

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengolahan Data

4.1.1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan guna memastikan bahwa data yang diperoleh telah cukup secara objektif. Oleh karena itu untuk menentukan seberapa banyak data yang harus diperoleh, maka menggunakan rumus:

$$N = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

Z = tingkat kepercayaan 90% (1,65).

P(1-P) = Variasi populasi. Dinyatakan dalam bentuk proporsi yang dibagi ke dalam dua bagian dengan total 100% atau 1.

d = *Sampling error* / kesalahan sample yang dikehendaki.

Karena jumlah populasi tidak diketahui, maka pengujian belum dapat dilakukan. Tetapi nilai dari p selalu di antara 0 sampai 1. Dengan nilai maksimum p, maka:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0,5$$

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Digunakan ini karena pengambilan anggota sampel populasi dilakukan secara acak.

$$P = 0,5$$

$$\text{Nilai maksimum } f(p) = p(1-p) = 0,5(1-0,5) = 0,25$$

Tingkat kepercayaan 90%

$$d = 10\% = 0,1$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \left(\frac{1,65^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} \right)$$

$$n = 68,02 = 68 \text{ Responden}$$

Data yang didapat adalah sebanyak 70 responden. $N (70) > n (68)$, maka data dinyatakan cukup.

Untuk pengambilan data yang ditujukan ke konsumen sekitar (warga), maka ditetapkan hanya warga yang beraktifitas di sekitaran Waroeng SS dengan radius 100 meter dari restoran saja yang akan menjadi responden. Dalam pengumpulan datanya didapatkan 30 responden warga sekitar yang telah mengisi kuesioner dalam jarak 100 meter dari lokasi restoran.

4.1.2. Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sehingga perlu dilakukan uji validitas guna mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur apa yang ingi diukur. Untuk mengetahui validitas dalam penelitian ini, maka digunakan software SPSS yang kemudian akan diketahui r_{hitung} .

1. Hipotesis

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan kuesioner valid

$r_{tabel} > r_{hitung}$, maka pertanyaan kuesioner tidak valid

2. Menentukan r_{tabel}

$$Df = n - 2$$

$$Df = 70 - 2$$

$$= 68$$

jika merujuk pada tabel, maka nilai dari r_{tabel} adalah 0,1982

Tabel 4.1 Harapan Konsumen

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
TANGIBLES (Bukti Nyata)			
1	Meja dan kursi nyaman	0,1982	0,481
2	Ruangan Makan Bersih	0,1982	0,804

No	Daftar Pertanyaan	r _{tabel}	r _{hitung}
3	Penampilan Rapih Karyawan	0,1982	0,628
4	Kondisi toilet bersih	0,1982	0,659
5	Tempat parkir luas	0,1982	0,611
6	Tata ruang restoran bagus	0,1982	0,528
7	Ketersediaan tempat ibadah	0,1982	0,493
Reliability			
8	Menu yang dipesan sesuai dengan yang tergambar di daftar menu	0,1982	0,479
9	Kemudahan pembayaran	0,1982	0,629
10	Penyajian makanan cepat	0,1982	0,586
11	Rasa makanan yang dihidangkan enak	0,1982	0,719
Responsiveness			
12	Karyawan dengan cepat melayani pelanggan	0,1982	0,712
13	restoran dengan cepat memproses keluhan pelanggan	0,1982	0,651
14	karyawan dapat menangani segala permintaan konsumen	0,1982	0,628
15	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen tentang menu tersedia	0,1982	0,750
16	Mudah dalam pemesanan menu makanan	0,1982	0,707
Assurance			
17	Makanan yang disajikan <i>fresh</i> (baru dimasak)	0,1982	0,784

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
18	Parkir kendaraan aman	0,1982	0,707
19	Makanan yang dihidangkan aman dikonsumsi	0,1982	0,830
20	Penggantian makanan jika makanan yang datang bermasalah	0,1982	0,791
Emphaty			
21	Komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	0,1982	0,850
22	karyawan memilihkan tempat duduk yang sesuai untuk konsumen	0,1982	0,631
23	karyawan dapat membantu konsumen jika dibutuhkan	0,1982	0,735
24	Penyelesaian masalah yang diberikan restoran terkait masalah konsumen baik	0,1982	0,737
Environment			
25	Kebisingan di restoran dalam batas normal	0,1982	0,538
26	Tidak ada aroma yang mengganggu di restoran	0,1982	0,796
27	Sirkulasi udara baik	0,1982	0,706
28	Pembuangan sampah tidak mengganggu konsumen	0,1982	0,762

Validitas ditentukan dari $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka variable pertanyaan dinyatakan valid. Jika melihat tabel diatas, nilai r_{hitung} dari semua pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} , oleh karena itu data dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Persepsi Konsumen

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
TANGIBLES (Bukti Nyata)			
1	Meja dan kursi nyaman	0,1982	0,710
2	Ruangan Makan Bersih	0,1982	0,656
3	Penampilan Rapih Karyawan	0,1982	0,509
4	Kondisi toilet bersih	0,1982	0,486
5	Tempat parkir luas	0,1982	0,483
6	Tata ruang restoran bagus	0,1982	0,556
7	Ketersediaan tempat ibadah	0,1982	0,411
Reliability			
9	Menu yang dipesan sesuai dengan yang tergambar di daftar menu	0,1982	0,537
10	Kemudahan pembayaran	0,1982	0,641
11	Penyajian makanan cepat	0,1982	0,557
12	Rasa makanan yang dihidangkan enak	0,1982	0,724
Responsiveness			
13	Karyawan dengan cepat melayani pelanggan	0,1982	0,673
14	restoran dengan cepat memproses keluhan pelanggan	0,1982	0,629
15	karyawan dapat menangani segala permintaan konsumen	0,1982	0,646
16	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen tentang menu tersedia	0,1982	0,638
17	Mudah dalam pemesanan	0,1982	0,651

No	Daftar Pertanyaan	r _{tabel}	r _{hitung}
	menu makanan		
Assurance			
19	Makanan yang disajikan <i>fresh</i> (baru dimasak)	0,1982	0,516
20	Parkir kendaraan aman	0,1982	0,624
21	Makanan yang dihidangkan aman dikonsumsi	0,1982	0,571
22	Penggantian makanan jika makanan yang datang bermasalah	0,1982	0,536
Emphaty			
23	Komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	0,1982	0,641
24	karyawan memilihkan tempat duduk yang sesuai untuk konsumen	0,1982	0,650
25	karyawan dapat membantu konsumen jika dibutuhkan	0,1982	0,596
26	Penyelesaian masalah yang diberikan restoran terkait masalah konsumen baik	0,1982	0,665
Environment			
27	Kebisingan di restoran dalam batas normal	0,1982	0,472
28	Tidak ada aroma yang mengganggu di restoran	0,1982	0,640
29	Sirkulasi udara baik	0,1982	0,621
30	Pembuangan sampah tidak mengganggu konsumen	0,1982	0,637

Validitas ditentukan dari $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel pertanyaan dinyatakan valid. Jika melihat tabel di atas dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid.

Kemudian dilakukan pula uji validitas untuk kuesioner yang ditujukan ke konsumen sekitar (warga).

Tabel 4.3 Persepsi Konsumen Sekitar (Warga)

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
TANGIBLES (Bukti Nyata)			
1	Parkir kendaraan pengunjung restoran tidak mengganggu	0,3610	0,392
2	Restoran terlihat bersih	0,3610	0,665
3	Adanya tempat pembuangan sampah khusus restoran	0,3610	0,467
Responsiveness			
4	Restoran dengan cepat memproses keluhan warga sekitar	0,3610	0,703
5	Restoran dapat memenuhi segala persyaratan/saran warga sekitar	0,3610	0,658
6	Restoran sigap membantu permasalahan lingkungan sekitar	0,3610	0,514
Assurance			
7	Restoran dapat menjaga ketertiban	0,3610	0,545
8	Restoran dapat mengatasi segala keluhan/saran warga	0,3610	0,701
9	Parkiran Restoran aman	0,3610	0,429
Environment			
10	Kebisingan di restoran dalam batas normal	0,3610	0,776
11	Tidak ada aroma yang mengganggu dari restoran	0,3610	0,591
12	Keberadaan Restoran memberikan	0,3610	0,467

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
	dampak positif bagi lingkungan sekitar		
13	Pembuangan sampah tidak mengganggu lingkungan sekitar	0,3610	0,688
14	Keramaian Restoran tidak mengganggu sekitar	0,3610	0,743
15	Limbah dari Restoran tidak mencemari lingkungan	0,3610	0,785

Uji validitas ditentukan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid. Jika melihat hasil uji validasi data di atas, maka dapat dilihat bahwa semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Oleh karena itu data dinyatakan valid.

Tabel 4.4 Harapan Konsumen Sekitar (Warga)

No	Daftar Pertanyaan	r_{tabel}	r_{hitung}
TANGIBLES (Bukti Nyata)			
1	Parkir kendaraan pengunjung restoran tidak mengganggu	0,3610	0,490
2	Restoran terlihat bersih	0,3610	0,425
3	Adanya tempat pembuangan sampah khusus restoran	0,3610	0,429
Responsiveness			
4	Restoran dengan cepat memproses keluhan warga sekitar	0,3610	0,536
5	Restoran dapat memenuhi segala persyaratan/saran warga sekitar	0,3610	0,503
6	Restoran sigap membantu permasalahan lingkungan sekitar	0,3610	0,524
Assurance			
7	Restoran dapat menjaga ketertiban	0,3610	0,465
8	Restoran dapat mengatasi segala keluhan/saran warga	0,3610	0,445

No	Daftar Pertanyaan	r _{tabel}	r _{hitung}
9	Parkiran Restoran aman	0,3610	0,521
Environment			
10	Kebisingan di restoran dalam batas normal	0,3610	0,575
11	Tidak ada aroma yang mengganggu dari restoran	0,3610	0,453
12	Keberadaan Restoran memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar	0,3610	0,676
13	Pembuangan sampah tidak mengganggu lingkungan sekitar	0,3610	0,678
14	Keramaian Restoran tidak mengganggu sekitar	0,3610	0,672
15	Limbah dari Restoran tidak mencemari lingkungan	0,3610	0,517

Jika melihat dari tabel di atas, data dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dari hasil uji dapat dinyatakan bahwa data yang telah dikumpulkan valid karena r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} (0,3610).

4.1.3. Uji Reliabilitas

Dalam suatu penelitian diperlukannya uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui data kuesioner yang telah dikumpulkan reliabel atau tidak. Kuesioner disebut reliabel jika dilakukan pengumpulan data kembali maka hasilnya akan terlihat sama. Data dinyatakan reliabel jika nilai dari *cronbach's alpha* lebih dari 0,7.

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	28

Gambar 4.1 Uji Reliabilitas Persepsi menggunakan SPSS

Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan, persepsi memiliki nilai 0,931. Hasil ini dinyatakan reliable karena $0,931 > 0,7$.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	103.16	138.076	.680	.925
X2	103.10	139.946	.626	.926
X3	102.99	142.072	.469	.928
X4	103.29	141.106	.437	.928
X5	104.11	138.972	.418	.929
X6	103.50	140.138	.513	.927
X7	103.31	140.885	.344	.930
X8	102.80	139.988	.490	.927
X9	102.97	135.275	.591	.926
X10	103.77	137.802	.502	.928
X11	102.70	138.996	.699	.925
X12	102.97	136.927	.635	.925
X13	103.03	139.275	.593	.926
X14	103.01	139.406	.612	.926
X15	102.69	139.233	.602	.926
X16	102.69	138.711	.615	.926
X17	102.57	141.263	.473	.927
X18	103.19	138.820	.586	.926
X19	102.63	141.454	.536	.927
X20	102.89	139.552	.486	.927
X21	102.83	139.130	.606	.926
X22	102.83	137.304	.610	.926
X23	102.76	139.868	.557	.926
X24	103.00	139.217	.633	.926
X25	103.36	141.711	.425	.928
X26	103.16	139.555	.606	.926
X27	103.29	137.859	.578	.926
X28	102.96	139.404	.603	.926

Gambar 4.2 Uji Reliabilitas per variable pertanyaan

Uji reliabilitas dilakukan juga ke tiap variabel pertanyaan yang digunakan dan dapat dilihat hasil dari *cronbach's alpha* dari tiap variabel pertanyaan melebihi 0,7. Oleh karena itu data dinyatakan reliabel.

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	28

Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Harapan menggunakan SPSS

Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan, hasil *cronbach's alpha* harapan 0,916. Dari hasil tersebut, maka data dinyatakan reliabel karena $0,916 > 0,7$.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	114.77	180.904	.436	.954
X2	114.40	174.968	.784	.951
X3	114.86	177.776	.592	.953
X4	114.50	177.268	.626	.952
X5	114.69	176.885	.569	.953
X6	115.03	180.608	.488	.954
X7	114.74	179.411	.443	.955
X8	114.60	181.490	.436	.954
X9	114.59	178.043	.594	.953
X10	114.46	177.875	.545	.953
X11	114.30	178.097	.695	.952
X12	114.53	177.760	.686	.952
X13	114.51	179.558	.623	.953
X14	114.66	179.562	.597	.953
X15	114.54	175.962	.725	.952
X16	114.54	176.484	.678	.952
X17	114.24	175.694	.762	.951
X18	114.40	177.664	.681	.952
X19	114.24	176.158	.814	.951
X20	114.39	176.037	.771	.951
X21	114.50	174.978	.835	.951
X22	114.80	178.278	.597	.953
X23	114.51	177.239	.711	.952
X24	114.54	178.687	.716	.952
X25	114.84	178.859	.493	.954
X26	114.50	175.152	.776	.951
X27	114.53	175.122	.673	.952
X28	114.39	175.777	.739	.951

Gambar 4.4 Uji Reliabilitas tiap variabel harapan

Dari uji reliabilitas yang dilakukan pada tiap variabel pertanyaan, didapatkan hasil yang di mana kesemuanya dapat dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alphanya* tidak ada yang di bawah 0,7.

Dilakukan pula uji reliabilitas untuk kuesioner yang ditujukan ke konsumen sekitar (warga). Dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	15

Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen Sekitar (Warga)

Dari hasil uji reliabilitas ini didapatkan 0,876. Uji reliabilitas dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika hasilnya *cronbach's alpha* > 0,7. Karena 0,876 > 0,7, maka data dinyatakan reliabel.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	52.60	37.283	.302	.877
X2	52.03	34.654	.596	.865
X3	52.00	36.069	.363	.876
X4	52.33	33.747	.632	.863
X5	52.37	35.206	.595	.865
X6	52.47	36.120	.429	.872
X7	52.23	35.357	.452	.872
X8	52.03	34.723	.643	.863
X9	52.00	37.034	.342	.876
X10	52.00	33.034	.719	.858
X11	51.80	36.028	.526	.868
X12	52.30	36.079	.363	.876
X13	52.03	33.482	.609	.864
X14	51.90	35.128	.700	.862
X15	52.03	34.033	.741	.859

Gambar 4.6 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen sekitar (Warga)

Dari uji reliabilitas yang dilakukan pada tiap variabel, maka dapat dinyatakan data reliabel. Karena nilai dari *cronbach's alpha* tidak ada yang memiliki nilai di bawah 0,7.

Uji reliabilitas juga dilakukan ke konsumen sekitar atau warga. Hasil dari uji reliabilitas:

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	15

Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Sekitar (Warga)

Dari hasil uji reliabilitas harapan konsumen sekitar, didapatkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,813. Data dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	62.47	13.223	.384	.805
X2	62.57	13.564	.322	.809
X3	62.40	13.421	.314	.810
X4	62.40	13.007	.433	.802
X5	62.60	13.352	.412	.803
X6	62.60	13.283	.435	.802
X7	62.37	13.275	.352	.808
X8	62.43	13.220	.317	.811
X9	62.43	13.082	.417	.803
X10	62.23	12.875	.478	.799
X11	62.30	13.321	.339	.809
X12	62.37	12.447	.595	.790
X13	62.17	12.557	.602	.790
X14	62.27	12.478	.590	.790
X15	62.07	13.306	.428	.802

Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Sekitar per Variabel

Dari uji reliabilitas per variabel, didapatkan nilai *cronbach's alpha* yang melebihi 0,7 untuk semua variabel. Maka dapat dikatakan bahwa tiap variabel adalah reliabel.

4.2. Identifikasi Kebutuhan Konsumen

Setelah melakukan uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas maka selanjutnya adalah melakukan perhitungan *gap* dari data yang didapatkan di

kuesioner untuk mengetahui apakah kebutuhan konsumen telah terpenuhi atau belum.

Metode *servqual* menggunakan perhitungan *gap* atau jarak antara persepsi terhadap harapan dari konsumen, yang di mana hal tersebut akan menggambarkan kinerja dari kualitas pelayanan jasa yang terjadi di Waroeng Spesial Sambal (SS). Perhitungan persepsi dan harapan menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Perhitungan Nilai Persepsi

$$\text{Persepsi} = \frac{\sum \text{skor persepsi}}{\text{jumlah responden}}$$

2. Perhitungan Nilai Harapan

$$\text{Harapan} = \frac{\sum \text{skor Harapan}}{\text{jumlah responden}}$$

3. Perhitungan Nilai *Gap* (Purnama, 2005)

$$\text{Persepsi} - \text{Harapan} = \text{Gap}$$

Dengan menggunakan rumus di atas, maka dihitunglah semua variabel yang ditanyakan melalui kuesioner yang telah disebarkan. Dan hasilnya sebagai berikut.

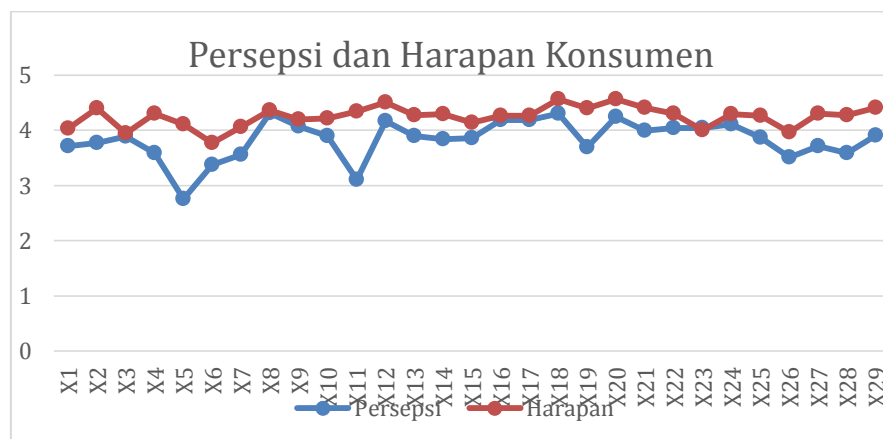
Tabel 4.5 GAP Kebutuhan Konsumen Langsung

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
1	Meja dan kursi nyaman	3.71	4.03	-0.31	10
2	Ruangan Makan Bersih	3.77	4.40	-0.63	23
3	Penampilan Rapih Karyawan	3.89	3.94	-0.06	2
4	Kondisi toilet bersih	3.59	4.30	-0.71	25
5	Tempat parkir luas	2.76	4.11	-1.36	28
6	Tata ruang restoran bagus	3.37	3.77	-0.40	16
7	Ketersediaan tempat ibadah	3.56	4.06	-0.50	20
Reliability					
8	Menu yang dipesan sesuai dengan	4.07	4.20	-0.13	5

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
	yang tergambar di daftar menu				
9	Kemudahan pembayaran	3.90	4.21	-0.31	12
10	Penyajian makanan cepat	3.10	4.34	-1.24	27
11	Rasa makanan yang dihidangkan enak	4.17	4.50	-0.33	13
Responsiveness					
12	Karyawan dengan cepat melayani pelanggan	3.90	4.27	-0.37	14
13	restoran dengan cepat memproses keluhan pelanggan	3.84	4.29	-0.44	18
14	karyawan dapat menangani segala permintaan konsumen	3.86	4.14	-0.29	9
15	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen tentang menu tersedia	4.19	4.26	-0.07	3
16	Mudah dalam pemesanan menu makanan	4.19	4.26	-0.07	3
Assurance					
17	Makanan yang disajikan <i>fresh</i> (baru dimasak)	4.30	4.56	-0.26	7
18	Parkir kendaraan aman	3.69	4.40	-0.71	26
19	Makanan yang dihidangkan aman dikonsumsi	4.24	4.56	-0.31	10
20	Penggantian makanan jika makanan yang datang bermasalah	3.99	4.41	-0.43	17
Emphaty					
21	Komunikasi yang baik antara karyawan dan	4.04	4.30	-0.26	7

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
	konsumen				
22	karyawan memilihkan tempat duduk yang sesuai untuk konsumen	4.04	4.00	0.04	1
23	karyawan dapat membantu konsumen jika dibutuhkan	4.11	4.29	-0.17	6
24	Penyelesaian masalah yang diberikan restoran terkait masalah konsumen baik	3.87	4.26	-0.39	15
Environment					
25	Kebisingan di restoran dalam batas normal	3.51	3.96	-0.44	19
26	Tidak ada aroma yang mengganggu di restoran	3.71	4.30	-0.59	22
27	Sirkulasi udara baik	3.59	4.27	-0.69	24
28	Pembuangan sampah tidak mengganggu konsumen	3.91	4.41	-0.50	21

Berdasarkan pengurutan dari hasil GAP yang telah dihitung, urutan pertama adalah ‘karyawan memilihkan tempat duduk yang sesuai untuk konsumen’ dan peringkat terakhir adalah ‘tempat parkir luas’.



Gambar 4.9 Grafik Persepsi dan Harapan Konsumen Langsung

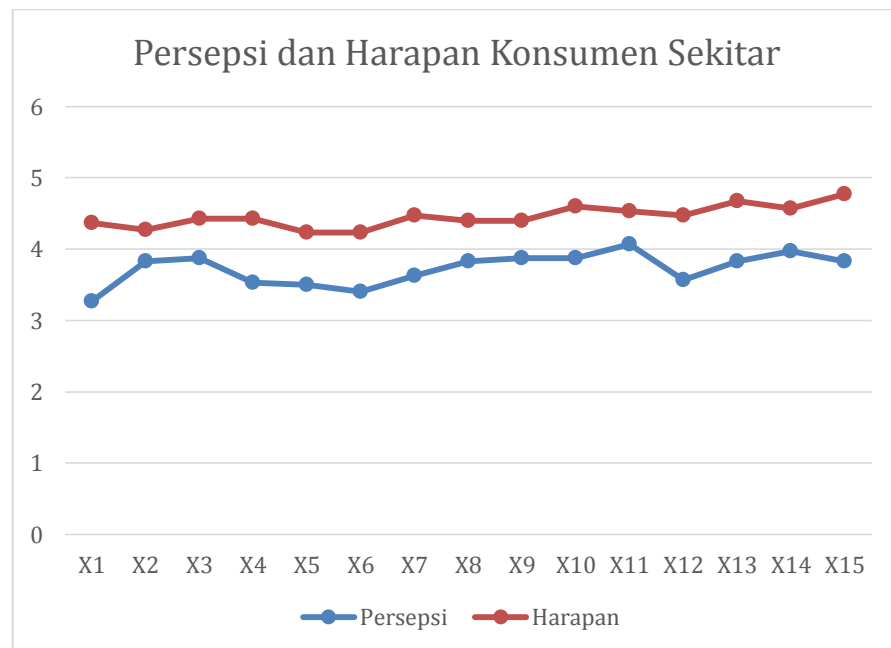
Perhitungan juga dilakukan pada konsumen sekitar (warga). Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.7 GAP Kebutuhan Konsumen Sekitar (Warga)

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
TANGIBLES (Bukti Nyata)					
1	Parkir kendaraan pengunjung restoran tidak mengganggu	3.27	4.37	-1.10	13
2	Restoran terlihat bersih	3.83	4.27	-0.43	1
3	Adanya tempat pembuangan sampah khusus restoran	3.87	4.43	-0.57	4
Responsiveness					
4	Restoran dengan cepat memproses keluhan warga sekitar	3.53	4.43	-0.90	11
5	Restoran dapat memenuhi segala persyaratan/saran warga sekitar	3.50	4.23	-0.73	8
6	Restoran sigap membantu permasalahan lingkungan sekitar	3.40	4.23	-0,83	9
Assurance					
7	Restoran dapat menjaga ketertiban	3.63	4.47	-0.83	9
8	Restoran dapat mengatasi segala keluhan/saran warga	3.83	4.40	-0.57	4
9	Parkiran Restoran aman	3.87	4.40	-0.53	3
Environment					
10	Kebisingan di restoran dalam batas normal	3.87	4.60	-0.73	7
11	Tidak ada aroma yang	4.07	4.53	-0.47	2

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
	mengganggu dari restoran				
12	Keberadaan Restoran memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar	3.57	4.47	-0.90	10
13	Pembuangan sampah tidak mengganggu lingkungan sekitar	3.83	4.67	-0.83	9
14	Keramaian Restoran tidak mengganggu sekitar	3.97	4.57	-0.60	6
15	Limbah dari Restoran tidak mencemari lingkungan	3.83	4.77	-0.93	12

Berdasarkan pengurutan dari hasil GAP yang telah dihitung, urutan pertama adalah 'restoran terlihat bersih' dan peringkat terakhir adalah 'parkir pengunjung restoran tidak mengganggu'.



Gambar 4.10 Grafik Persepsi dan Harapan Konsumen Sekitar

4.3 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Untuk mengukur kualitas pelayanan tiap dimensi, maka digunakanlah rumus (Besterfield, 1998):

$$Kualitas\ Pelayanan\ (Q) = \frac{Persepsi}{Harapan}$$

Jika hasil dari perhitungan $Q \geq 1$ maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Konsumen Langsung

No	Variabel	Persepsi	Harapan	GAP	Q
1	<i>Tangible</i>	3,52	4,09	-0,57	0,861
2	<i>Reliability</i>	3,81	4,20	-0,39	0,907
3	<i>Responsiveness</i>	4,02	4,24	-0,22	0,946
4	<i>Assurance</i>	4,05	4,48	-0,43	0,904
5	<i>Emphaty</i>	4,02	4,21	-0,19	0,954
6	<i>Environment</i>	3,68	4,24	-0,55	0,869

Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa tidak ada nilai Q yang melebihi 1. Nilai Q terkecil berada pada dimensi *Tangible*, dan yang tertinggi adalah *emphaty*.

Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Konsumen Sekitar

No	Variabel	Persepsi	Harapan	GAP	Q
1	<i>Tangible</i>	3,66	4,36	-0,70	0,839
2	<i>Responsiveness</i>	3,48	4,30	-0,82	0,808
3	<i>Assurance</i>	3,80	4,47	-0,67	0,850
4	<i>Environment</i>	3,85	4,60	-0,75	0,837

Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa tidak ada nilai Q yang melebihi 1. Nilai Q terkecil berada pada dimensi *responsiveness*, dan yang tertinggi adalah *assurance*.