyawan sudah mengenakan pakaian yang diseragamkan berwarna merah hitam, akan tetapi ada karyawan yang tidak menggunakan pakaian berwara merah hitam sesuai ketentuan

dari Rocket Chicken dan untuk rambut tidak semua karyawan menggunakan apron penutup kepala yang disediakan oleh rocket chicken.

b. Kuadaran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Konsumen cukup puas dengan segala atribut di atas yang telah diberikan oleh perusahaan, namun konsumen merasa harus ada sedikit perubahan yang harus dilakukan pihak rumah makan Rocket Chicken. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2. Pernyataan Yang Menempati Kuadran II

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian (%)	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan			
7	Jam buka tepat waktu	3.04	3.77	80.64	H	*Reliability*
8	Karyawan melayani pesanan dengan cepat dan tepat	2.88	3.73	77.21	H	*Reliability*
13	Rocket Chicken tidak membeda-bedakan pelanggan	3.27	3.48	93.97	H	*Empathy*

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas pada kuadran II pada atribut 7, 8, 13 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur tingkat kesesuaian (75,93%), sehingga atribut tersebut harus dipertahankan oleh pihak rumah makan Rocket Chicken.

c. Kuadaran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang

lebih baik diantara kompetitor yang lain. Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Rumah makan Rocket Chicken dalam menjalankan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.3. Pernyataan Yang Menempati Kuadran III

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian (%)	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan			
2	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	2.44	3.39	71.98	A	*Tangible*
5	Karyawan melayani dengan sopan	1.74	3.16	55.06	A	*Assurance*
6	Karyawan menguasai informasi menu makanan yang dijual	1.83	3.15	58.10	A	*Assurance*

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas pada kuadran III atribut 2, 5, dan atribut 6 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (75,93%), sehingga atribut tersebut perlu mendapatkan perbaikan dari rumah makan Rocket Chicken.

d. Kuadaran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu, dikarenakan tingkat tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang perlu dibenahi. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat

pada kuadran IV beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.4. Pernyataan Yang Menempati Kuadran IV

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian (%)	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan			
4	Rocket Chicken memiliki label halal	2.99	3.35	89.25	H	*Assurance*
9	Tersedianya kotak saran bagi pelanggan	2.81	3.34	84.13	H	*Responsiveness*
10	Karyawan bersedia membantu dalam menanggapi keluhan konsumen	2.80	3.32	84.34	H	*Responsiveness*
11	Karyawan membantu kesulitan konsumen dalam menjelaskan paket menu	2.80	3.32	84.34	H	*Responsiveness*
12	Rocket Chicken menerapkan senyum, salam, sapa pada konsumen	3.00	3.31	90.63	H	*Empathy*

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas seluruh atribut pada kuadran IV memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur keputusan (75,93%), sehingga atribut tersebut pada kuadran ini dapat dipertahankan tingkat pelayanannya oleh pihak rumah makan Rocket Chicken.

5.1.4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan PGCV

Hasil perhitungan PGCV digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan di rumah makan Rocket Chicken. Hasil perhitungan PGCV berdasarkan indeks PGCV disajikan sebagai berikut.

Tabel 5.5 Atribut-atribut Perbaikan berdasarkan perhitungan PGCV

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian (%)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Dimensi
1	Tempat dan fasilitas bersih dan nyaman	49.71	6.09	17.50	11.41	*Tangible*
3	Karyawan berpenampilan rapi	58.50	7.04	17.35	10.31	*Tangible*

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian di atas hasil penilaian pada atribut perbaikan dari metode IPA dengan metode PGCV terdapat kesamaan meskipun dianalisis dengan cara yang berbeda, jika pada metode IPA menggunakan program SPPS versi 13 dengan didasarkan pada diagram kartesius yang memiliki empat kuadran dan pada metode PGCV menggunakan excel dan dihitung manual yang didasarkan pada nilai indeks PGCV.