

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan

Dalam penelitian ini untuk menentukan kualitas dari suatu jasa pelayanan menggunakan 5 dimensi mengukurnya yang pertama yaitu, dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Setiap dimensi tersebut memiliki atribut – atribut pertanyaan untuk ditanyakan kepada Pengunjung kafe Havermeelkoek.

Seluruh atribut pertanyaan yang diajukan kepada responden akan diuji datanya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan software SPSS 18. Setelah uji validitas dan reliabilitas ke seluruh data responden dinyatakan valid dan reliabel sehingga data tersebut dapat digunakan dalam perhitungan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

5.2. Analisis Service Quality

Berdasarkan pengolahan data *servqual* yang sudah dilakukan, maka data tersebut bisa dianalisis untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *Gap* antara kinerja dan kepentingan terhadap tingkat pelayanan kafe Havermeelkoek. Berikut adalah analisis berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan metode *service quality* yang meliputi dimensi – dimensi yang sudah ditetapkan:

1. Bentuk Fisik (*tangible*)

Bukti fisik atau *tangible* adalah pelayanan yang diberikan berupa tampilan fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *tangible* yang paling besar kesenjanganannya yaitu pada atribut T₂ (Tempat parkir memadai) sebesar -0,23 dan yang paling kecil terdapat pada atribut T₅ (tersedianya ruangan *smoking*

dan *no smoking area*) sebesar 0,19. Kualitas pelayanan dimensi *tangible* memiliki skor rata – rata kinerja sebesar 4,12 dan skor rata – rata kepentingan sebesar 4,09 sehingga *gap* yang terjadi adalah sebesar 0,03 maka berdasarkan klasifikasi *gap* pada dimensi *tangible* ini dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa lebih puas dibanding dengan harapan atas pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan serta pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *reliability* yang paling besar kesenjanganannya yaitu pada atribut RL₃ (Kecepatan dan kecekatan dalam menyajikan makanan dan minuman) sebesar -0,15 dan yang paling kecil terdapat pada atribut RL₅ (penyajian makanan dan minuman sesuai pesanan konsumen) sebesar 0,05. Kualitas pelayanan dimensi *reliability* memiliki skor rata – rata kinerja sebesar 4,09 dan skor rata – rata kepentingan sebesar 4,15 sehingga *gap* yang terjadi adalah sebesar -0,05 maka berdasarkan klasifikasi *gap* pada dimensi *reliability* ini dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap atau *responsiveness* adalah respon atau kesiapan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu dan juga dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan pada pelayanan serta juga memberikan informasi dengan tepat dan cepat. Berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *reliability* yang paling besar kesenjanganannya yaitu pada atribut RS₁ (Kesanggupan karyawan parkir dalam mengkoordinir kendaraan konsumen) sebesar -0,24 dan yang paling kecil terdapat pada atribut RS₂ (Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti) dan RS₅ (cepat tanggap terhadap keluhan dari konsumen) sebesar 0,09. Kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* memiliki skor rata – rata kinerja sebesar 4,13 dan skor rata – rata kepentingan sebesar 4,16 sehingga *gap* yang terjadi adalah sebesar -0,03 maka berdasarkan klasifikasi *gap* pada dimensi *responsiveness* ini dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau *assurance* adalah pelayanan yang diberikan atas peran karyawan atau perusahaan untuk memberikan rasa aman dan nyaman terhadap suatu jasa atau produk. Berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *assurance* yang paling besar kesenjangannya yaitu pada atribut A₁ (memberikan rasa aman kendaraan, barang – barang dan privasi konsumen) sebesar -0,01 dan yang paling kecil terdapat pada atribut A₄ (tingkat pemahaman pramusaji terhadap menu) sebesar 0,21. Kualitas pelayanan dimensi *assurance* memiliki skor rata – rata kinerja sebesar 4,20 dan skor rata – rata kepentingan sebesar 4,14 sehingga *gap* yang terjadi adalah sebesar 0,06 maka berdasarkan klasifikasi *gap* pada dimensi *assurance* ini dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa lebih puas dibanding dengan harapan atas pelayanan yang diberikan.

5. Empati (*empathy*)

Empathy adalah adanya perhatian secara individu dari perusahaan terhadap konsumennya serta kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik antar pelanggan dengan penyedia jasa. Berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *empathy* yang paling besar kesenjangannya yaitu pada atribut E₅ (menawarkan promo kepada konsumen) sebesar -0,26 dan yang paling kecil terdapat pada atribut E₄ (keramahan dan kesopanan karyawan kepada konsumen) sebesar 0,05. Kualitas pelayanan dimensi *empathy* memiliki skor rata – rata kinerja sebesar 4,03 dan skor rata – rata kepentingan sebesar 4,09 sehingga *gap* yang terjadi adalah sebesar -0,06 maka berdasarkan klasifikasi *gap* pada dimensi *responsiveness* ini dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

5.3. Analisis Tingkat Kualitas Layanan

Pada analisis tingkat kualitas layanan kafe Havermeelkoek dapat dilihat dari nilai setiap dimensinya yang dihasilkan dari rumus persepsi dibagi harapan. Untuk dimensi yang pertama adalah dimensi *Tangibles* dengan nilai kualitas (Q) adalah 1,006, kemudian pada dimensi *Reliabilility* memiliki nilai kualitas (Q) adalah 0,987 yang ketiga adalah dimensi *Responsiveness* dengan nilai kualitas (Q) yaitu 0,992, kemudian yang keempat yaitu dimensi

Assurance dengan nilai kuliatas (Q) yaitu 1,015 pada dimensi yang terakhir adalah dimensi *Empathy* dengan nilai kualitas (Q) yaitu 0,997.

Dari hasil perhitungan analisis kualitas layanan tersebut jika hasil $Q \geq 1$ maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik, pada perhitungan tersebut yang dinyatakan baik ada ada dimensi yaitu *tangible* dan *assurance* sedangkan untuk dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* tingkat kualitas layanannya belum baik karena pada perhitunganny tidak menghasilkan nilai kualitas layanan $Q \geq 1$.

5.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran I

Kuadran I merupakan dimana berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang diperoleh masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran I yakni T₂ (Tempat parkir memadai) dengan nilai *gap* -0,23. T₃ (Tersedianya kamera pengawas CCTV) dengan nilai *gap* -0,08. RL₃ (Kecepatan dan kecekatan dalam menyajikan makanan dan/ minuman) dengan nilai *gap* -0,15. RS₁ (Kesanggupan karyawan parkir dalam mengkoordinir kedaraan konsumen) dengan nilai *gap* sebesar -0,24. RS₄ (Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat) dengan nilai *gap* -0,15. E₅ (Menawarkan promo kepada konsumen) dengan nilai *gap* sebesar -0,26.

Kudran II

Kuadran II merupakan kuadran yang didalamnya berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan nilai kinerja juga tinggi sehingga kafe *havermeelkoek* wajib mempertahankan atribut yang ada dalam kuadran II, adapun atribut yang perlu dipertahan dan termasuk dalam kuadran II yaitu T₁ (Desain Interior dan dekorasi yang menarik) dengan nilai *gap* sebesar -0,01. T₈ (Ketersediaan sarana aspirasi konsumen) dengan nilai *gap* sebesar -0,03. T₁₁ (Tersedianya tempat ibadah) dengan nilai *gap* sebesar -0,03. RL₁ (ketelitian kasir) dengan nilai *gap* sebesar -0,05. RL₂ (Kualitas Rasa makanan dan minuman konsiten) dengan nilai *gap* sebesar -0,05. RS₂ (Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti) dengan nilai *gap* sebesar 0,09. RS₅ (Cepat tanggap terhadap keluhan dari

konsumen) dengan nilai *gap* sebesar 0,09. A₁ (Memberikan rasa aman kendaraan, barang-barang dan privasi konsumen) dengan nilai *gap* sebesar -0,01. A₃ (Manajemen bersedia mengganti makanan dan/ minuman jika terjadi hal yang tidak diinginkan) dengan nilai *gap* sebesar 0,03. A₄ (Tingkat pemahaman pramusaji terhadap menu) dengan nilai *gap* sebesar 0,21. E₂ (Menanggapi kritik dan saran) dengan nilai *gap* sebesar -0,00.

Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran yang berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dibanding nilai rata-rata dan nilai tingkat kinerja juga lebih rendah dari nilai rata-rata. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah T₆ (Tingkat pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik) dengan nilai *gap* sebesar 0,06. RL₄ (Makanan dan minuman variatif) dengan nilai *gap* sebesar -0,05. RL₅ (Penyajian makanan dan/ minuman sesuai pesanan konsumen) dengan nilai *gap* sebesar 0,05. A₂ (Jaminan atas kebersihan makanan dan minuman) dengan nilai *gap* sebesar 0,03. E₁ (Adil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen) dengan nilai *gap* sebesar 0,00. E₃ (Memberikan pelayanan khusus saat momen spesial) dengan nilai *gap* sebesar -0,06. E₄ (Keramahan dan kesopanan karyawan kepada konsumen) dengan nilai *gap* sebesar 0,05.

Kuadran IV

Kuadran IV merupakan atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi dan namun atribut dalam Kuadran ini memiliki nilai kepentingan rendah adapun atribut yang berada di kuadran ini adalah T₄ (tersedianya tempat ibadah) dengan nilai *gap* sebesar 0,13. T₅ (Tersedianya ruangan smoking dan no smoking area) dengan nilai *gap* sebesar 0,19. T₇ (Kebersihan Café) dengan nilai *gap* sebesar 0,16. T₉ (Tersedianya fasilitas penunjang) dengan nilai *gap* sebesar 0,10. T₁₀ (Tersedianya pembayaran tunai maupun non tunai) dengan nilai *gap* sebesar 0,01. RS₃ (Karyawan cekatan dalam melayani konsumen) dengan nilai *gap* sebesar 0,05.