

## BAB 4

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Objek Penelitian

Warkop Masa Gitu (WMG) merupakan salah satu dari sekian banyak kafe yang ada di Bekasi yang bergerak di bidang kuliner. Kafe ini didirikan oleh Ari dan Astrid yang sebelumnya sudah membangun warung kopi di wilayah Jakarta. Sebelum membangun warkop ini mereka telah membangun kafe juga yang diberi nama Warkop Yang Tertukar di wilayah Jakarta.

Pada awal tahun 2015, Ari dan Astrid selaku *owner* dari Warkop Masa Gitu (WMG) mempunyai cita-cita ingin membangun 100 warkop di seluruh Indonesia dan warkop yang dibangun memiliki tema tentang sinetron yang ada di Indonesia. Pemberian nama warkop yang mereka miliki saat ini juga tidak terlepas dari inspirasi sinetron yang ada di Indonesia yakni dari sinetron Tetangga Masa Gitu.

Menu yang disediakan di kafe ini sangatlah variatif, mulai dari makanan berat sampai dengan makanan yang ringan serta tentunya berbagai macam jenis kopi yang ada di seluruh Indonesia di antaranya adalah Kopi Bali, Kopi Aceh, Kopi Toraja serta masih banyak jenis kopi lagi yang tersedia di kafe. Desain tempat warkop ini juga dibuat sangat menarik, setiap dinding dihiasi kata-kata unik dan poster legendaris yang merupakan hasil karya pendiri. Bahkan, bangku tempat duduk hanya menggunakan krat bekas minuman botol. Selain itu, para pengunjung warkop yang datang juga disediakan hiburan *live music* dan tontonan bioskop yang bisa di-request langsung.

## 4.2 Uji Validitas

Kuesioner yang telah dijawab oleh 100 responden, selanjutnya akan diuji validitas untuk memberikan bukti bahwa kuesioner yang digunakan valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Cara yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dan nilai  $r_{hitung}$ . Ketentuan yang digunakan yaitu  $r_{tabel} | df = n-k$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$ , maka butir kuesioner dinyatakan valid. Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 100 responden, sehingga untuk menentukan  $r_{tabel}$  yaitu :  $df = 100-2=98$ , maka  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,1985. Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 23 yang disajikan pada tabel 4.1 :

**Tabel 4.1.**  
**Uji Validitas Kinerja**

Dimensi	Jumlah Korelasi	Signifikan	
<b>Bukti Fisik</b>			
X1	X1.1	0,654	0,000
	X1.2	0,832	0,000
	X1.3	0,690	0,000
	X1.4	0,742	0,000
<b>Kehandalan</b>			
X2	X2.1	0,667	0,000
	X2.2	0,868	0,000
	X2.3	0,859	0,000
	X2.4	0,871	0,000
<b>Daya Tanggap</b>			
X3	X3.1	0,835	0,000
	X3.2	0,676	0,000

	X3.3	0,641	0,000
<b>Jaminan</b>			
X4	X4.1	0,711	0,000
	X4.2	0,671	0,000
	X4.3	0,643	0,000
	X4.4	0,739	0,000
<b>Empati</b>			
X5	X5.1	0,763	0,000
	X5.2	0,742	0,000
	X5.3	0,764	0,000
	X5.4	0,708	0,000

Sumber : Data diolah

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Kepentingan**

Dimensi	Jumlah Korelasi	Signifikan	
<b>Bukti Fisik</b>			
X1	X1.1	0,905	0,000
	X1.2	0,835	0,000
	X1.3	0,894	0,000
	X1.4	0,819	0,000
<b>Kehandalan</b>			
X2	X2.1	0,867	0,000
	X2.2	0,897	0,000
	X2.3	0,930	0,000
	X2.4	0,913	0,000

<b>Daya Tanggap</b>			
X3	X3.1	0,866	0,000
	X3.2	0,918	0,000
	X3.3	0,866	0,000
<b>Jaminan</b>			
X4	X4.1	0,627	0,000
	X4.2	0,524	0,000
	X4.3	0,761	0,000
	X4.4	0,764	0,000
<b>Empati</b>			
X5	X5.1	0,849	0,000
	X5.2	0,880	0,000
	X5.3	0,844	0,000
	X5.4	0,801	0,000

Sumber : Data diolah

### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji reliabilitas yang berfungsi untuk melihat apakah pertanyaan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji reliabilitas dilakukan bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden dan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $>0,60$ . Tetapi jika nilai Cronbach Alpha  $<0,60$  maka pertanyaan yang diajukan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3:

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan**

Dimensi	Cronbach Alpha (Kinerja)	Cronbach Alpha (Kepentingan)
Bukti Fisik	0,705	0,833
Kehandalan	0,825	0,841
Daya Tanggap	0,541	0,787
Jaminan	0,630	0,763
Empati	0,730	0,827

Sumber : Data diolah

Hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan didapatkan bahwa tidak semua nilai Cronbach Alpha  $>0,60$ . Cronbach Alpha pada sisi kinerja tepatnya pada dimensi daya tanggap hanya memiliki nilai Cronbach Alpha 0,541. Ini berarti pada tingkat kinerja tepatnya pada dimensi daya tanggap tidak reliabel.

#### **4.4 Gambaran Umum Responden**

Gambaran umum responden yaitu gambaran karakteristik yang pernah menikmati makanan dan minuman di Warkop Masa Gitu. Gambaran umum responden dibagi menjadi dua kriteria yaitu gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dan gambaran umum responden berdasarkan umur.

##### **4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu analisis yang membedakan antara pria dan wanita dalam populasi Warkop Masa Gitu. Berikut ini hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Kategori Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Pria</b>	63	63%
<b>Wanita</b>	37	37%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.4 dapat dijelaskan jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita. Jumlah responden pria berjumlah 63 orang atau 63% dari responden dan jumlah responden wanita 37 orang atau 37% dari responden. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pria lebih banyak dari jumlah wanita dalam jumlah populasi di Warkop Masa Gitu.

#### **4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu analisis yang digunakan untuk membagi responden berdasarkan tingkat perbedaan umur dalam populasi Warkop Masa Gitu. Berikut ini hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan umur:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Umur**

<b>Kategori Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
16 – 20 tahun	11	11%
21 – 25 tahun	88	88%
26 – 30 tahun	1	1%
> 30 tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.5 dapat dijelaskan jumlah responden berdasarkan umur. Jumlah responden yang berumur 16 - 20 tahun yaitu 11 orang atau 11%, pada umur 21 – 25 tahun berjumlah 88 orang atau 88%, umur 26 – 30 tahun berjumlah 1 orang atau 1%, umur > 30 tahun tidak ada. Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa jumlah umur 21 – 25 tahun lebih mendominasi dalam populasi Warkop Masa Gitu.

#### **4.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden**

Deskripsi jawaban responden digunakan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, maka perlu adanya analisis deskriptif terhadap hasil tanggapan dimensi kualitas pelayanan yang mana dalam penelitian ini dibagi dua kriteria yaitu kriteria kenyataan dan kriteria harapan.

Karena data yang digunakan merupakan data original sehingga skala data harus interval, kelas interval digunakan untuk mengetahui nilai rata – rata dari masing – masing responden. Ukuran interval digunakan untuk memberikan informasi tentang interval satu orang atau objek dengan orang atau objek yang lain. Dalam penelitian ini jumlah kelas berjumlah 5 kelas, sehingga interval dapat dihitung sebagai berikut:

$$Interval = \frac{NilaiMaksimal - NilaiMinimal}{JumlahKelas}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan interval diatas maka didapatkan skala distribusi kriteria masing – masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 1,00 s/d 1,79 = Sangat Tidak Setuju.
2. Nilai jawaban 1,80 s/d 2,59 = Tidak Setuju.
3. Nilai jawaban 2,60 s/d 3,39 = Netral
4. Nilai jawaban 3,40 s/d 4,19 = Setuju.
5. Nilai jawaban 4,20 s/d 5,00 = Sangat Setuju.

#### 4.5.1 Skala Kinerja

##### a. Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi bukti fisik:

**Tabel 4.6**  
**Data Dimensi Bukti Fisik**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	0	0%
2,60 s/d 3,39	Netral	11	11%
3,40 s/d 4,19	Setuju	56	56%
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	33	33%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju pada dimensi bukti fisik dengan jumlah 89%



sedangkan 11% sisanya merespon netral. Berikut ini adalah data hasil dimensi bukti fisik setiap pertanyaan:

**Tabel 4.7**  
**Data Dimensi Fisik Setiap Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih	4,09	Setuju
2	Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih	4,06	Setuju
3	Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca	3,90	Setuju
4	Kafe memiliki penerangan yang memadai	3,92	Setuju
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>Setuju</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pada setiap indikator mendapatkan respon setuju, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori setuju.

**a. Dimensi Keandalan**

Dimensi keandalan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi keandalan sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi keandalan sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi keandalan:

**Tabel 4.8**  
**Data Dimensi Kehandalan**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	2	2%
2,60 s/d 3,39	Netral	5	5%
3,40 s/d 4,19	Setuju	30	30%
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	63	63%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju pada dimensi kehandalan dengan jumlah 93% sedangkan 5% sisanya merespon netral dan tidak setuju. Berikut ini adalah data hasil dimensi kehandalan setiap pertanyaan:

**Tabel 4.9**  
**Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen	3,87	Setuju
2	Perhitungan tagihan ( <i>bill</i> ) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya	4,54	Sangat Setuju
3	Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan	4,52	Sangat Setuju
4	Makanan yang dipesan cepat disajikan	4,18	Setuju
<b>Jumlah</b>		<b>4,27</b>	<b>Sangat Setuju</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.9, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pada setiap indikator memiliki nilai tinggi, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori tinggi.

**a. Dimensi Daya Tanggap**

Dimensi daya tanggap terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi daya tanggap :

**Tabel 4.10**  
**Data Dimensi Daya Tanggap**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	0	0%
2,60 s/d 3,39	Netral	13	13%
3,40 s/d 4,19	Setuju	53	53%
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	34	34%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.10, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju pada dimensi daya tanggap dengan jumlah 87% sedangkan 13% sisanya merespon netral. Berikut ini adalah data hasil dimensi daya tanggap setiap pertanyaan :

**Tabel 4.11**

**Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat	4	Setuju
2	Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan	4,08	Setuju
3	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat	3,85	Setuju
<b>Jumlah</b>		<b>3,97</b>	<b>Setuju</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.11, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator mendapatkan respon setuju, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori setuju.

**a. Dimensi Jaminan**

Dimensi jaminan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi jaminan:

**Tabel 4.12**  
**Data Dimensi Jaminan**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	0	0%
2,60 s/d 3,39	Netral	5	5%
3,40 s/d 4,19	Setuju	67	67%
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	28	28%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.12, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju pada dimensi jaminan dengan jumlah 95% sedangkan 5% sisanya merespon netral. Berikut ini adalah data hasil dimensi jaminan setiap pertanyaan :

**Tabel 4.13**  
**Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan	3,87	Setuju
2	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe	4,06	Setuju
3	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen	4,08	Setuju
4	Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung	3,82	Setuju
<b>Jumlah</b>		<b>3,95</b>	<b>Setuju</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada setiap indikator mendapatkan respon setuju, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori setuju.

### a. Dimensi Empati

Dimensi empati terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi empati :

**Tabel 4.14**  
**Data Dimensi Empati**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	0	0%
2,60 s/d 3,39	Netral	12	12%
3,40 s/d 4,19	Setuju	81	81%
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	7	7%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.14, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan netral pada dimensi empati dengan jumlah 93% sedangkan 7% sisanya merespon sangat setuju. Berikut ini adalah data hasil dimensi empati setiap pertanyaan:

**Tabel 4.15**

**Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik	3,84	Setuju
2	Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	3,93	Setuju
3	Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal	3,77	Setuju
4	Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen	3,9	Setuju
<b>Jumlah</b>		<b>3,86</b>	<b>Setuju</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator mendapatkan respon setuju, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori setuju.

#### **4.5.2 Skala Kepentingan**

##### **a. Dimensi Bukti Fisik (Kepentingan)**

Dimensi bukti fisik terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Jawaban sangat penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat tinggi sedangkan sangat tidak penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi bukti fisik:

**Tabel 4.16**  
**Data Dimensi Bukti Fisik (Kepentingan)**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Penting	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Penting	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Penting	6	6%
3,40 s/d 4,19	Penting	32	32%
4,20 s/d 5,00	Sangat Penting	61	64%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.16, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon penting dan sangat penting pada dimensi jaminan dengan jumlah 93% sedangkan 7% sisanya menilai cukup penting dan tidak penting. Berikut ini adalah data hasil dimensi bukti fisik setiap pertanyaan:

**Tabel 4.17**  
**Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan (Kepentingan)**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih	4,29	Sangat Penting
2	Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih	4,5	Sangat Penting
3	Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca	4,29	Sangat Penting
4	Kafe memiliki penerangan yang memadai	4,29	Sangat Penting
<b>Jumlah</b>		<b>4,34</b>	<b>Sangat Penting</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.17, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator mendapatkan penilaian sangat penting, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori sangat penting.



## b. Dimensi Keandalan (Kepentingan)

Dimensi keandalan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Jawaban sangat penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi keandalan sangat penting sedangkan sangat tidak penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi keandalan sangat tidak penting. Berikut ini hasil data dimensi keandalan:

**Tabel 4.18**  
**Data Dimensi Keandalan (Kepentingan)**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Penting	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Penting	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Penting	8	8%
3,40 s/d 4,19	Penting	37	37%
4,20 s/d 5,00	Sangat Penting	54	54%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Sumber diolah

Berdasarkan tabel 4.18, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon penting dan sangat penting pada dimensi daya tanggap dengan jumlah 91% sedangkan 9% sisanya menilai cukup penting dan tidak penting. Berikut ini adalah data hasil dimensi keandalan setiap pertanyaan:

**Tabel 4.19**  
**Data Dimensi Keandalan Setiap Pertanyaan (Kepentingan)**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen	4,32	Sangat Penting
2	Perhitungan tagihan ( <i>bill</i> ) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya	4,28	Sangat Penting
3	Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan	4,28	Sangat Penting
4	Makanan yang dipesan cepat disajikan	4,3	Sangat Penting
<b>Jumlah</b>		<b>4,295</b>	<b>Sangat Penting</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.19, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator mendapatkan penilaian sangat penting, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori sangat penting.

**c. Dimensi Daya Tanggap (Kepentingan)**

Dimensi daya tanggap terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Jawaban sangat penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat penting sedangkan sangat tidak penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat tidak penting. Berikut ini hasil data dimensi daya tanggap:

**Tabel 4.20**  
**Data Dimensi Daya Tanggap (Kepentingan)**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Penting	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Penting	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Penting	5	5%
3,40 s/d 4,19	Penting	38	32%
4,20 s/d 5,00	Sangat Penting	56	68%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Sumber diolah

Berdasarkan tabel 4.20, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respons sangat penting dan penting pada dimensi daya tanggap dengan jumlah 90% dan 10%.

Berikut ini adalah data hasil dimensi daya tanggap setiap pertanyaan:

**Tabel 4.21**  
**Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan (Kepentingan)**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat	4,3	Sangat Penting
2	Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan	4,28	Sangat Penting
3	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat	4,45	Sangat Penting
<b>Jumlah</b>		<b>4,34</b>	<b>Sangat Penting</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.21, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator memiliki penilaiansangat penting, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori sangat penting.

**d. Dimensi Jaminan (Kepentingan)**

Dimensi jaminan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Jawaban sangat penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat penting sedangkan sangat tidak penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat rtidak penting. Berikut ini hasil data dimensi daya tanggap:

**Tabel 4.22**  
**Data Dimensi Jaminan (Kepentingan)**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Penting	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Penting	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Penting	4	4%
3,40 s/d 4,19	Penting	41	41%
4,20 s/d 5,00	Sangat Penting	54	54%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Sumber diolah

Berdasarkan tabel 4.22, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon penting dan sangat penting pada dimensi bukti fisik dengan jumlah 95% sedangkan 5% sisanya menilai cukup penting dan penting. Berikut ini adalah data hasil dimensi jaminan setiap pertanyaan:

**Tabel 4.23**  
**Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan (Kepentingan)**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan	4,65	Sangat Penting
2	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe	4,78	Sangat Penting
3	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen	4,74	Sangat Penting
4	Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung	4,79	Sangat Penting
<b>Jumlah</b>		<b>4,74</b>	<b>Sangat Penting</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.23, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator memiliki penilaiansangat penting, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori sangat penting.

**e. Dimensi Empati (Kepentingan)**

Dimensi jaminan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak penting, tidak penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Jawaban sangat penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat penting sedangkan sangat tidak penting menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat rtidak penting.

Berikut ini hasil data dimensi daya tanggap:

**Tabel 4.24**

**Data Dimensi Empati (Kepentingan)**

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Penting	0	0%
1,80 s/d 2,59	Tidak Penting	0	0%
2,60 s/d 3,39	Cukup Penting	9	9%
3,40 s/d 4,19	Penting	23	23%
4,20 s/d 5,00	Sangat Penting	68	68%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Sumber diolah

Berdasarkan tabel 4.24, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon penting dan sangat penting pada dimensi kehandalan dengan jumlah 91% sedangkan 9% sisanya menilai cukup penting. Berikut ini adalah data hasil dimensi jaminan setiap pertanyaan:

**Tabel 4.25**

**Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan (Kepentingan)**

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik	4,52	Sangat Penting
2	Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	4,44	Sangat Penting
3	Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal	4,41	Sangat Penting
4	Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen	4,19	Sangat Penting
<b>Jumlah</b>		<b>4,39</b>	<b>Sangat Penting</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.24, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator memiliki penilaian sangat penting, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori sangat penting.

#### 4.6 Importance Performance Analysis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Dalam penggunaannya, yang harus dilakukan pertama kali adalah mencari tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian didapat dari hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepentingan.

Setelah mendapatkan skor kesesuaian dimensi kualitas pelayanan, maka analisis yang dilakukan selanjutnya adalah analisis rerata nilai kepentingan dan kinerja. Analisis terakhir yaitu memasukkan nilai rerata kepentingan dan kenyataan dimensi kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius.

**Tabel 4.26**  
**Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan**

No	Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Persentase Kesesuaian (%)
1	Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih	409	429	4,09	4,29	95,33
2	Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih	406	450	4,06	4,5	90,22
3	Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca	390	429	3,9	4,29	91
4	Kafe memiliki penerangan yang memadai	392	429	3,92	4,29	91,37
5	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen	387	432	3,87	4,32	89,58
6	Perhitungan tagihan ( <i>bill</i> ) oleh kasir kafe	454	428	4,54	4,28	106,07

	pada saat membayar terjamin keakuratannya					
7	Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan	452	428	4,52	4,28	105,6
8	Makanan yang dipesan cepat disajikan	418	430	4,18	4,30	97,20
9	Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat	400	430	4	4,3	93,02
10	Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan	408	428	4,08	4,28	95,32
11	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat	385	445	3,85	4,45	86,51
12	Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan	387	446	3,87	4,46	86,77
13	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe	406	477	4,06	4,77	85,11
14	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen	408	370	4,08	3,7	110,27
15	Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung	382	388	3,82	3,88	98,45
16	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik	384	452	3,84	4,52	84,95
17	Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	393	444	3,93	4,44	88,51
18	Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal	377	441	3,77	4,41	85,48

19	Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen	390	419	3,9	4,19	93,07
<b>Jumlah</b>				<b>76,28</b>	<b>81,95</b>	
<b>Rata – Rata (<math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math>)</b>				<b>4,014</b>	<b>4,31</b>	

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) dan tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) dapat dilihat pada diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.1 :







Kuadran A	Kuadran B
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kafe memiliki penerangan yang memadai (X1.4)</li> <li>- Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca (X1.3)</li> <li>- Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen (X2.1)</li> <li>- Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat (X3.1)</li> <li>- Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat (X3.3)</li> <li>- Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan (X4.1)</li> <li>- Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik (X5.1)</li> <li>- Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru (X5.2)</li> <li>- Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal (X5.3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih (X1.1)</li> <li>- Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih (X1.2)</li> <li>- Perhitungan tagihan (<i>bill</i>) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya (X2.2)</li> <li>- Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan (X2.3)</li> <li>- Makanan yang dipesan cepat disajikan (X2.4)</li> <li>- Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan (X3.2)</li> <li>- Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe (X4.2)</li> </ul>

Kuadran C	Kuadran D
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen (X4.3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung (X4.4)</li> </ul>

	<p>- Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen (X5.4)</p>
--	---

#### 4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat ditarik analisis sebagai berikut :

- a. Pada kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepentingan/kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b. Pada kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Pada kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Pada kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi kinerja sangat memuaskan.

Dimensi bukti fisik terhadap tingkat kepentingan masuk dalam kategori sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi bukti fisik dengan nilai 4,34. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 4 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi bukti

fisik terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih, dengan tingkat kesesuaian 95,33%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X1.2 yaitu penampilan karyawan kafe menarik dan rapih, dengan tingkat kesesuaian 90,22%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan terdapat pada indikator X1.3 yaitu yang membahas kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca, dengan tingkat kesesuaian 91% serta indikator X1.4 yang membahas kafe memiliki penerangan yang memadai, dengan tingkat kesesuaian 91,37%.

Dimensi kehandalan terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi kehandalan dengan nilai 4,295 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 4,27 dan masuk kedalam kategori sangat tinggi. Pada dimensi kehandalan terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan, dengan tingkat kesesuaian 89,58%. Indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya, dengan tingkat kesesuaian 106,07%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X 2.3 yang membahas tentang makanan yang dipesan cepat disajikan, dengan tingkat kesesuaian 97,20%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan terdapat pada indikator X2.3 yaitu yang membahas karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan, dengan tingkat kesesuaian 105,6%

Dimensi daya tanggap terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi daya tanggap dengan nilai 4,34 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,97 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X3.2 yang membahas tentang konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan, dengan tingkat kesesuaian 95,32% dan indikator X3.1 yang membahas karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat, dengan tingkat kesesuaian 93,02%. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan lagi terdapat pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat dan tepat, dengan tingkat kesesuaian 86,51%.

Dimensi jaminan terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi jaminan dengan nilai 4,74 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,95 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi jaminan terdapat indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu indikator X4.2 yang membahas tentang konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe, dengan tingkat kesesuaian 85,11% dan indikator X4.1 yang membahas tentang konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan, dengan tingkat kesesuaian 86,77%. Indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X4.4 yang membahas tentang cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung, dengan tingkat kesesuaian 98,45%. Kemudian indikator yang sudah baik pelaksanaannya ada pada indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen, dengan tingkat kesesuaian 110,27%.

Dimensi empati terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi empati dengan nilai 4,39 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,86 dan masuk kedalam kategori tinggi. Terdapat indikator yang perlu untuk ditingkatkan lagi yakni indikator X5.1 yang berisi karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik, dengan tingkat kesesuaian 84,95%, kemudian indikator X5.2 yang membahas pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru, dengan tingkat kesesuaian 88,51% dan yang terakhir ada pada indikator X5.3 yang berisi karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal, dengan tingkat kesesuaian 85,48%. Indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan lagi adalah indikator X5.4 yang membahas tentang karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen, dengan tingkat kesesuaian 93,07%.