

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.

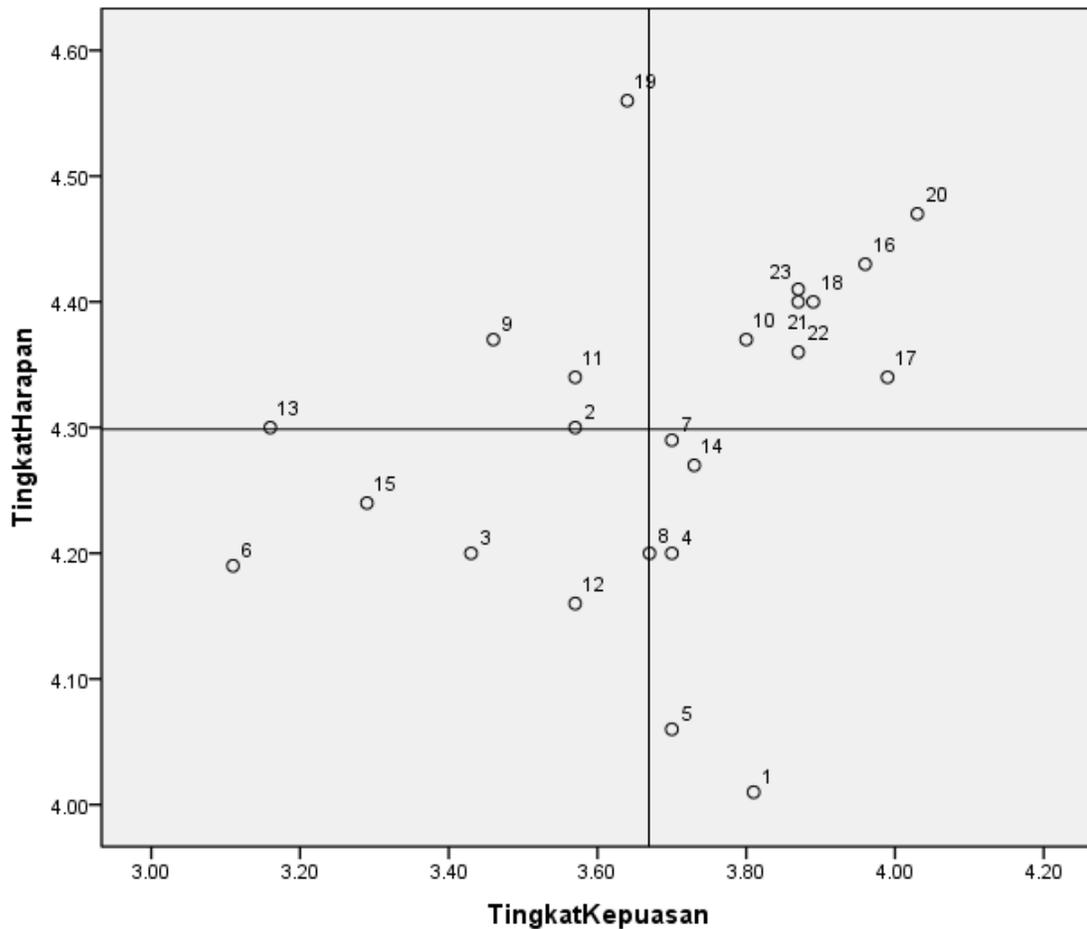
5.1.2. Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *Software* SPSS 13 for Windows menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,960 (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 0,960 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.

5.2 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:

5.2.1. Kuadran 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 Warung Ayam Geprek Mbok Moro 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 (%)	Dimensi	Action
2	Ruang makan yang higienis (bersih)	83,06	<i>Tangible</i>	A
9	Pelayanan yang cepat dalam menyajikan pesanan	79,08	<i>Reliability</i>	A
11	Rasa sajian makanan dan minuman	82,24	<i>Reliability</i>	A
13	Pelayanan yang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan	73,42	<i>Responsiveness</i>	A
19	Kualitas makanan dan minuman yang terjamin	67,57	<i>Assurance</i>	A

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai kurang dari batas tolak ukur keputusan (85,37%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini perlu diperbaiki (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui urutan prioritas perbaikan dan seberapa besar tingkat kepentingan konsumen tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Atribut ke-2 pada dimensi *Tangible* memiliki nilai tingkat kesesuaian dibawah dari batas. Kebersihan dari tempat ini perlu diperbaiki.

Atribut ke-9 pada dimensi *Reliability* memiliki tingkat kesesuaian kurang dari batas. Pelayanan yang cepat dalam menyajikan pesanan belum cukup baik maka dari itu atribut ini perlu diperbaiki.

Atribut ke-11 pada dimensi *Reliability* memiliki tingkat kesesuaian kurang dari batas. Kualitas rasa yang dimiliki warung makan ini masih perlu diperbaiki.

Atribut ke-13 pada dimensi *Responsiveness* memiliki tingkat kesesuaian kurang dari batas. Pelayanan yang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan belum cukup baik maka dari itu atribut ini perlu diperbaiki.

Atribut ke-19 pada dimensi *Assurance* memiliki tingkat kesesuaian kurang dari batas. Berdasarkan hasil temuan di lapangan kualitas makanan dan minuman yang ada disini masih belum terjamin.

5.2.2. Kuadran 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 Warung Makan Ayam Geprek Mbok Moro. 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	Tingkat Kesesuaian (%)	Dimensi	Action
10	Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan	86.93	<i>Reliability</i>	H
16	Kemampuan karyawan dalam mengatasi pengaduan dari konsumen	89.35	<i>Responsiveness</i>	H

17	Kesesuaian daftar menu terhadap menu yang tersedia	91.78	<i>Assurance</i>	H
18	Pihak rumah makan bertanggung jawab jika terjadi kelalaian saat melakukan pelayanan	88.31	<i>Assurance</i>	H
20	Keamanan pada saat melakukan pembelian di rumah makan ini	90.10	<i>Assurance</i>	H
21	Memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status	87.99	<i>Emphaty</i>	H
22	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan	88.85	<i>Emphaty</i>	H
23	Karyawan memberikan pelayanan sepenuh hati	87.70	<i>Emphaty</i>	H

(Sumber : Data Primer Hasil Olahan 2018)

Pada tabel di atas pada kuadran II atribut 10, 16, 17, 18, 20, 21, 22, dan 23 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur tingkat kesesuaian (85.37%), sehingga atribut tersebut harus dipertahankan dari pihak Ayam Geprek Mbok Moro.

5.2.3. Kuadran 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 Ayam Geprek Mbok Moro 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	Tingkat Kesesuaian (%)	Dimensi	Action
3	Ketersediaan perlengkapan yang ada di meja (tusuk gigi, tisu, asbak, dll)	81.63	<i>Tangible</i>	A
6	Fasilitas tempat parkir yang memadai	74.40	<i>Tangible</i>	A
8	Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman	87.41	<i>Reliability</i>	H
12	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan	85.91	<i>Reliability</i>	H
15	Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan	77.44	<i>Responsiveness</i>	A

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel di atas pada kuadran III atribut 8 dan 12 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur keputusan (85,37%), sehingga atribut tersebut perlu dipertahankan oleh Ayam Geprek Mbok Moro. Sedangkan, pada atribut 3, 6, dan atribut 15 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (85,37%), sehingga atribut tersebut perlu mendapatkan perbaikan dari Warung Makan Ayam Geprek Mbok Moro.

5.2.4. Kuadran 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 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	Tingkat Kesesuaian (%)	Dimensi	Action
1	Kerapian karyawan Ayam Geprek Mbok Moro	95.02	<i>Tangible</i>	H
4	Tempat makan yang nyaman (terdapat pendingin udara, area makan luas, kursi dan meja makan nyaman digunakan)	88.10	<i>Tangible</i>	H
5	Toilet yang bersih dan wangi	91.20	<i>Tangible</i>	H
7	Daftar menu yang jelas dan menarik	86.33	<i>Tangible</i>	H
14	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	87.29	<i>Responsiveness</i>	H

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 (85,37%), sehingga seluruh atribut dari kuadran IV tersebut tidak perlu mendapatkan perbaikan dari Ayam Geprek Mbok Moro.

5.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap pelayanan yang telah diberikan Warung Ayam Geprek Mbok Moro. Pengukuran tingkat kepuasan sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro. Dengan melihat hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan nilai untuk indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Warung Ayam Geprek Mbok Moro, yaitu sebesar 78,24%.

Nilai tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada kategori “Puas” sehingga atribut–atribut pelayanan yang telah diberikan secara keseluruhan sudah dapat memuaskan pelanggan dan perlu peningkatan pada atribut-atribut yang penting.