

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1 Deskripsi Bisnis Perusahaan

Dalam proses pembuatan roti, dikenal beberapa metode proses pembuatannya. Mulai dari proses yang hanya memerlukan satu kali pencampuran seperti *straight dough mixing* dan *no time dough mixing*, hingga proses pembuatan roti yang memerlukan dua kali proses pencampuran seperti *sponge and dough mixing*. Masing-masing metode memiliki kelebihan dan kekurangan. Dalam proses pembuatan roti, Sari roti menggunakan metode *sponge and dough mixing*.

Pada proses pencampuran pertama atau *sponge mixing*, sebagian bahan baku dicampurkan terlebih dahulu untuk menghasilkan adonan biang. Bahan baku yang telah tercampur selanjutnya disimpan pada tempat khusus untuk kemudian disimpan pada ruang fermentasi. Proses fermentasi ini berlangsung antara 3 hingga 4 jam pada ruangan khusus yang dijaga suhu dan kelembabannya agar proses fermentasi dapat berlangsung secara sempurna.

Setelah proses fermentasi selesai, adonan akan kembali dimasukkan ke dalam mixer untuk dilakukan proses pencampuran bahan kedua atau dikenal sebagai *dough mixing*. Proses fermentasi akhir (*final proofing*) ini memiliki prinsip yang sama dengan proses fermentasi pertama, namun dilakukan dengan waktu yang lebih singkat. Setelah adonan mengembang dan diperoleh volume adonan yang sesuai dengan standar yang diharapkan, adonan selanjutnya dikeluarkan dan siap untuk dipanggang.

4.1.2 Profil Perusahaan

Roti umumnya dikonsumsi untuk sarapan pagi. Namun, saat ini roti juga dikonsumsi lebih dari sekedar untuk sarapan, dengan sifatnya yang praktis, padat dan bergizi, roti dapat memenuhi kebutuhan gaya hidup masyarakat yang semakin mobile kapan saja dan dimana saja.

Nippon Indosari Corpindo Tbk (Sari Roti) didirikan 08 Maret 1995 dengan nama PT Nippon Indosari Corporation dan mulai beroperasi komersial pada tahun 1996. Kantor pusat dan salah satu pabrik sari roti ini berkedudukan di Kawasan Industri MM 2100 Jl. Selayar blok A9, Desa Mekarwangi, Cikarang Barat, Bekasi 17530 – Jawa Barat, dan pabrik lainnya berlokasi di Kawasan Industri Jababeka Cikarang blok U dan W – Bekasi, Pasuruan, Semarang, Makassar, Purwakarta, Palembang, Cikande dan Medan.

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Nippon Indosari Corpindo Tbk, antara lain: Indoritel Makmur Internasional Tbk (31,50%), Bonlight Investments., Ltd (26,50%) dan Pasco Shikishima Corporation (8,50%). Pendirian pabrik di Semarang adalah untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan akan Sari Roti yang terus bertambah di daerah Jawa Tengah dan DIY. Hal ini juga sebagai komitmen untuk menghasilkan produk yang aman, sehat, halal dan bergizi yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia. Dari segi bisnis, sejak menjadi perusahaan publik pada tahun 2010 lalu, pergerakan saham PT Nippon Indosari Corpindo, Tbk, menunjukkan perkembangan yang positif. Kini, 15% saham telah dimiliki oleh masyarakat. Selain itu, dengan pembangunan pabrik baru ini akan menyerap tenaga kerja lokal yang kami harap dapat dikembangkan untuk meningkatkan pertumbuhan perusahaan, untuk pabrik di Semarang, memiliki jaringan distribusi yang meliputi 24 supermarket, 1470 minimarket, 230 sepeda pedagang keliling, 45 agen, 26 box motor, dan 3 distributor yang tersebar di wilayah Semarang, Yogya, Solo, Cilacap.

4.1.3 Kriteria Perusahaan Berdasarkan Aspek Servqual

Ditengah fluktuasi bunga, ketidakpastian iklim usaha, serta persaingan yang begitu ketat, satu-satunya cara mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan segala kemudahan serta memberikan kualitas pelayanan yang baik. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004). Parasuraman (1999) mengatakan bahwa kualitas jasa yang diberikan kepada Customer dapat terukur melalui analisis Servqual yang terdiri dari fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Dari berbagai teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PT Nippon Indosari Corpindo penulis mengacu pada 5 (lima) aspek yaitu :

1. Tangible meliputi fasilitas fisik yang nampak pada penyediaan jasa layanan PT Nippon Indosari Corpindo dan peralatan yang tersedia dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan
2. Reliability adalah kemampuan layanan PT Nippon Indosari Corpindo dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. Responsiveness, yaitu daya tanggap atas permasalahan yang terjadi atas layanan PT Nippon Indosari Corpindo dan kemauan atau keinginan pihak PT Nippon Indosari Corpindo untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat
4. Assurance menunjukkan pada kemampuan layanan PT Nippon Indosari Corpindo dalam memberikan atau membangkitkan kepercayaan pelanggan dan pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (contact personnel) PT Nippon Indosari Corpindo dikaitkan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak PT Nippon Indosari Corpindo mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan cara keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo dalam

memberikan jasanya kepada pelanggan dan kejujuran serta tanggung jawab pihak PT Nippon Indosari Corpindo sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak PT Nippon Indosari Corpindo

5. Empathy adalah kemampuan layanan PT Nippon Indosari Corpindo dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan tingkat perhatian atau tingkat kepedulian individual yang dapat diberikan pihak PT Nippon Indosari Corpindo kepada pelanggannya yaitu Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak PT Nippon Indosari Corpindo kepada pelanggannya dan Kemampuan pihak PT Nippon Indosari Corpindo untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak PT Nippon Indosari Corpindo selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan

4.1.4 Instrumen tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Perusahaan

Tabel 4.1. Instrumen tingkat kepuasan pelanggan

Dimensi	Sub kriteria	No butir	Jumlah
Tangible	1. fasilitas fisik	1, 2,3	3
	2. peralatan yang tersedia	4, 5	2
Reliability	1. kemampuan layanan	6. 7	2
	2. jasa yang dijanjikan	8. 9. 10	3
Responsiveness,	1. daya tanggap atas permasalahan	11. 12	2
	2. memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan	13.14	2
Assurance	1. sikap kesopanan dari karyawan	15. 16	2
	2. kejujuran serta tanggung jawab	17.18	2
Empathy	1. kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan	19. 20	2
	2. mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan	21.22	2

4.2 Pengolahan Data

Pada pengolahan data terdapat beberapa tahapan. Dimulai dari Besar Sampel dalam Penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas terhadap tiap butir-butir atribut atau

pertanyaan pada kuisioner menggunakan metode *servqual* dan pengisian kuisioner sebagai alat pengumpulan data serta menggunakan dimensi pelayanan yang terdiri dari, reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

4.2.1 Besar Sampel dalam Penelitian

Besar sample dalam penelitian ini adalah 100 responden Pelanggan Sari Roti Hal ini disebabkan karena penggunaan sampel yang besar dalam penelitian kuantitatif dianggap akan menghasilkan perhitungan statistik yang lebih akurat dari pada sampel dalam jumlah kecil (Kumar,1999). Kerlinger dan Lee (2000), menyarankan sebanyak 30 sampel sebagai jumlah minimal sampel dalam penelitian kuantitatif

4.2.2 Uji Kecukupan Data

Dalam uji kecukupan data menggunakan rumus:

$$n = p (1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$E = 1,645 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Keterangan:

E = eror

p = Proporsi sampel

n = Jumlah sampel

Oleh karena besar proporsi sampel tidak diketahui, maka $p(1-p)$ juga tidak diketahui, tapi nilai p selalu diantara 0 sampai dengan 1 dengan nilai p maksimum. Maka untuk mencari p menggunakan turunan p itu sendiri :

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

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

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

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$P = 0,5$$

Dengan tingkat kepercayaan 90 %

Derajat ketelitian (α) = 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$

$$E = 0,1$$

$$n = p (1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$n = 0,5 (1 - 0,5) \left(\frac{1,645}{0,1} \right)^2$$

$$n = 0,5 (0,5) (270,6025)$$

$$n = 67,650625 \approx 68$$

dimana data yang didapatkan 100 berarti > 68 , maka data dinyatakan cukup.

4.2.3 Data Responden

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan secara acak yang berada di lokasi penelitian. Adapun data responden sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Responden Berdasar Usia

Usia	Jumlah
10-20 tahun	6
21-30 tahun	38
31-40 tahun	24
41-50 tahun	22
51-60 tahun	9
61-70 tahun	1
Jumlah	100

Berdasarkan tabel 1 dapat ditunjukkan responden dengan usia 10-20 tahun ada 6 orang, usia 21-30 tahun ada 38 orang, usia 31-40 tahun ada 24 orang, usia 41-50 tahun ada 22 orang dan umur 51-60 tahun ada 9 orang. Mayoritas responden berumur 21-30 thn yaitu 38 orang

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan Pendidikan secara rinci di perlihatkan dalam table berikut ini

Tabel 4.3 Responden Berdasar Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	13
SMA / SMK	48
D3	9
S1	28
S2	1
Jumlah	100

Berdasarkan tabel 2 dapat ditunjukkan responden dengan pendidikan SD ada 1 orang, SMP ada 13 orang, SMA/SMK ada 48 orang, D3 ada 9 orang, S1 ada 28 orang dan S2 ada 1 orang. Mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK ada 48 orang

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Komposisi responden berdasarkan Pekerjaan secara rinci di perlihatkan dalam table berikut ini :

Tabel 4.4 Responden Berdasar Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Petani	4
Swasta	54
PNS/TNI/POLRI	20
pelajar/ mahasiswa	6
wiraswasta	5
Lain lain	11
Total	100

Berdasarkan tabel 3 dapat ditunjukkan responden dengan Pekerjaan petani ada 4 orang, swasta ada 54 orang, pns/TNI/POLRI ada 20 orang, pelajar/ mahasiswa ada 6 orang, wiraswasta ada 5 orang dan Lain-lain ada 11 orang. Mayoritas responden Pekerjaan swasta ada 54 orang.

4.2.4 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Dimana uji validitas ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS 19*. Uji validitas ini dilakukan menggunakan keseluruhan 100 *sampel* dengan 22 atribut.

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Skor atribut berkorelasi positif dengan faktor, maka valid.

H₁ : Skor atribut berkorelasi negatif dengan faktor, maka tidak valid.

b. Menentukan nilai r-tabel

Dengan tingkat signifikansi 5% dan n sebesar 100, maka :

c. Derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$, maka nilai r-tabel untuk signifikansi 5% adalah 0,197.

d. Menentukan nilai r-hitung

Hasil uji validitas dilakukan menggunakan SPSS 19 dengan cara klik *Analyze* pada menu *toolbar – Scale – Reliability Analysis*. Kemudian pindahkan ke 22 atribut dari kotak kiri ke kotak kanan, klik statistik dan centang *Scale if item deleted* kemudian OK. Maka akan tampak *output* dari pengujian yang dilakukan. Untuk melihat apakah atribut tersebut valid dari r-hitung, maka dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation (output terlampir)*.

e. Membandingkan nilai r-tabel dengan nilai r-hitung

Jika $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$, maka valid.

Jika $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$, maka tidak valid

f. Kesimpulan

Dari pengujian menggunakan *software SPSS* semua pertanyaan kuisisioner di dapatkan $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut baik dalam skala persepsi dan harapan semua valid. Secara lengkap dapat di jelaskan pada table di bawah ini :

Tabel 4.5 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada Skala Persepsi

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	1	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	0,521	0,197.	Valid
	2	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	0,624	0,197.	Valid
	3	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	0,473	0,197.	Valid
	4	Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	0,298	0,197.	Valid
	5	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	0,429	0,197.	Valid
	6	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	0,550	0,197.	Valid
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	7	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	0,544	0,197	Valid
	8	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	0,308	0,197	Valid
	9	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	0,522	0,197.	Valid
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	10	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kualitas roti	0,438	0,197.	Valid
	11	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	0,567	0,197.	Valid
	12	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	0,430	0,197	Valid
	13	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	0,562	0,197.	Valid
<i>Assurance (Jaminan)</i>	14	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	0,409	0,197.	Valid
	15	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	0,604	0,197.	Valid
	16	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	0,567	0,197.	Valid
	17	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	0,517	0,197.	Valid

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
<i>Empathy (Empati)</i>	18	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	0,471	0,197.	Valid
	19	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah	0,439	0,197.	Valid
	20	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	0,496	0,197.	Valid
	21	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	0,519	0,197	Valid
	22	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	0,597	0,197.	Valid

Tabel 4. 6 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada Skala Harapan

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	1	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	0,402	0,197.	Valid
	2	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	0,557	0,197.	Valid
	3	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	0,415	0,197.	Valid
	4	Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	0,504	0,197.	Valid
	5	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	0,528	0,197.	Valid
	6	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	0,481	0,197.	Valid
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	7	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	0,613	0,197.	Valid
	8	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	0,575	0,197.	Valid
	9	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	0,363	0,197.	Valid
	10	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kualitas roti	0,388	0,197.	Valid

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	11	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	0,403	0,197.	Valid
	12	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	0,501	0,197.	Valid
	13	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	0,575	0,197	Valid
	14	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	0,542	0,197.	Valid
	15	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	0,312	0,197	Valid
<i>Assurance (Jaminan)</i>	16	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	0,722	0,197.	Valid
	17	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	0,453	0,197.	Valid
	18	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	0,530	0,197.	Valid
<i>Empathy (Empati)</i>	19	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah	0,472	0,197.	Valid
	20	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	0,541	0,197.	Valid
	21	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	0,551	0,197	Valid
	22	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	0,448	0,197.	Valid

4. 4.4 Uji Reliabilitas

Setelah diuji validitas setiap item pertanyaan, selanjutnya diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2006). Instrumen yang dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga dan

apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapakahpun diambil tetap akan sama.

Untuk mengetahui reliabilitas atau tidaknya instrumen digunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan alasan rumus *Alpha Cronbach* digunakan mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket dan skala psikologi. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan perhitungan program SPSS 19 dan taraf signifikan 5%. nilai koefisien *alpha cronbach's* diatas 0,6 sehingga terbukti reliabel. Secara lengkap dapat di jelaskan melalui table berikut ini :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Skala Persepsi

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	0,706	reliabilitas
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,711	reliabilitas
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,704	reliabilitas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,730	reliabilitas
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,723	reliabilitas

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Skala Harapan

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	0,712	reliabilitas
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,723	reliabilitas
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,716	reliabilitas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,707	reliabilitas
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,714	reliabilitas

4.3 Perhitungan *Service Quality*

4.3.1 Perhitungan Skor Persepsi Pelanggan

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai persepsi pelanggan. Tingkat persepsi merupakan variable yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana

pelanggan merasa puas atau tidaknya akan suatu atribut kebutuhan pelanggan, harus diketahui pula seberapa puasnyanya.

Perhitungan nilai rata – rata tingkat persepsi dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk penilaian tingkat persepsi digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

STP = Sangat tidak Puas

SP = Sangat Puas

Semakin besar angka yang diberi tanda silang artinya semakin puas dengan pernyataan yang diberikan. Dalam penelitian ini di dapatkan skor persepsi pelanggan sebagai berikut :

Tabel 4.9 Tingkat Persepsi Terhadap Pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo

Dimensi	No	Atribut	ΣY	Y
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	1	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	343	3.43.
	2	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	348	3.48.
	3	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	377	3.77.
	4	Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	328	3.28.
	5	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	369	3.69.
	6	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	360	3.60.
	7	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	344	3.44
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	8	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	351	3.51
	9	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	359	3.59.
	10	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kwalutas roti	367	3.67.

Dimensi	No	Atribut	ΣY	Y
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	11	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	385	3.85.
	12	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	362	3.62
	13	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	331	3.31.
	14	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	319	3.19.
	15	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	369	3.69.
<i>Assurance (Jaminan)</i>	16	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	384	3.84.
	17	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	324	3.24.
	18	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	346	3.46.
<i>Empathy (Empati)</i>	19	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah	349	3.49.
	20	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	342	3.42.
	21	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	328	3.28
	22	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	316	3.16.

4.5.2 Perhitungan Skor Harapan Pelanggan

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai harapan pelanggan. Tingkat harapan merupakan variable yang dapat diukur untuk mengetahui keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Perhitungan nilai rata – rata tingkat harapan dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk tingkat skala dan bobot sebagai berikut

Perhitungan nilai rata – rata tingkat harapan dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk penilaian tingkat harapan digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

STP = Sangat tidak Puas

SP = Sangat Puas

Semakin besar angka yang anda silang artinya semakin puas dengan pernyataan yang diberikan. Dalam penelitian ini di dapatkan skor harapan pelanggan sebagai berikut :

Tabel 4.10 Tingkat Harapan Terhadap Pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo

Dimensi	No	Atribut	ΣY	Y
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	1	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	408	4.08.
	2	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	451	4.51.
	3	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	444	4.44.
	4	Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	486	4.86.
	5	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	485	4.85.
	6	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	468	4.68.
	7	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	445	4.45
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	8	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	444	4.44
	9	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	460	4.60.
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	10	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kualitas roti	462	4.62.
	11	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	431	4.31.
	12	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	472	4.72

Dimensi	No	Atribut	ΣY	Y
Assurance (Jaminan)	13	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	471	4.71.
	14	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	469	4.69.
	15	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	441	4.41.
	16	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	426	4.26.
	17	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	427	4.27.
	18	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	438	4.38.
	19	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah	467	4.67.
	20	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	451	4.51.
	21	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	479	4.79.
	22	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	475	4.75.

4.3.3 Pengukuran *Service Quality*

Penilaian akan tinggi rendahnya *Servqual* akan bergantung pada bagaimana pelanggan merasa *service performance* yang diterimanya berada dalam *service performance* yang diharapkan. Pada bagian ini akan dibahas perhitungan Gap antara nilai harapan dan nilai persepsi kepuasan yang disebut dengan *Servqual Score*. Hasil *Servqual Score* pada tiap atributnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut

Dimensi	No	Atribut	Persepsi	Harapan	Skor <i>Servqual</i>
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	1	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	3.43	4.08	-0,65
	2	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	3.48	4.51.	-1.03
	3	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	3.77.	4.44.	-0,67
	4	Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	3.28.	4.86	-1.58
	5	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	3.69	4.85.	-1.16
	6	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	3.60	4.68.	-1.08
	7	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	3.44	4.45	-1.01
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	8	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	3.51	4.44	-0,93
	9	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	3.59.	4.60.	-1.01
	10	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kualitas roti	3.67.	4.62.	-0,95
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	11	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	3.85	4.31	-0,46
	12	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	3.62	4.72	-1.1
	13	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan	3.31	4.71.	-1.4

Dimensi	No	Atribut	Persepsi	Harapan	Skor <i>Servqual</i>
<i>Assurance (Jaminan)</i>		bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan			
	14	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	3.19.	4.69	-1.5
	15	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	3.69.	4.41.	-0,72
	16	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	3.84	4.26	-0,42
	17	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	3.24	4.27..	-1.03
	18	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	3.46	4.38..	-0,92
	19	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah	3.49.	4.67.	-1.18
	20	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	3.42	4.51	-1.09
<i>Empathy (Empati)</i>	21	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	3.28	4.79	-1.51
	22	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	3.16	4.75.	-1.59

Dari tabel diatas, *gap* yang paling tinggi terdapat pada atribut nomor 22 sebesar -1,59 yaitu “Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan”, sedangkan *gap* yang terendah adalah pada atribut nomor 16 sebesar -0,42 yaitu “Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo”.

Untuk skor *Servqual* pada tiap dimensinya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

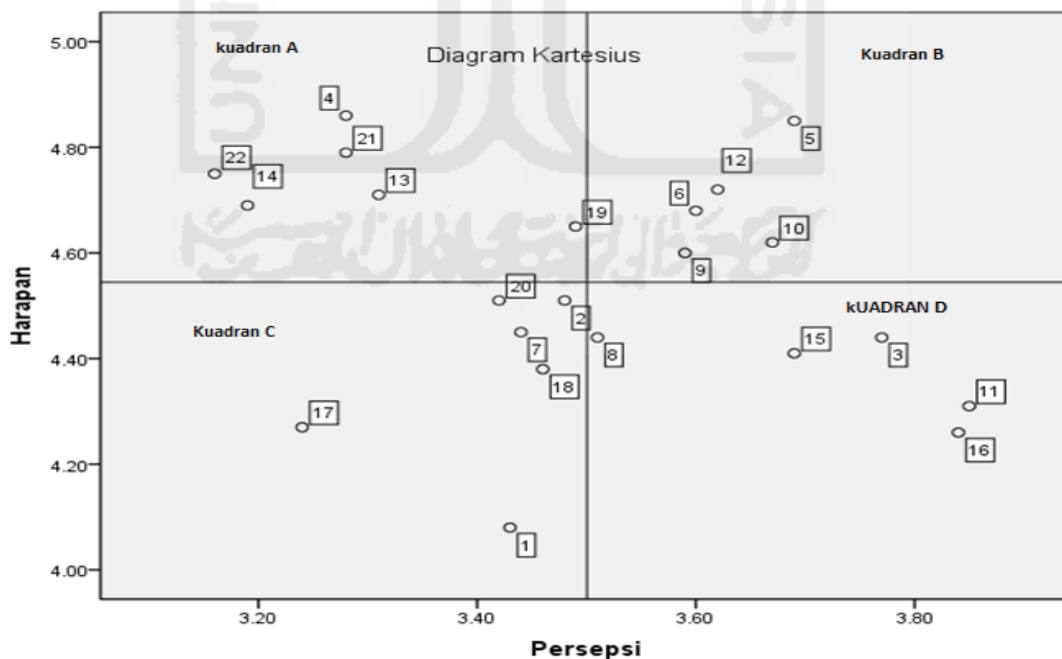
Tabel 4.12 Skor *Servqual* Pada Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kepuasan (P)	Kepentingan (H)	Gap
1	<i>Tangibles</i> (Bentuk Langsung)	3,53	4,548	-1,018
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,562	4,558	-0,996
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,492	4,607	-1.115
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,557	4,33	-0,773
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	3,377	4,61	-1.233

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil skor *Servqual* pada tiap dimensi. Gap tertinggi terdapat pada dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu sebesar -1.233. Sedangkan Gap yang paling rendah terdapat pada dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu -0,773

4.3.4 Diagram Kartesius

Hasil dari Pengukuran *Sercivice Quality* dari semua dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.1 Kuadran Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan perhitungan Uji Kecukupan Data , dengan *error* 10%, didapat jumlah data (sampel) minimal yaitu $67,65 \approx 68$ data. Dengan pengambilan data sebanyak 100, maka data tersebut dianggap sudah cukup mewakili sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkan 68 kuesioner.

5.1.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 19 for Windows* yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*, hasilnya 22 atribut semua data valid, ini berarti atribut-atribut kuesioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *Software SPSS 19 for Windows* menghasilkan r_{α} skala persepsi sebesar 0,706 untuk dimensi *tangible*, 0,711 untuk dimensi *Reliability*, 0,704 untuk dimensi *Responsiveness*, 0,730 untuk dimensi *Assurance*, dan 0,723 untuk dimensi *empathy*. Sedangkan untuk skala harapan menghasilkan nilai 0,712 untuk *tangible*, 0,723 untuk *reliability*, 0,716 untuk *responsiveness*, 0,707 untuk *assurance*, dan 0,714 untuk *empathy*. Maka data kepuasan dan kepentingan dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. 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 Analisis Service Quality

Analisa *Service Quality* dilakukan dengan melihat kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan penilaian pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh PT Nippon Indosari Corpindo Tbk. *Gap* bernilai negatif (-) ini berarti bahwa jasa yang diberikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan. Jika *gap* mendekati nol maka makin sedikit kesenjangan yang terjadi dan jika kepuasan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan kriteria yang diharapkan konsumen maka instansi mendapatkan citra dan dampak positif. Analisis *ServQual* tiap dimensi dapat dijabarkan sebagai berikut berdasarkan urutan dari *gap* terbesar sampai *gap* terkecil tiap dimensi.

Dari tabel 4.12 dapat dilihat hasil skor *Servqual* pada tiap dimensi. *Gap* tertinggi terdapat pada dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu sebesar -1.233. Sedangkan *Gap* yang paling rendah terdapat pada dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu -0,773

1. Empati (*Emphaty*)

Pada tabel 4.12 kualitas pelayanan tiap dimensi terlihat bahwa dimensi Empati (*Emphaty*) menduduki peringkat pertama dengan nilai *mean* skor persepsi sebesar 3,377 dan harapan sebesar 4,61, sehingga besar *gap* yang terjadi adalah -1,233. Dari hasil penelitian (Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut) menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan pihak perusahaan untuk mudah berkomunikasi dengan karyawan (P₂₂). Hal ini berarti pihak perusahaan belum bisa memenuhi kepentingan pelanggan secara optimal, ini ditunjukkan dengan atribut memiliki *gap* tertinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.233. Hal yang harus dilakukan adalah memperbaiki kepuasan terhadap empati yang diberikan oleh karyawan perusahaan kepada pelanggan pada saat berkomunikasi dengan cara lebih memfokuskan pikiran karyawan supaya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan dapat terjalin dengan baik sehingga pelanggan merasa di berikan kenyamanan karena karyawan memberikan empati kepada pelanggan.

Adapun urutan *gap* dari nilai yang paling besar ke nilai yang paling kecil adalah: (P₂₂) kemudahan komunikasi karyawan dengan pelanggan dengan *gap* sebesar -1.59 dan (P₁₈) dengan *gap* sebesar -0.92.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada tabel 4.12 kualitas pelayanan tiap dimensi terlihat bahwa bukti daya tanggap (*Responsiveness*) menduduki peringkat kedua dengan nilai *mean* skor persepsi sebesar 3.492 dan harapan sebesar 4.607, sehingga besar *gap* yang terjadi adalah -1.115. Dari hasil penelitian (Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut) menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan pihak perusahaan merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan (P₁₄). Hal ini berarti pihak perusahaan belum bisa merespon dengan cepat dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat, ini ditunjukkan dengan atribut memiliki *gap* tertinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.50. Hal yang harus dilakukan adalah membentuk tim/ bagian yang menangani keluhan pelanggan secara khusus, yang dapat langsung terjun ke konsumen yang mempunyai keluhan terhadap produk-produk dan pelayanan perusahaan.

Adapun urutan *gap* dari nilai yang paling besar ke nilai yang paling kecil adalah (P₁₄) karyawan merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan dengan *gap* sebesar -1.50, (P₁₃) karyawan bersedia memberikan bantuan jika pelanggan memerlukan bantuan dengan *gap* sebesar -1.40, (P₁₂) Karyawan bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan dengan *gap* sebesar -1.10, (P₁₀) karyawan memberikan penjelasan tentang kualitas roti, dengan *gap* -0.95, dan (P₁₁) Pengetahuan karyawan terhadap varian roti dengan *gap* sebesar -0.46.

3. Bentuk langsung (*Tangible*)

Pada tabel 4.12 skor *servqual* tiap dimensi terlihat bahwa dimensi bentuk langsung (*Tangible*) menduduki peringkat ketiga dengan nilai *mean* skor persepsi sebesar 3.53 dan harapan sebesar 4.548 sehingga besar *gap* yang terjadi adalah -1.018. Dari hasil penelitian (Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut) menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan ketersediaannya perlengkapan lengkap (P₄). Hal ini berarti pihak perusahaan belum bisa memenuhi harapan pelanggan secara optimal, ini ditunjukkan dengan atribut memiliki *gap* tertinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.58. Hal yang

harus dilakukan adalah perusahaan harus menambah peralatan perlengkapan agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Adapun urutan *gap* dari nilai yang paling besar ke nilai yang paling kecil adalah (P₄) ketersediaan perlengkapan yang dimiliki perusahaan dengan *gap* sebesar -1.58, (P₅) penampilan karyawan rapi dengan *gap* sebesar -1.16, (P₂) Lokasi yang mudah di capai oleh pelanggan dengan *gap* sebesar -1.03, (P₃) Ruang tunggu bersih, rapi, dan nyaman dengan *gap* sebesar -0.67, dan (P₁) tampilan luar dan dalam sesuai dengan layanan yang disediakan dengan *gap* sebesar -0.65.

4. Keandalan (*Reliability*)

Pada tabel 4.12 skor *servqual* tiap dimensi terlihat bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*) menduduki peringkat keempat dengan nilai *mean* skor persepsi sebesar 3.562 dan harapan sebesar 4.558, sehingga besar *gap* yang terjadi adalah -0.996. Dari hasil penelitian (Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut) menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap (P₆). Hal ini berarti pihak perusahaan belum bisa memenuhi harapan pelanggan tentang atribut keandalan dalam pelayanan secara optimal, ini ditunjukkan dengan atribut memiliki *gap* tertinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.08. Hal yang harus dilakukan adalah perusahaan harus memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan serta membuat SOP pelayanan yang cepat tepat dan tanggap sehingga dapat diterapkan kepada setiap karyawan.

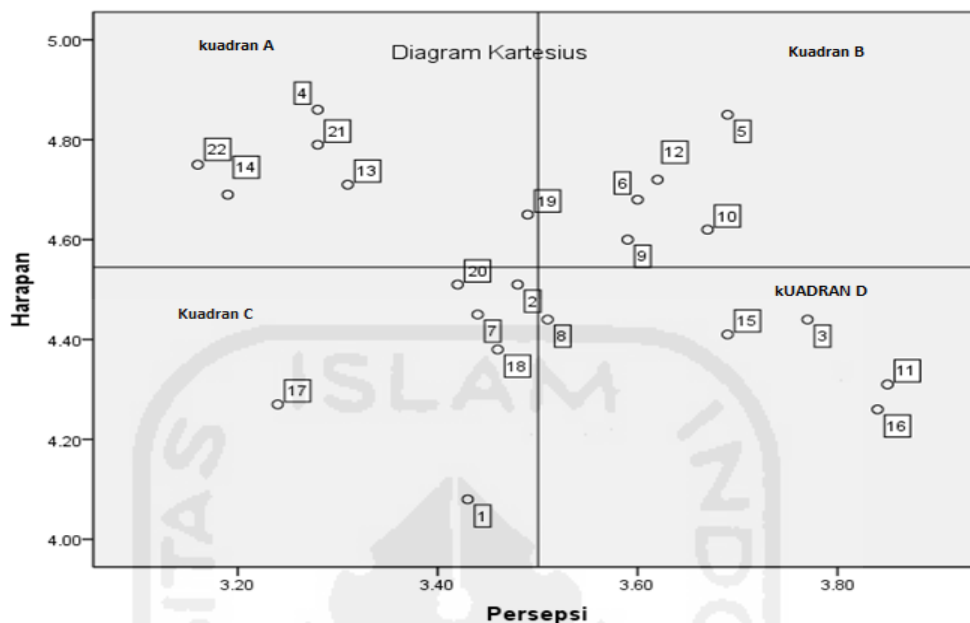
Adapun urutan *gap* dari nilai yang paling besar ke nilai yang paling kecil adalah (P₆) pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap dengan *gap* sebesar -1.08, (P₇) kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti dengan *gap* sebesar -1.01, (P₉) Ketepatan waktu pengerjaan produk dengan *gap* sebesar -1.01, (P₁₀) karyawan memberikan penjelasan terhadap kualitas roti dengan *gap* sebesar -0.95, dan (P₈) Pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan iklan yang ditampilkan dengan *gap* sebesar -0.93.

5. Jaminan (*Assurance*)

Pada tabel 4.12 skor *servqual* tiap dimensi terlihat bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) menduduki peringkat kelima dengan nilai *mean* skor persepsi sebesar 3.557 dan harapan sebesar 4.33, sehingga besar *gap* yang terjadi adalah -0.773. Dari hasil penelitian (Tabel 4.11 Skor *Servqual* Pada Tiap Atribut) menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan baik dan tidak kadaluwarsa (P₁₇). Hal ini berarti pihak perusahaan belum bisa memenuhi harapan pelanggan terhadap ketersediaan roti yang selalu baru secara optimal, ini ditunjukkan dengan atribut memiliki *gap* tertinggi pada dimensi ini, yaitu sebesar -1.03. Hal yang harus dilakukan adalah perusahaan harus selalu mengontrol dan mengganti roti yang di datangkan ke toko secara berkala sebelum tanggal kadaluwarsa produk. Dan meningkatkan kualitas produk sehingga roti tidak akan berjamur atau kadaluwarsa sebelum tanggal kadaluwarsa (*expiration date*).

Adapun urutan *gap* dari nilai yang paling besar ke nilai yang paling kecil adalah (P₁₇) jaminan roti yang diberikan dalam keadaan baik dan tidak kadaluwarsa dengan *gap* sebesar -1.03, (P₁₈) Jaminan karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dengan *gap* sebesar -0.92, (P₁₅) Karyawan setiap saat siap dalam melayani pelanggan dengan *gap* sebesar -0.72, dan (P₁₆) Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan karyawan dengan *gap* sebesar -0.42.

5.3 Diagram Kartesius



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat kualitas pelayanan terdapat 6 atribut yang termasuk dalam kuadran A, 5 atribut yang masuk dalam kuadran B, 6 atribut yang dalam kuadran C dan sisanya ada 5 atribut yang masuk dalam kuadran D. Kuadran A,B,C dan D merupakan bagian dari diagram kartesius yang mana dari 4 kuadran tersebut yaitu A,B,C,D memiliki gambaran kondisi yang berbeda-beda.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A menggambarkan posisi atribut kualitas pelayanan sebagai prioritas utama, dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan/harapan konsumen lebih tinggi dari rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah. Dengan kata lain, Atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini, dianggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena harapan konsumen pada atribut yang ada di kuadran ini dinilai sangat penting namun kinerjanya masih dinilai rendah, oleh karena itu, ini menjelaskan bahwa perusahaan harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini, agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

Dalam kuadran ini terdapat 6 atribut kualitas pelayanan yang harus mendapatkan perhatian khusus untuk perbaikan kinerja adalah

- a. Atribut no urut 4 yaitu “Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo”. pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.86 dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.28. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena tidak mendapatkan perlengkapan /peralatan yang tersedia
- b. Atribut no urut 13 yaitu “Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.71.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.31. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo tidak selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan
- c. Atribut no urut 14 yaitu “Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.69 dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.19. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo tidak merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan
- d. Atribut no urut 19 yaitu “Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah ” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.67.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.49. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum

puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena Karyawan tidak memberikan layanan kepada pengunjung dengan sabar

- e. Atribut no urut 21 yaitu “Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.79 dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.28. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena Karyawan tidak mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan
- f. Atribut no urut 22 yaitu “Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.75 dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.16. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan konsumen terhadap atribut tinggi dan kinerjanya rendah dengan kata lain pada atribut ini konsumen merasa belum puas dan artinya masih ada konsumen yang kepuasannya tidak terpenuhi karena tidak mendapatkan Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B ini menggambarkan kondisi atribut kualitas layanan harus dipertahankan dimana tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut kualitas pelayanan tinggi dan tingkat kinerja dari atribut tersebut juga tinggi diatas skor rata-rata keseluruhan. Dengan kata lain konsumen menilai atribut yang ada dalam kuadran ini dinilai sangat penting dan kinerjanya dinilai sudah baik bahkan memuaskan. Walaupun sudah dinilai baik hendaknya tidak membuat perusahaan berpuas diri dan sebaiknya perusahaan tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya atas atribut kualitas pelayanan.

Dalam kuadran ini terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya harus dipertahankan dan dikerjakan dengan baik karena memiliki nilai yang baik dimata konsumen yaitu

- a. Atribut no 5 yaitu “Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi”. pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.85 dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.69. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran B berarti atribut ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dinilai baik. Hal ini

dikarenakan Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi sudah dapat dirasakan oleh pelanggan dan kinerja dari atribut ini sudah dirasa memuaskan bagi pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo

- b. Atribut no 6 yaitu “Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.68.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.60. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran B berarti atribut ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dinilai baik. Hal ini dikarenakan Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap sudah dapat dirasakan dan kinerja dari atribut ini sudah dirasa memuaskan bagi pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo
- c. Atribut no 9 yaitu “Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.60.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.59. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran B berarti atribut ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dinilai baik. Hal ini dikarenakan Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan sudah dapat dirasakan dan kinerja dari atribut ini sudah dirasa memuaskan bagi pelanggan pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo
- d. Atribut no 10 yaitu “Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kwalutas roti” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.62.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.67. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran B berarti atribut ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dinilai baik. Hal ini dikarenakan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kwalutas roti sudah dapat dirasakan dan kinerja dari atribut ini sudah dirasa memuaskan bagi pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo
- e. Atribut no 12 yaitu “Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.72.dan skor rata-rata kinerja sebesar 3.62. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran B berarti atribut ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dinilai baik. Hal ini dikarenakan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan sudah dapat dirasakan dan kinerja dari atribut ini sudah dirasa memuaskan bagi pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C ini menggambarkan situasi atribut kualitas pelayanan sebagai prioritas rendah, dimana kuadran ini menggambarkan atribut kualitas pelayanan memiliki rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja dibawah skor rata-rata keseluruhan yang artinya atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen sedangkan pihak perusahaan menjalankan atribut ini biasa-biasa saja dan tidak diprioritaskan. Walaupun atribut dalam kuadran ini dianggap tidak penting bagi konsumen, bukan berarti perusahaan bisa mengabaikan atribut ini, kinerja dari atribut ini juga harus diperhatikan dan dikelola dengan baik karena ketidakpuasan bisa berasal dari atribut yang ada dikuadran ini, dan bisa saja terjadi perubahan atribut ini masuk kedalam kuadran A tergantung pada perubahan tren namun atribut dalam kuadran A tetap harus jadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini terdiri dari 6 atribut yaitu meliputi

- a. Atribut no 1 yaitu “Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan”

Dengan Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan dapat bermanfaat oleh pelanggan

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

- b. Atribut no 2 yaitu “Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan”

Dengan memiliki Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan dapat bermanfaat oleh pelanggan.

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

- c. Atribut no 7 yaitu “Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti”

Dengan memiliki Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti dapat bermanfaat oleh pelanggan

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

- d. Atribut no 17 yaitu “Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa”

Dengan memiliki Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa dapat bermanfaat oleh pelanggan

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

- e. Atribut no 18 yaitu “Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik”

Dengan memiliki Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dapat bermanfaat oleh pelanggan

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

- f. Atribut no 20 yaitu “Karyawan memahami kebutuhan pelanggan”

Dengan memiliki Karyawan memahami kebutuhan pelanggan dapat bermanfaat oleh pelanggan

Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun ada pelanggan yang berpendapat bahwa perusahaan mengerjakan atribut ini dinilai lumayan baik dan bermanfaat buat pelanggan

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran D menggambarkan posisi atribut kualitas pelayanan sebagai berlebihan, dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan/harapan konsumen rendah dari rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai tinggi. Dengan kata lain, Atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini, dianggap konsumen kurang penting namun dalam pelaksanaan kinerja telah memberikan kepuasan yang berlebih sehingga kinerja perusahaan dinilai terlalu berlebihan. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Atribut no 3 yaitu “Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman

Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan atau pengguna PT Nippon Indosari Corpindo Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun responden menilai kinerja perusahaan pada atribut ini dirasa sangat baik karena perusahaan memiliki Ruang tunggu yang bersih, rapi dan nyaman

- b. Atribut no 8 yaitu “Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan”

Iklan PT Nippon Indosari Corpindo tentang pelayanannya sudah sesuai dengan kenyataannya sehingga pelanggan puas. Walaupun dalam kuadran ini konsumen menilai tidak penting namun kinerja pada atribut ini sudah memberikan kepuasan pada pelanggan tentang Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan

- c. Atribut no 11 yaitu “Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti

Bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan tercermin dalam Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun responden menilai atribut ini dikerjakan dengan baik karena Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti

- d. Atribut no 15 yaitu “Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang

Bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan tercermin dalam sikap karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Walaupun atribut ini dinilai kurang penting menurut pelanggan namun responden menilai atribut ini dikerjakan dengan baik karena Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang

- e. Atribut no 16 yaitu “Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo

Bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan tercermin dalam pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Walaupun atribut ini dinilai kurang

penting menurut pelanggan namun responden menilai atribut ini dikerjakan dengan baik karena pelanggan merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo

