

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

Bakso Solo adalah salah satu UKM penyedia jasa rumah makan yang terletak di Jl. Lintas Timur Pasar Bakauheni Kec. Bakauheni Lampung Selatan, yang didirikan oleh Bapak Suratno sejak tahun 1995.

Dalam menjalankan fungsi manajemen, Bakso Solo dibantu oleh dua orang karyawan serta didukung oleh letak strategis. Untuk kebutuhan bahan baku pihak Bakso Solo mendatangkan langsung dari Kota Kalianda dalam kurun waktu dua kali dalam seminggu. Waktu pelayanan buka pukul 09.00 – 22.00 wib. Memiliki luas 20m<sup>2</sup> yang terdiri dari ruang makan, dan dapur (grobak bakso dan tempat cuci piring). Untuk menu makanan yang ditawarkan Bakso Solo adalah bakso telur plus urat, bakso urat, bakso daging, dan mie ayam.

#### **4.2 Pengolahan Data**

#### 4.2.1 Uji Kecukupan Data

Jumlah sampel untuk pelanggan ditentukan dengan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

Sumber : Ir. Syofian Siregar, M.M. 2014.

Dimana :

- n = Sampel
- p = Proporsi populasi
- q = 1 - p
- z = Tingkat kepercayaan/signifikansi
- e = *Margin of error*

Karena besarnya populasi sampel p tidak diketahui, maka p (1-p) juga tidak diketahui, tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum.

$$P = 0,5$$

$$\text{Harga maksimum f (q) adalah } q = (1-p) = (1 - 0,5) = 0,5$$

Tingkat kepercayaan 90%

$$\text{Derajat ketelitian } (\alpha) = 10\% = 0,1 ; \frac{\alpha}{2} = 0,05 ; Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1,64 ;$$

$$E = 0,1$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2}$$

$$n = 67,24 \approx 68 \text{ responden}$$

Data yang didapat (n = 75) > 68, maka data dinyatakan cukup.

#### 4.2.2 Uji Validitas Data

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat valid suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila pengukuran mampu mengukur data dari variabel yang diukur secara tetap.

Uji validitas ini untuk mengetahui item yang valid dan item yang tidak valid. Item yang lebih besar dari  $r$  tabel disebut item valid dan yang lebih kecil dari  $r$  tabel merupakan item yang tidak valid sehingga item tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat ukur.

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menyebar kuesioner sebanyak 75 orang. Pengujian dilakukan menggunakan program SPSS 20.0 dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Uji validitas ini untuk mengetahui item yang valid dan item yang tidak valid. Item yang lebih besar dari  $r$  tabel disebut item valid dan yang lebih kecil dari  $r$  tabel merupakan item yang tidak valid sehingga item tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat ukur.

Berikut ini adalah perhitungan uji validasi untuk setiap butir pertanyaan pada kuesioner :

Tabel 4.1 Tabel Uji Validasi Tingkat Persepsi Pelanggan

No.	DAFTAR PERTANYAAN	Persepsi		Status
		r Tabel	r Hitung	
<b>Tangibles (Bukti nyata)</b>				
1	Kebersihan tempat makan	0,1914	0,257	Valid
2	Kenyamanan dan luasnya ruang makan	0,1914	0,481	Valid
3	Tata letak tempat makan	0,1914	0,402	Valid
4	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring	0,1914	0,432	Valid
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara	0,1914	0,417	Valid
6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan	0,1914	0,497	Valid

7	Daftar menu yang lengkap	0,1914	0,354	Valid
8	Penampilan dan kerapihan pegawai	0,1914	0,484	Valid
<b>Reliability (Kehandalan)</b>				
9	Kecekatan dan kecepatan dalam pembuatan dan penyajian makanan	0,1914	0,631	Valid
10	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan	0,1914	0,369	Valid
11	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan	0,1914	0,369	Valid
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
12	Tanggung jawab terhadap ketidaksesuaian pesanan	0,1914	0,402	Valid
13	Kemudahan dalam pemesanan	0,1914	0,488	Valid
14	Kesanggupan pemilik dalam menerima komplain	0,1914	0,385	Valid
15	Kecepatan pemilik dalam mengatasi keluhan konsumen	0,1914	0,389	Valid
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
16	Harga terjangkau	0,1914	0,513	Valid
17	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman	0,1914	0,625	Valid
18	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan	0,1914	0,342	Valid
19	Pengganti pesanan yang tidak sesuai	0,1914	0,446	Valid
20	Kesesuaian menu terhadap harga	0,1914	0,489	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
21	Pemberian fasilitas yang digratiskan (air putih)	0,1914	0,337	Valid
22	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan	0,1914	0,484	Valid
23	Adil dalam melayani	0,1914	0,321	Valid
24	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	0,1914	0,475	Valid

Tabel 4.2 Tabel Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan

No.	DAFTAR PERTANYAAN	Harapan		Status
		r Tabel	r Hitung	
<b>Tangibles (Bukti nyata)</b>				
1	Kebersihan tempat makan	0,1914	0,613	Valid
2	Kenyamanan dan luasnya ruang makan	0,1914	0,699	Valid
3	Tata letak tempat makan	0,1914	0,388	Valid
4	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring	0,1914	0,626	Valid
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara	0,1914	0,284	Valid

6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan	0,1914	0,565	Valid
7	Daftar menu yang lengkap	0,1914	0,571	Valid
8	Penampilan dan kerapihan pegawai	0,1914	0,419	Valid
<b>Reliability (Kehandalan)</b>				
9	Kecekatan dan kecepatan dalam pembuatan dan penyajian makanan	0,1914	0,605	Valid
10	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan	0,1914	0,635	Valid
11	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan	0,1914	0,527	Valid
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
12	Tanggung jawab terhadap ketidaksesuaian pesanan	0,1914	0,545	Valid
13	Kemudahan dalam pemesanan	0,1914	0,699	Valid
14	Kesanggupan pemilik dalam menerima komplain	0,1914	0,663	Valid
15	Kecepatan pemilik dalam mengatasi keluhan konsumen	0,1914	0,457	Valid
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
16	Harga terjangkau	0,1914	0,577	Valid
17	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman	0,1914	0,702	Valid
18	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan	0,1914	0,715	Valid
19	Pengganti pesanan yang tidak sesuai	0,1914	0,711	Valid
20	Kesesuaian menu terhadap harga	0,1914	0,609	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
21	Pemberian fasilitas yang digratiskan (air putih)	0,1914	0,586	Valid
22	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan	0,1914	0,674	Valid
23	Adil dalam melayani	0,1914	0,589	Valid
24	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	0,1914	0,516	Valid

Dari hasil uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan yang dijawab oleh responden untuk r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,1 dan jumlah data (n) = 75, maka didapat r tabel sebesar 0,1914, jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas Data

Alat ukur dikatakan reliabel jika alat ukur tersebut dapat dipercaya, konsisten atau stabil. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan reliabilitas, konsisteninternal dan homogenitas antara butir dalam variabel yang diteliti, instrument yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 20.0 :

Tabel 4.3 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	24

Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,916	24

#### 4.2.4 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah menentukan *Gap skor* dari

hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah disebarakan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Identifikasi kebutuhan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan yang pelanggan inginkan dari pelayanan UKM. Bakso Solo berikan. Prioritas keinginan pelanggan ini akan dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan *service quality* UKM. Bakso Solo. Dalam identifikasi kebutuhan pelanggan ini akan dihitung seberapa besar kesenjangan/Gap yang terjadi. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan

No.	Atribut	GAP		
		Persepsi	Harapan	Nilai Gap
<b>Tangible (Bukti nyata)</b>				
1	Kebersihan tempat makan	3,24	3,7067	-0,4667
2	Kenyamanan dan luasnya ruang makan	3,4267	3,6933	-0,2666
3	Tata letak tempat makan	3,16	3,84	-0,68
4	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring	3,28	3,8533	-0,5733
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara	3,32	4,1467	-0,8267
6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan	3,2933	3,96	-0,6667
7	Daftar menu yang lengkap	3,28	3,88	-0,6
8	Penampilan dan kerapian pegawai	3,4933	4,12	-0,6267
	<b>Mean</b>	<b>3,3116625</b>	<b>3,9</b>	<b>-0,588338</b>
<b>Reliability (Kehandalan)</b>				
9	Kecekatan dan kecepatan dalam pembuatan dan penyajian makanan	3,32	3,7067	-0,3867
10	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan	2,9733	3,8	-0,8267
11	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan	3,1867	4,08	-0,8933
	<b>Mean</b>	<b>3,16</b>	<b>3,8622333</b>	<b>-0,702233</b>
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
12	Tanggung jawab terhadap ketidaksesuaian pesanan	3,3867	3,8533	-0,4666
13	Kemudahan dalam pemesanan	3,4	3,8267	-0,4267
14	Kesanggupan pemilik dalam menerima komplain	3,4933	4,08	-0,5867

15	Kecepatan pemilik dalam mengatasi keluhan konsumen	3,4933	4,1067	-0,6134
	<i>Mean</i>	<b>3,443325</b>	<b>3,966675</b>	<b>-0,52335</b>
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
16	Harga terjangkau	3,4	3,867	-0,467
17	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman	3,333	4,0533	-0,7203
18	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan	3,32	3,96	-0,64
19	Pengganti pesanan yang tidak sesuai	3,5467	3,92	-0,3733
20	Kesesuaian menu terhadap harga	3,667	4,12	-0,453
	<i>Mean</i>	<b>3,45334</b>	<b>3,98406</b>	<b>-0,53072</b>
<b>Empathy (Empati)</b>				
21	Pemberian fasilitas yang digratiskan (air putih)	3,4533	3,72	-0,2667
22	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan	3,2933	3,88	-0,5867
23	Adil dalam melayani	3,3733	3,9067	-0,5334
24	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	3,6	4,133	-0,533
	<i>Mean</i>	<b>3,429975</b>	<b>3,909925</b>	<b>-0,47995</b>

Dari hasil identifikasi kesenjangan/Gap kebutuhan pelanggan diatas, maka dapat dibuat rangking/urutan Gap. Berikut adalah hasil rekap rangking GAP dimensi servqual :

Tabel 4.6 Tabel Rangking GAP Dimensi Servqual

No.	Atribut	Rangking Gap	Nilai Gap
11	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan	1	-0,8933
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara	2	-0,8267
10	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan	3	-0,8267
17	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman	4	-0,7203
3	Tata letak tempat makan	5	-0,68
6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan	6	-0,6667
18	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan	7	-0,64
8	Penampilan dan kerapihan pegawai	8	-0,6267
15	Kecepatan pemilik dalam mengatasi keluhan konsumen	9	-0,6134
7	Daftar menu yang lengkap	10	-0,6



14	Kesanggupan pemilik dalam menerima komplain	11	-0,5867
22	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan	12	-0,5867
4	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring	13	-0,5733
23	Adil dalam melayani	14	-0,5334
24	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	15	-0,533
16	Harga terjangkau	16	-0,467
1	Kebersihan tempat makan	17	-0,4667
12	Tanggung jawab terhadap ketidaksesuaian pesanan	18	-0,4666
20	Kesesuaian menu terhadap harga	19	-0,453
13	Kemudahan dalam pemesanan	20	-0,4267
9	Kecekatan dan kecepatan dalam pembuatan dan penyajian makanan	21	-0,3867
19	Pengganti pesanan yang tidak sesuai	22	-0,3733
21	Pemberian fasilitas yang digratiskan (air putih)	23	-0,2667
2	Kenyamanan dan luasnya ruang makan	24	-0,2666

#### 4.2.5 Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak pengelola, maka digunakan rumus (Besterfield, 1998) dalam (Dorothea, 2003) yaitu :

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Persepsi\ (Kepuasan)}{Harapan\ (Kepentingan)}$$

Jika  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Tabel 4.7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

No.	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP	Q = P/E
1	Tangible	3,3116625	3,9	-0,5883375	0,84914423
2	Reliability	3,16	3,86223333	-0,7022333	0,81817946
3	Responsiveness	3,443325	3,966675	-0,52335	0,8680633
4	Assurance	3,45334	3,98406	-0,53072	0,86678915
5	Empahty	3,429975	3,909925	-0,47995	0,87724828
	<b>Mean</b>	<b>3,3596605</b>	<b>3,92457867</b>	<b>-0,56491817</b>	<b>0,85588489</b>

#### 4.2.6 Diagram Kartesius

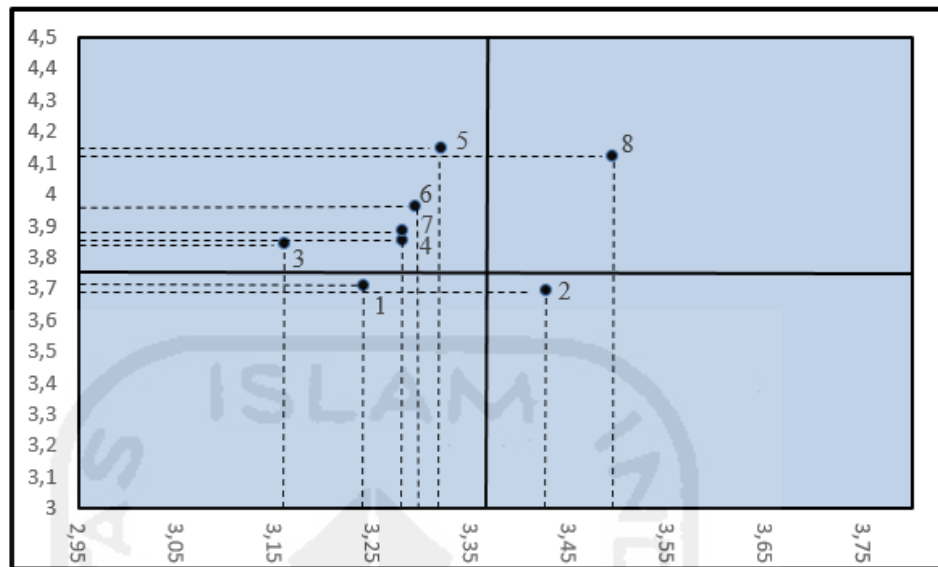
Diagram kartesius untuk atribut tiap dimensi pada UKM. Bakso Solo.

##### 4.2.6.1 Bukti nyata (*Tangible*)

Tabel 4.8 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*

No.	Tangibles (Bukti nyata)	Persepsi	Harapan
1	Kebersihan tempat makan	3,24	3,7067
2	Kenyamanan dan luasnya ruang makan	3,4267	3,6933
3	Tata letak tempat makan	3,16	3,84
4	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring	3,28	3,8533
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara	3,32	4,1467
6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan	3,2933	3,96
7	Daftar menu yang lengkap	3,28	3,88
8	Penampilan dan kerapihan pegawai	3,4933	4,12
	<i>Mean</i>	<b>3,3116625</b>	<b>3,9</b>

Harapan (Y)



Persepsi (X)

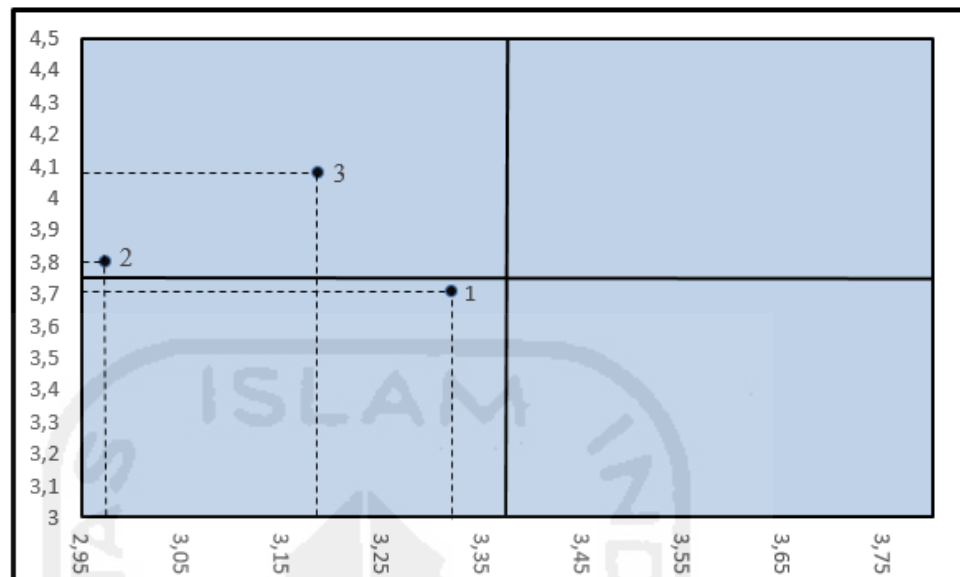
Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Tangible*

#### 4.2.6.2 Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Reliability*

No.	Reliability (Kehandalan)	Persepsi	Harapan
1	Kecekatan dan kecepatan dalam pembuatan dan penyajian makanan	3,32	3,7067
2	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan	2,9733	3,8
3	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan	3,1867	4,08
	<b>Mean</b>	<b>3,16</b>	<b>3,8622333</b>

Harapan (Y)



Persepsi (X)

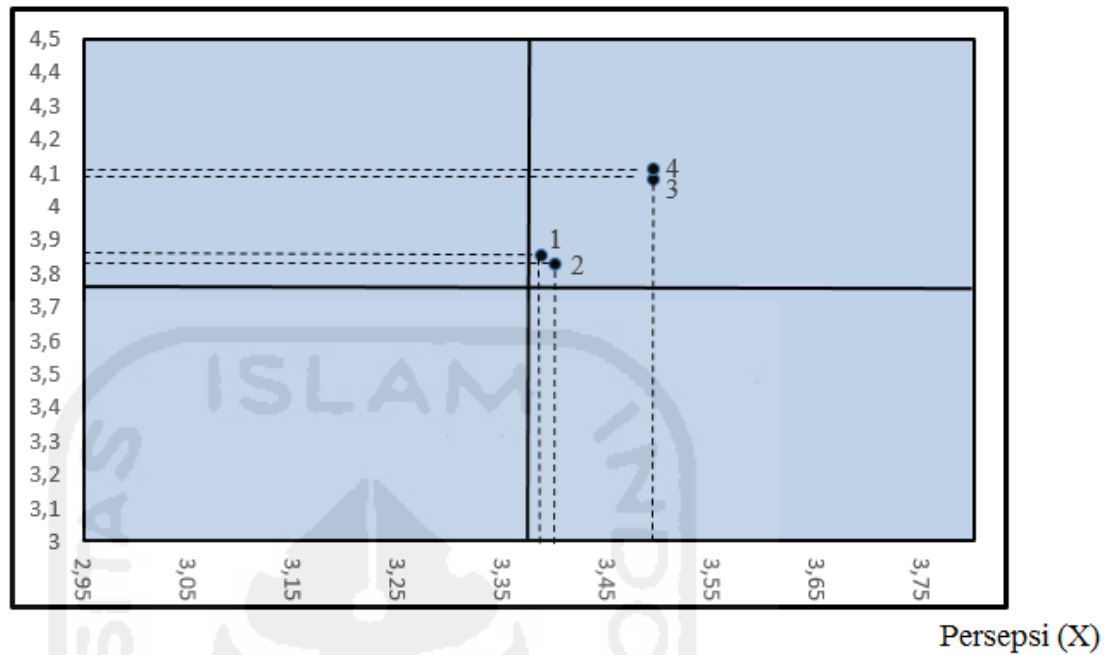
Gambar 4.2 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Reliability*

#### 4.2.6.3 Daya tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.10 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

No.	Responsiveness (Daya Tanggap)	Persepsi	Harapan
1	Tanggung jawab terhadap ketidaksesuaian pesanan	3,3867	3,8533
2	Kemudahan dalam pemesanan	3,4	3,8267
3	Kesanggupan pemilik dalam menerima komplain	3,4933	4,08
4	Kecepatan pemilik dalam mengatasi keluhan konsumen	3,4933	4,1067
	<b>Mean</b>	<b>3,443325</b>	<b>3,966675</b>

Harapan (Y)

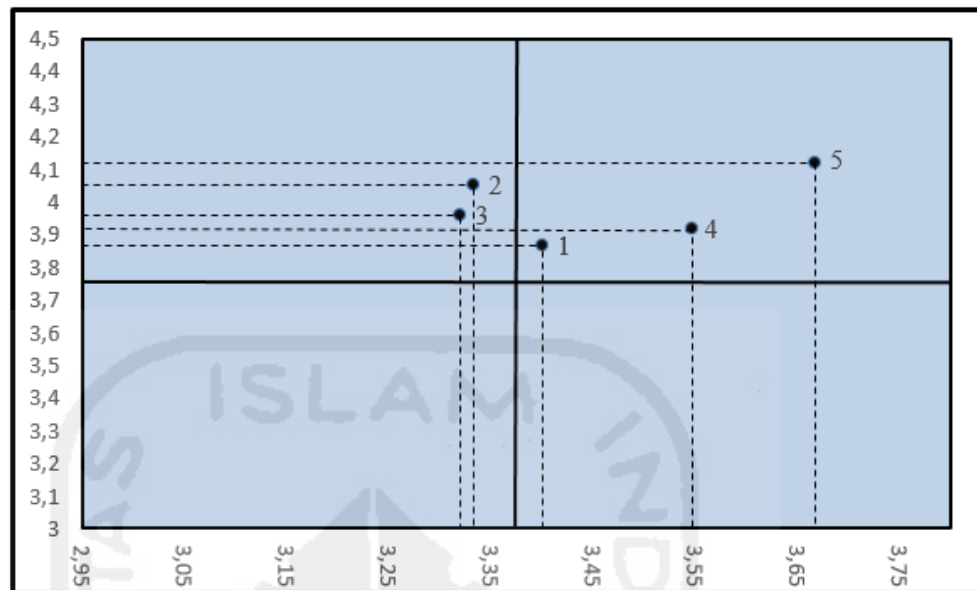
Gambar 4.3 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Responsiveness*

#### 4.2.6.4 Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.11 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Assurance*

No.	Assurance (Jaminan)	Persepsi	Harapan
1	Harga terjangkau	3,4	3,867
2	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman	3,333	4,0533
3	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan	3,32	3,96
4	Pengganti pesanan yang tidak sesuai	3,5467	3,92
5	Kesesuaian menu terhadap harga	3,667	4,12
<i>Mean</i>		<b>3,45334</b>	<b>3,98406</b>

Harapan (Y)



Persepsi (X)

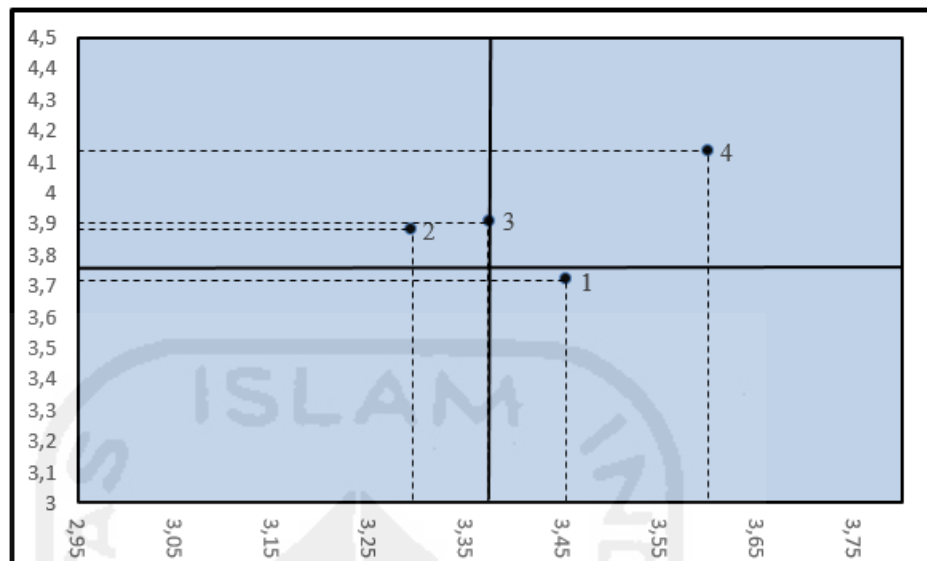
Gambar 4.4 Gambar Diagram Kartesius Dimensi Assurance

#### 4.2.6.5 Empati (*Empathy*)

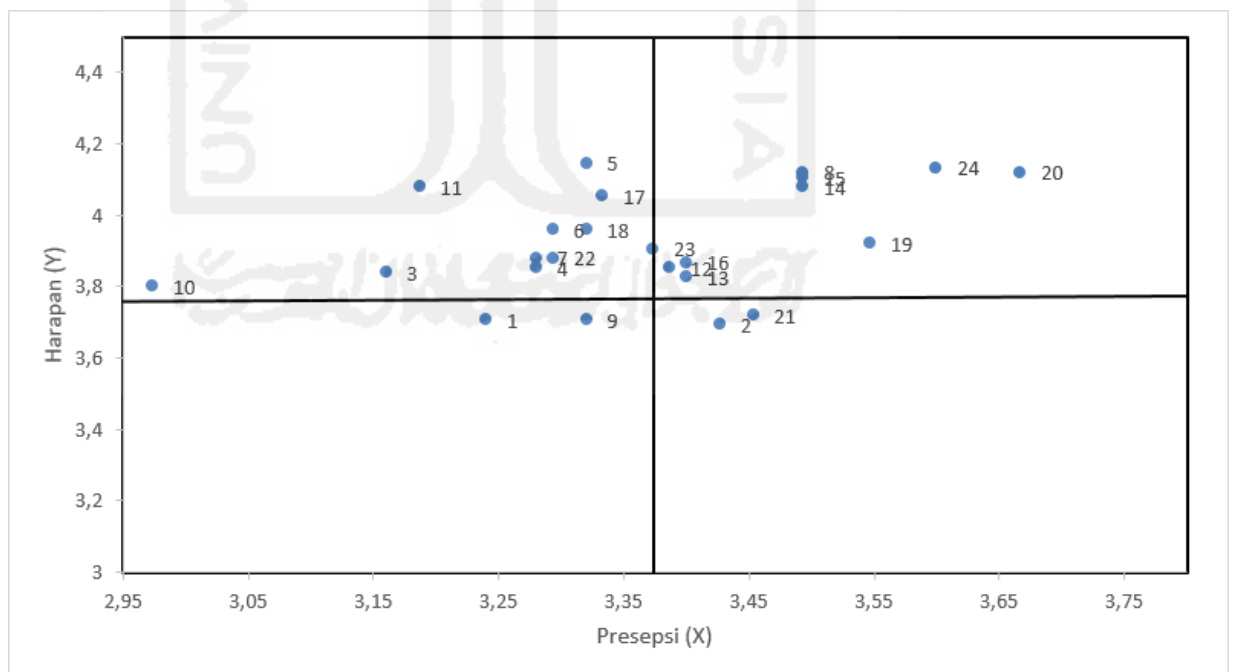
Tabel 4.12 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Empathy*

No.	Empathy (Empati)	Persepsi	Harapan
1	Pemberian fasilitas yang digratiskan (air putih)	3,4533	3,72
2	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan	3,2933	3,88
3	Adil dalam melayani	3,3733	3,9067
4	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	3,6	4,133
	<b>Mean</b>	<b>3,429975</b>	<b>3,909925</b>

Harapan (Y)



Persepsi (X)

Gambar 4.5 Tabel Diagram Kartesius Dimensi *Empathy*

Gambar 4.6 Tabel Diagram Kartesius Semua Dimensi

Tabel 4.13 Tabel Soal Kuadran 1

<b>No. Soal</b>	<b>Prioritas Utama Yang Harus Dibenahi Pada Kuadran 1</b>
3.	Tata letak tempat makan
4.	Pengaturan tempat pembuatan makanan dan cuci piring
5	Pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara
6	Kelengkapan fasilitas alat makan, kursi dan meja makan
7	Daftar menu yang lengkap
10	Kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan
11	Kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan
17	Tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman
18	Rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan
22	Keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan
23	Adil dalam melayani

Tabel 4.14 Tabel Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 1

<b>No. Soal</b>	<b>Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 1</b>
3, 4 dan 5	Memberikan jarak lebih renggang disetiap meja dan kursi makan serta memberikan privasi konsumen saat makan
6	Selalu memerhatikan kelengkapan alat makan (sendok, garpu, sumpit, tisu, saus, kecap, garam, dan sambal) jika sudah habis
7	Memberikan spesifikasi lengkap terhadap menu yang tersedia dengan mencantumkan menu ditempat yang mudah terlihat
10 dan 11	Lebih meningkatkan kemampuan pelayan dalam melayani pelanggan dan menerima pesanan pelanggan serta memahami keinginan para pelanggan dalam hal pelayanan
17	Harus lebih meningkatkan standar kebersihan dan kualitas makanan serta minuman yang sesuai dengan ISO 22000 tentang makanan
18	Selalu menjaga tingkat rasa yang sesuai dengan membuat resep dan ukuran bahan bahan yang dibutuhkan
22 dan 23	Memberikan pelatihan pelayan seperti keterampilan, kemampuan melayani dan keramahan agar dapat meningkatkan kemampuan pelayan