

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

Data umum perusahaan adalah data yang memberikan gambaran umum perusahaan yang menjadi objek laporan tugas akhir, meliputi:

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pringsewu didirikan untuk pertama kalinya sejak tahun 1987 dari kota kecil di kaki gunung Slamet bagian Selatan, tepatnya di kota Purwokerto. Restoran Pringgading sebagai cabang pertama yang dibangun oleh Agus Hardyanto, pendiri, pemilik sekaligus komisaris PT Pringsewu Cemerlang (Pringsewu Group). Di atas tanah kosong seluas 1600 m² Agus merintis bisnis restoran ini. Sebelum Agus mendirikan restoran ini, Agus seorang pembisnis mebel yang usahanya tidak mengalami pertumbuhan. Akhirnya Agus membuka Rumah makan kecil yang bernama Pringgading.

Kemudian di tahun 1993, Agus mendirikan cabangnya di Yogyakarta yang diberi nama Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Pringsewu atau dapat disebut dengan bambu seribu yang memiliki arti unik yaitu bambu seribu yang tumbuh bersama, jika terkena badai tidak akan tumbang karena merupakan satu kesatuan yang kokoh. Pringsewu memiliki banyak cabang, jika salah satu cabang mengalami goncangan atau kendala, cabang yang lain akan menguatkan agar tidak mengalami kehancuran.

Pringsewu Yogyakarta pada awalnya didirikan di jalan Magelang km 4,9. Tetapi pada tahun 2004, Pringsewu Yogyakarta dipindahkan ke jalan Magelang km 9 Mulungan Sendangadi Mlati Sleman sampai saat ini. Lokasi saat ini sangat strategis karena letaknya di sebelah jalan lintas provinsi.

Pada Awalnya perusahaan ini berbentuk perorangan dengan skala usaha kecil. Seiring berkembangnya semua usaha restoran, Agus Hardiyanto bekerjasama dengan Bambang Riyadi yang sekarang menjabat sebagai Direktur Utama sebagai pengelola Pringsewu Yogyakarta secara profesional. Perusahaan ini berubah menjadi CV setelah berkembangnya restoran ini, banyak kolega dan rekan bisnis dari Agus ingin bekerjasama atau bermitra dengan cara menanamkan modal. Kemudian perusahaan berubah menjadi Persoaran Terbatas (PT). Pada tahun 2015 Pringsewu mengembangkan sistem usahanya dengan sistem waralaba. Pringsewu merupakan restoran pertama di Indonesia yang mendapatkan predikat bintang 3 (tiga), dapat dilihat di Lampiran 3. Selain itu, Pringsewu telah memperoleh beberapa penghargaan yang dapat dilihat di Lampiran 4.

3.1.2 Visi, Misi dan Falsafah Perusahaan

Visi:

Menjadi salah satu perusahaan waralaba jasa boga terbaik di daerah dimana perusahaan berada dengan dukungan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki kompetensi tinggi dalam penciptaan menu yang berkualitas dan pelayanan yang menyenangkan pelanggan.

Misi:

Memenuhi kebutuhan pelanggan akan konsumsi yang bergizi tinggi, *hygienic* dan aman bagi kesehatan.

Falsafah Perusahaan:

1. Sumber daya manusia profesional sebagai mitra usaha strategis.
2. Membangun loyalitas pelanggan adalah tugas utama kami.
3. Kreativitas dan inovasi merupakan kunci sukses usaha.
4. Manajemen terbuka mendorong kerja sama team menjadi lebih unggul.

3.1.3 Logo Perusahaan

Pringsewu Group memiliki logo sebagai lambang dari perusahaan tersebut. Berikut logo Pringsewu Group:



Sumber: *File Pringsewu Group*

Gambar 3.1 Logo Pringsewu Restoran Grup



Sumber: *File Pringsewu Group*

Gambar 3.2 Logo Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan. Tujuannya untuk mengetahui tugas dan wewenang seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya. Demikian juga pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, berikut struktur organisasi yang ada di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dapat dilihat di Lampiran 5.

3.1.5 Tugas dan Wewenang Departemen *Marketing*

Berikut penjelasan mengenai tugas dari departemen *Marketing* Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta:

1. Koordinator *Marketing*
 - a. Mengkoordinasi staff *Marketing* dengan cara membagi jadwal atau shift kerja
 - b. Melakukan perencanaan akan strategi promosi

- c. Melayani setiap pengunjung yang akan melakukan reservasi
- d. Melakukan pengecekan ulang setiap reservasi
- e. Penanggung jawab semua kegiatan di *Marketing*

2. Staff *Marketing*

- a. Melakukan promosi produk kepada segmentasi yang sudah dibagikan
- b. Melakukan input data reservasi
- c. Melakukan SO setiap hari
- d. Melayani setiap pengunjung yang akan melakukan reservasi
- e. Memegang kendali dan memberikan pelayanan atas *driver room*, *driver room* merupakan tempat yang digunakan oleh para *crew* atau sopir bus yang datang membawa rombongan
- f. Memberikan pelayanan pesan antar atau *delivery order*
- g. Membagikan brosur
- h. Melaporkan omset setiap hari ke pusat

3.1.6 Jam Kerja Karyawan

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menetapkan aturan kerja guna menciptakan kedisiplinan kerja para karyawan yang tinggi, yaitu

1. Jam buka Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta buka setiap hari pukul 08.00-23.00 WIB.

2. Jam kerja karyawan

Jadwal jam kerja karyawan dibagi menjadi 3 periode waktu:

Periode waktu pagi dimulai pukul 07.30-16.00 WIB.

Periode waktu siang dimulai pukul 11.30-21.00 WIB.

Periode waktu sore dimulai pukul 15.30-23.00 WIB.

3. Jam istirahat karyawan

Jam istirahat para karyawan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyesuaikan dengan waktu senggang atau berganti-gantian dengan karyawan yang lain.

3.1.7 Lokasi Perusahaan

Pringsewu memiliki cabang di 10 (sepuluh) kota di Pulau Jawa dengan 19 (sembilan belas) tempat berbeda. Berikut cabang-cabang Pringsewu:

1. Restoran Taman Pringgading Purwokerto
2. Restoran Taman Pringsewu Baturraden
3. Restoran Pringsewu Sumpiuh
4. Restoran Pringsewu Banjarpatroman
5. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta
6. Restoran Taman Pringsewu Solo
7. Restoran Pringsewu Rembang
8. Restoran Pringjajar Pemasang
9. Restoran Pringsewu Gronggong-Cirebon
10. Restoran Pringsewu Cipali
11. Restoran Pringsewu Palikanci
12. Restoran Pringsewu Semarang
13. Restoran Pringsewu Pangandaran
14. Restoran Pringsewu Padang Golf Adisucipto

15. Mie Pasar Baru Jogja

16. Mie Pasar Baru & Pondok Makan Kabayan Tegal

17. Mie Pasar Baru & Bumbu Kabayan Purwokerto

18. Mie Pasar Baru Purbalingga

19. Mie Pasar Baru Semarang

3.2 Data Khusus

Data khusus menjelaskan hasil analisis tentang “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Taman Pringsewu”. Disini penulis menguraikan 2 (dua) pembahasan. Pertama, mempelajari strategi pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Kedua, mempelajari penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu.

3.2.1 Strategi Pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

Strategi pelayanan bertujuan untuk memenuhi keinginan, kepuasan dan harapan pelanggan. Sebelum melakukan strategi pelayanan, perusahaan perlu mengenalkan usahanya terlebih dahulu kepada banyak orang. Untuk mengenalkan dan memasarkan produk atau jasanya, dibutuhkan penyusunan strategi untuk mencapai hasil sesuai dengan target yang telah ditentukan. Strategi yang disusun agar mampu memperkuat usaha atau bisnisnya yaitu strategi bisnis. Dalam hal ini, perusahaan harus memulai bisnisnya dengan membangun citra dan reputasi sehingga dapat menarik minat pelanggan dan membangun relasi dengan pelanggan. Seperti halnya Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam melakukan strateginya membutuhkan strategi bisnis yang baik untuk menarik minat pelanggan serta menciptakan loyalitas

pelanggan. Berikut strategi bisnis yang digunakan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta:

1. *Red Ocean Strategy* (Bersaing berdarah)

Yang dimaksud dengan *red ocean strategy* disini yaitu, ketika Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki pesaing dari restoran tetangga dan kemudian restoran tetangga melakukan strategi dengan menurunkan harga menu. Akan tetapi, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta tidak akan mengikuti hal tersebut, karena menurut mereka hal tersebut akan menyebabkan kerugian pada perusahaan dan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta meminimalkan kerugian sedikit mungkin. Selain itu, harga menu di Restoran Taman Pringsewu sudah ditentukan atau dibuat sejak awal oleh perusahaan. Sehingga tidak ada turun-menurun harga.

2. *Blue Ocean Strategy* (Keluar dari persaingan dengan memberikan nilai yang berbeda)

Dalam hal ini, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menggunakan strategi *blue ocean strategy*. Hal tersebut dikarenakan perusahaan tidak bisa menurunkan harga menu seperti restoran tetangga karena harga menu di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta sudah ditentukan sejak awal. Untuk itu, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menggunakan strategi yang berbeda dengan memberikan pelayanan berupa fasilitas-fasilitas yang berbeda pula, yaitu *surprising* ulang tahun, balon, sulap gratis dan *magic box* untuk memberikan kesan dibenak pelanggan bahwa Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki fasilitas-fasilitas yang berbeda. Selain itu, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam melakukan strategi

bisnisnya dengan cara memberikan promosi 50 persen pada item-item tertentu disetiap hari yang berbeda.

Setelah strategi bisnis tersebut diwujudkan dan dijalankan, hal selanjutnya yang dilakukan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yaitu mewujudkan strategi pelayanannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yaitu pertumbuhan profit dan perkembangan usaha dengan mengutamakan kepuasan, nilai dan loyalitas pelanggan. Dalam mewujudkan strategi pelayanan, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta sangat memperhatikan salah satu faktor, yaitu mengembangkan budaya kualitas pelayanan. Di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, mengembangkan budaya kualitas pelayanan merupakan nilai perusahaan yang harus selalu dikembangkan agar dapat menciptakan pelayanan yang sempurna secara terus-menerus. Dalam mengembangkan budaya kualitas pelayanan, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta mempunyai strategi pelayanannya sendiri, yaitu TFOT (*The Frame Of Thinking*), yang merupakan kerangka berpikir perusahaan untuk selalu meningkatkan kinerjanya melalui nilai-nilai yang berlaku di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Berikut TFOT Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta:

1. *Win Customer for Life* (Memenangkan hati pelanggan)

Merupakan poin yang harus dimiliki oleh setiap karyawan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. *Win customer for life* harus ditanamkan pada setiap diri karyawan agar pelayanan dan kualitasnya dapat terjaga, sehingga pada saat melayani pelanggan, mereka akan merasa puas dan diperhatikan. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki prinsip bahwa memenangkan hati pelanggan dan

membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, merupakan suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi perusahaan dan karyawannya. Jika pelanggan merasa puas maka, perusahaan juga akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelanggan merasa kurang puas, maka perusahaan akan terus melakukan perbaikan hingga pelanggan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

2. *Moral Integrity* (Mempunyai moral yang baik)

Dalam hal ini, semua karyawan disetiap departemen harus mempunyai moral yang baik. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menuntut semua karyawannya untuk memiliki sikap yang sopan dan ramah. Misalnya, apabila karyawan bertemu atau berpapasan dengan pelanggan, maka karyawan harus menyapa pelanggan tersebut dengan sopan dan ramah.

3. *Mutual Trust* (Saling percaya)

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta mengajarkan kepada setiap karyawannya untuk memiliki sifat saling percaya satu dengan yang lain. Hal ini dilakukan agar kerja sama tim disetiap karyawan menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat memunculkan kekuatan yang dapat menjadi tumpuan untuk menciptakan nilai. Misalnya, karyawan A ditugaskan untuk *handle* pelanggan dari rombongan bus yang datang, maka karyawan yang lain harus percaya kepada karyawan A jika karyawan A tersebut mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

4. *Innovation* (Inovasi)

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta selalu berusaha untuk melatih karyawannya agar melakukan inovasi-inovasi atau perubahan-perubahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan karyawan dalam melakukan inovasi merupakan suatu kemampuan utama yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Misalnya, dalam *handle* suatu acara seperti *wedding* diperlukan kebutuhan yang banyak dan waktu yang tidak sedikit. Untuk itu, agar tidak kerepotan maka karyawan harus melakukan inovasi pada dekorasi, dan lain-lain agar tersusun secara rapi dan benar.

5. *Excellent Service* (Pelayana prima)

Poin ini merupakan poin yang sangat penting bagi *frontliner* seperti *welcomer*, kasir, *pramusaji*, *customer service*, dan sebagainya karena akan berhadapan langsung dengan pelanggan. Dalam hal ini, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menuntut semua karyawannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu mengutamakan kepedulian dan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan *excellent service*, maka Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dapat memperoleh keuntungan seperti terciptanya loyalitas pelanggan.

6. *Rely on Team Work* (Kerja sama tim)

Dari semua poin di atas, semuanya dibungkus dengan kerja sama tim yang baik. Karena dengan adanya kerja sama tim, karyawan akan saling mendukung satu sama lain dan dapat mencapai hasil yang baik dalam situasi apapun. Selain itu, dengan melakukan kerja sama tim, pekerjaan akan terselesaikan dengan cepat.

3.2.2 Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta merupakan suatu usaha bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Melihat banyaknya pesaing bisnis yang sejenis, membuat persaingan menjadi sangat ketat. Maka dari itu, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta berusaha untuk menarik minat masyarakat dengan selalu mengedepankan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta, penulis melakukan analisis deskriptif dengan menggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan alat untuk pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk diajukan pada responden. Kuesioner ini kemudian dibagikan kepada pelanggan reguler di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Sampel diambil berdasarkan metode *purposive sampling* dan didapatkan hasil sebanyak 30 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Profil Identitas Responden

Responden yang diteliti diambil dari pelanggan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Jumlah responden yang berhasil diteliti sebanyak 30 responden dengan menyebarkan kuesioner. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh deskripsi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	9	30%
2	Perempuan	21	70%
Total		30	100 %

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden, jumlah responden laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan responden perempuan. Responden laki-laki sebanyak 9 orang atau 30 persen responden, sedangkan responden perempuan sebanyak 21 orang atau 70 persen responden.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 15 tahun	1	3%
2	16-20 tahun	6	20%
3	21-30 tahun	15	50%
4	> 30 tahun	8	27%
Total		30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden, terdapat 1 orang atau 3 persen responden yang berusia kurang dari 15 tahun, 6 orang atau 20

persen responden berusia 16-20 tahun, 15 orang atau 50 persen responden berusia 21-30 tahun, dan 8 orang atau 27 persen responden berusia lebih dari 30 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	1	3%
2	SMP	0	0%
3	SMA	11	37%
4	D3	6	20%
5	S1	12	40%
Total		30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden, terdapat 1 orang atau 3 persen responden berpendidikan SD, 11 orang atau 37 persen responden berpendidikan SMA, 6 orang atau 20 persen responden berpendidikan D3, dan 12 orang atau 40 persen responden berpendidikan S1.

d. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	14	47%
3	Pegawai Swasta	4	13%
4	Wiraswasta	5	17%
5	Ibu Rumah Tangga	6	20%
6	BUMN	1	3%
Total		30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden terdapat 14 orang atau 47 persen responden berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, 4 orang atau 13 persen responden bekerja sebagai Pegawai Swasta, 5 orang atau 17 persen responden bekerja sebagai Wiraswasta, 6 orang atau 20 persen responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, dan 1 orang atau 3 persen responden bekerja sebagai BUMN.

- e. Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

No	Berapa Kali	Jumlah Responden	Persentase
1	< 3 kali	26	87%
2	3-5 kali	2	7%
3	6-10 kali	1	3%
4	> 10 kali	1	3%
Total		30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden terdapat 26 orang atau 87 persen responden mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta kurang dari 3 kali, 2 orang atau 7 persen responden mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta 3-5 kali, 1 orang atau 3 persen responden mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta 6-10 kali, dan 1 orang atau 3 persen responden mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta lebih dari 10 kali.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 3.6 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Puas	SP	4
2	Puas	P	3
3	Tidak Puas	TP	2
4	Sangat Tidak Puas	STP	1

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Pentingnya dimensi keandalan adalah kepuasan pelanggan akan menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dalam hal ini dimensi keandalan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat, akurat, terpercaya dan pembebanan biaya yang secara tepat.

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki kemampuan dalam menyampaikan pelayanan yang ditawarkan dirasa sudah maksimal. Dengan restoran yang telah mendapatkan predikat bintang 3 (tiga) pertama di Indonesia, membuat Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta (Pringsewu Group) menjadi dikenal dengan restoran yang berkualitas baik dan formal karena dikelola secara profesionalisme kerja yang tinggi dengan susunan organisasi yang telah terstruktur

dengan jelas dan rapi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Semua karyawan di restoran ini dibekali dengan ilmu dan materi yang sangat matang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya agar dapat memiliki kemampuan yang ulet dan andal, sehingga para karyawan mampu mengetahui seluk-beluk prosedur kerja dan mekanisme dalam bekerja. Hal ini bertujuan agar para karyawan mampu memberikan informasi kepada para pelanggan dengan jelas dan detail. Selain itu, setiap karyawan dituntut untuk memiliki sikap yang ramah, sopan, dan murah senyum.

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta terus-menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya agar para pelanggan tidak merasa kecewa dan mempunyai keinginan untuk datang kembali ke restoran ini. Hal tersebut terbukti dengan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang tidak pernah sepi pengunjung bahkan di malam hari masih tetap ramai. Kebanyakan pelanggan telah merasa cukup puas dan memberikan kepercayaannya terhadap pelayanan yang telah diberikan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. Berikut hasil perhitungan data dari kuesioner terkait keandalan:

كُلُّكُمْ رَاعٍ لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ فَانصُرُوا

Tabel 3.7 Data Hasil Kuesioner Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	SP		P		TP		STP		Total Responden	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1	Kemampuan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memberikan informasi bagi pelanggan	7	23%	21	70%	2	7%	0	0%	30	100%
2	Pelayanan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang ramah dan sopan	12	40%	18	60%	0	0%	0	0%	30	100%
	Rata-rata Responden	9	31%	20	65%	1	4%	0	0%	30	100%

Keterangan:

R = Responden

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, diperoleh jawaban untuk pernyataan keandalan nomor 1 didapatkan hasil sebanyak 7 orang atau 23 persen responden menyatakan sangat puas, 21 orang atau 70 persen responden menyatakan puas, 2 orang atau 7 persen responden menyatakan tidak puas. Sedangkan jawaban untuk pernyataan nomor 2 didapatkan hasil sebanyak 12 orang atau 40 persen responden

menyatakan sangat puas dan 18 orang atau 60 persen responden menyatakan puas. Dari hasil tabel keandalan, dapat dilihat bahwa responden lebih banyak menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memberikan informasi bagi pelanggan sudah baik dan tepat, pelayanan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta yang ramah dan sopan sudah terpercaya.

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan pada diri pelanggan, sehingga pelanggan yang menerima pelayanan akan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan akan selesai sesuai dengan ketepatan, kemudahan dan kelancaran. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan melalui para karyawan yang terlibat langsung dalam menangani pelanggan. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta merupakan restoran yang telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI, sehingga pelanggan yang beragama muslim tidak perlu lagi untuk mencoba menu hidangan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

Restoran Taman Pringsewu - Yogyakarta memberikan jaminan berupa keamanan barang, seperti disediakannya loker-loker untuk para pelanggan yang ingin mencharge *handphonenya*. Selain itu, ketika pelanggan merasa hidangan atau menu yang dipesan rasanya keasinan atau ada masalah dengan menu yang disajikan, maka Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta akan bertanggung jawab

dan memberikan garansi dengan mengganti menu hidangan yang sama tetapi dengan kualitas yang lebih baik. Para karyawan Restoran Taman Pringsewu mengutamakan etika yang baik dalam bertindak dan sopan santun dalam bertutur kata serta berpenampilan yang rapi, sehingga pelanggan akan merasa lebih dihargai. Berikut hasil perhitungan data dari kuesioner terkait jaminan:

Tabel 3.8 Data Hasil Kuesioner Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	SP		P		TP		STP		Total Responden	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1	Kecakapan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam melayani pelanggan	7	23%	20	67%	3	10%	0	0%	30	100%
2	Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi pelanggan	6	20%	22	73%	2	7%	0	0%	30	100%
Rata-rata Responden		7	22%	21	70%	2	8%	0	0%	30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas, diperoleh jawaban untuk pernyataan jaminan nomor 1 didapatkan hasil sebanyak 7 orang atau 23 persen responden menyatakan sangat puas, 20 orang atau 67 persen responden menyatakan puas, dan 3 orang atau 10 persen responden menyatakan tidak puas. Sedangkan jawaban untuk pernyataan nomor 2 orang didapatkan hasil sebanyak 6 orang atau 20 persen responden menyatakan sangat puas, 22 orang atau 73 persen menyatakan puas, dan 2 orang atau 7 persen menyatakan tidak puas. Dari hasil tabel jaminan, dapat dilihat bahwa responden lebih banyak menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kecakapan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam melayani pelanggan sudah baik, pelayanan yang aman dan nyaman yang diberikan sudah terjamin dan dijaga dengan baik.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik atau *Tangible* merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang digunakan oleh perusahaan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dirasakan dapat membantu pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Dalam upaya memberikan bukti fisik kepada pelanggan, Restoran Taman Pringsewu telah melakukan berbagai macam cara agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Restoran Taman Pringsewu memiliki gedung atau bangunan yang luas dan memadai. Di dalam gedung tersebut terdapat beberapa ruangan dengan masing-masing ruangan diberi nama sebagai berikut:

a) Ruang MTR (*Vip Room*)

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki beberapa ruangan *indoor* dan *outdoor* yang biasanya digunakan untuk berbagai acara atau kegiatan atau hanya sekedar untuk makan. Salah satu ruangan *indoor* yaitu ruang MTR atau *vip room*. Ruang MTR merupakan ruangan yang dapat diisi sebanyak 25 orang. Pelanggan biasanya melakukan reservasi ruangan ini untuk digunakan sebagai tempat pertemuan atau *meeting*. Di dalam ruangan MTR sudah disediakan proyektor LCD (*Liquid Crystal Display*), *speaker* dan mikrofon.

b) Ruang WCH (*Hall*)

Ruang WCH merupakan *hall* atau aula yang mampu menampung sebanyak 185 orang dengan desain *restaurant syle*, tetapi umumnya mampu menampung sebanyak 350 orang. Ruang WCH biasanya digunakan untuk acara *wedding*, seminar, tutup tahun sekolah, dan acara makan-makan yang biasanya membawa banyak rombongan seperti bus dan *travel*.

c) Ruang IR

Selain ruang MTR, ruang IR juga merupakan ruangan *indoor* yang berkapasitas lebih banyak yaitu 60 orang. Ruang IR merupakan ruangan yang terletak persis disamping persawahan dengan desain ruangan

menggunakan pintu kaca sehingga pelanggan yang menggunakan tempat ini dan tidak ingin menyalakan AC, maka pintu kaca dapat dibuka dan merasakan angin sejuk dari persawahan. Ruang IR biasanya digunakan untuk *meeting* dan acara untuk merayakan ulang tahun.

d) Ruang MIR

Ruang MIR merupakan ruangan *indoor* yang bersebelahan dengan ruang IR tetapi dengan kapasitas yang lebih besar yaitu mampu mencakup sebanyak 100 orang. Ruang MIR biasa digunakan untuk *meeting*, acara perayaan ulang tahun, seminar dan *wedding*.

e) *Garden* (Taman)

Garden merupakan area taman atau ruangan *outdoor* yang berupa gubuk-gubuk atau gazebo. Gazebo biasanya dapat mencakup sebanyak 4 orang (kecil) hingga 25 orang (besar). *Garden* merupakan area yang sejuk karena berada di luar ruangan dan bersebelahan dengan persawahan. Area ini cocok untuk digunakan untuk acara makan-makan bersama keluarga. Akan tetapi, area *garden* ini masih perlu untuk ditambah wastafel atau tempat untuk cuci tangan pada masing-masing gazebo.

Selain beberapa ruangan yang disediakan untuk pelanggan tersebut, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta juga menyediakan beberapa fasilitas-fasilitas untuk pelanggan yang dapat dilihat di Lampiran 6, berikut penjelasan mengenai beberapa fasilitas yang disediakan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta:

a) Tempat Parkir

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki tempat parkir yang sangat luas dan memadai serta dapat menampung bus sebanyak 20 sampai 25 bus apabila para *driver* menatanya dengan rapi sesuai dengan arahan dari tukang parkir.

b) Ruang Tunggu

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan berada di luar ruangan sehingga akan tetap sejuk karena angin yang sepoi-sepoi. Pelanggan atau pengunjung yang sedang menunggu di ruang tunggu biasanya akan diberikan teh manis cangkir dari restoran dan juga selalu disediakan air mineral. Akan tetapi, ketika sedang turun hujan ruang tunggu kerap kali mengalami kebocoran dan menyebabkan kursi, meja dan lantai terkena air.

c) *Office Room* (Ruang Kantor)

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyediakan 2 (dua) *office room*, yaitu *office room* khusus untuk manajer dan *office room* khusus untuk para staff atau karyawan. *Office room* atau ruang kantor biasa digunakan untuk *meeting* atau membahas sesuatu yang penting. Akan tetapi, *office room*

khusus staff atau karyawan alangkah baiknya lebih dibersihkan dan dirapikan agar nyaman dan tidak terlihat penuh dengan barang-barang.

d) *Driver Room* (Ruang Supir)

Driver room disediakan oleh Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta sebagai ruangan khusus untuk para staff dari biro wisata atau supir bus yang membawa rombongan untuk makan dan beristirahat. Di dalam *driver room* juga disediakan TV, teh, susu, kopi, dan air untuk para *driver*. Tetapi *driver room* merupakan ruangan yang tidak terlalu luas, sehingga apabila ada banyak rombongan *driver room* akan menjadi sesak dan sedikit panas, selain itu di dalam ruangan hanya akan disediakan kursi dan tanpa meja untuk makan.

e) Tempat Cuci Tangan

Tempat cuci tangan merupakan fasilitas penting yang harus disediakan oleh sebuah tempat makan atau restoran. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyediakan tempat cuci tangan yang digunakan untuk mencuci tangan apabila pelanggan ingin makan menggunakan tangan atau tanpa sendok garpu. Setiap tempat cuci tangan disediakan sabun, tisu, dan juga *hand dryer*.

f) Mushola dan Toilet

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyediakan 2 (dua) mushola, yaitu 1 (satu) untuk karyawan dan 1 (satu) untuk pengunjung atau pelanggan. Sedangkan untuk toilet, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

memiliki 2 (dua) masing toilet wanita dan laki-laki. Akan tetapi, ada baiknya jika muatan mushola lebih diperbesar sehingga ketika ada banyak rombongan tidak akan berdesak-desakan. Selain itu, kebersihan toilet juga perlu dijaga.

g) Sulap dan *Surprising*

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta menyediakan sulap, balon, dan program *surprising*. Sulap biasa dilakukan oleh GRO (*Guest Relation Official*) apabila ada acara tutup tahun yang membutuhkan acara sulap. Program *surprising* dilakukan ketika ada pelanggan yang sedang berulang tahun kemudian akan diberi kejutan oleh pihak restoran dengan memainkan musik angklung.

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta merupakan restoran yang sangat mementingkan kualitas pelayanan dan menitik beratkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti dengan adanya pelayanan pesan antar atau *delivery order* yang disediakan oleh Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dan akan diantarkan sampai ke tempat tujuan. Pelayanan pesan antar yang diterapkan akan menjadikan nilai tambah bagi perusahaan karena sangat memudahkan pelanggan apabila pelanggan memesan menu hidangan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dan pelanggan tidak akan merasa repot lagi untuk mengambil pesanan ke restoran. Layanan pesan antar atau *delivery order* dapat dilihat pada Lampiran 7. Berikut hasil perhitungan data dari kuesioner terkait bukti fisik:

Tabel 3.9 Data Hasil Kuesioner Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	SP		P		TP		STP		Total Responden	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1	Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memberikan fasilitas yang tertata dengan rapi	3	10%	23	77%	4	13%	0	0%	30	100%
2	Kondisi lingkungan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta bersih dan nyaman	4	13%	24	80%	2	7%	0	0%	30	100%
	Rata-rata Responden	3	12%	24	78%	3	10%	0	0%	30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.9 di atas, diperoleh jawaban untuk pernyataan bukti fisik nomor 1 didapatkan hasil sebanyak 3 atau 10 persen responden menyatakan sangat puas, 23 atau 77 persen responden menyatakan puas, dan 4 atau 13 persen menyatakan tidak puas. Sedangkan jawaban untuk pernyataan nomor 2 didapatkan hasil sebanyak 4 atau 13 persen responden menyatakan sangat puas, 24 atau 80 persen responden menyatakan puas, dan 2 atau 7 persen menyatakan tidak puas. Dari hasil tabel bukti fisik, dapat dilihat bahwa responden lebih banyak menyatakan

puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas-fasilitas yang diberikan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta sudah tertata dengan baik dan rapi, kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman karena karyawan selalu mengutamakan kebersihan restoran agar pelanggan merasa nyaman.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati atau *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan. Pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar apabila perusahaan khususnya karyawan mampu berkomunikasi dengan baik untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan dan kemudian memperoleh masukan dan pemahaman dari pelanggan.

Untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggannya, Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memiliki seorang *welcomer* atau penyambut tamu untuk mewujudkannya. *Welcomer* atau penyambut tamu merupakan pegawai lini yang bertugas didepan pintu masuk yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan. *Welcomer* atau penerima tamu merupakan maskot atau sebagai sumber informasi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. *Welcomer* atau penerima tamu ditugaskan untuk melayani setiap tamu atau pelanggan yang datang dengan ramah dan sopan, membawakan payung untuk pelanggan ketika sedang hujan atau panas, mengarahkan tamu atau pelanggan yang baru saja datang ke meja tujuan atau yang telah di reservasi. Tujuannya untuk memberikan kemudahan bagi tamu atau pelanggan agar tidak merasa bingung ketika berada di Restoran Taman Pringsewu

Yogyakarta. Untuk itu, *welcomer* atau penerima tamu harus dilatih semaksimal mungkin agar mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Berikut hasil perhitungan data dari kuesioner terkait empati:

Tabel 3.10 Data Hasil Kuesioner Empati (*Emphaty*)

No	Pernyataan	SP		P		TP		STP		Total Responden	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1	Kemampuan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	9	30%	16	53%	5	17%	0	0%	30	100%
2	Kemampuan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	6	20%	20	67%	4	13%	0	0%	30	100%
Rata-rata Responden		8	25%	18	60%	4	15%	0	0%	30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.10 di atas, diperoleh jawaban untuk pernyataan empati nomor 1 didapatkan hasil sebanyak 9 atau 30 persen responden menyatakan sangat puas, 16 atau 53 persen responden menyatakan puas, dan 5 atau 17 persen responden menyatakan tidak puas. Sedangkan jawaban untuk pernyataan nomor 2 didapatkan hasil sebanyak 6 atau 20 persen responden menyatakan sangat puas, 20 atau 67 persen responden menyatakan puas, dan 4 atau 13 persen menyatakan tidak puas. Dari hasil tabel empati, dapat dilihat bahwa responden lebih banyak menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sudah diterapkan dengan baik.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau *Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila terjadi suatu kegagalan atau keterlambatan dalam memberikan pelayanan, maka perusahaan akan berusaha untuk memperbaiki kegagalan tersebut dengan segera.

Perhatian dan kecepatan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam menanggapi pertanyaan, permintaan dan keluhan pelanggan sudah terbilang cukup maksimal. Apabila ada pelanggan yang merasa bingung atau membutuhkan sesuatu, maka Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta akan sigap membantu, melayani dan menangani serta memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan.

Semua karyawan dari berbagai departemen selalu berusaha untuk bekerja sama dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Oleh hal itu, salah satu unsur pelayanan yang baik yaitu kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, permintaan dan keluhan pelanggan. Berikut hasil perhitungan data dari kuesioner terkait daya tanggap:

Tabel 3.11 Data Hasil Kuesioner Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	SP		P		TP		STP		Total Responden	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1	Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	7	23%	20	67%	3	10%	0	0%	30	100%
2	Kesiapan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam membantu kebutuhan pelanggan	8	27%	19	63%	3	10%	0	0%	30	100%
Rata-rata Responden		7	25%	20	65%	3	10%	0	0%	30	100%

Sumber: Data Kuesioner (2019)

Berdasarkan Tabel 3.11 di atas, diperoleh jawaban untuk pernyataan daya tanggap nomor 1 didapatkan hasil sebanyak 7 atau 23 persen responden menyatakan sangat puas, 20 atau 67 persen responden menyatakan puas, dan 3 atau 10 persen responden menyatakan tidak puas. Sedangkan jawaban untuk pernyataan nomor 2 didapatkan hasil sebanyak 8 atau 27 persen responden menyatakan sangat puas, 19 atau 63 persen responden menyatakan puas, dan 3 atau 10 persen responden menyatakan tidak puas. Dari hasil tabel daya tanggap, dapat dilihat bahwa responden lebih banyak menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dalam memberikan respon terhadap keluhan dan permasalahan pelanggan sudah baik dan cepat, kesiapan dalam membantu pelanggan sudah baik dan sigap.