

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menyusun instrumen agar didapatkan instrumen yang baik ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Untuk itu sebelum angket penelitian digunakan dalam mengumpulkan data yang sesungguhnya, maka dilakukan uji coba angket terlebih dahulu. Banyaknya responden yang digunakan sebagai subyek untuk uji coba instrumen adalah sebanyak 30 responden.

4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir butir pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, dimana pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS 12.0.

Untuk pengujian dalam penelitian ini dibagi dalam 2 bagian sesuai dengan isi angket penelitian yaitu :

Tabel 4.1
Uji Validitas Dimensi Tangible untuk Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.331	Valid
2	0.387	Valid
3	0.517	Valid
4	0.274	Valid
5	0.296	Valid
6	0.305	Valid

Tabel 4.2
Uji Validitas Dimensi Reliabilitas untuk Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.544	Valid
2	0.613	Valid
3	0.613	Valid

Tabel 4.3
Uji Validitas Dimensi Responsiveness untuk Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.459	Valid
2	0.472	Valid
3	0.464	Valid

Tabel 4.4
Uji Validitas Dimensi Assurance untuk Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.436	Valid
2	0.569	Valid
3	0.448	Valid

Tabel 4.5
Uji Validitas Dimensi Empaty untuk Kinerja Perusahaan

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.489	Valid
2	0.411	Valid
3	0.427	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa 18 item pertanyaan tentang tingkat kinerja dari kelima dimensi yang ada mempunyai korelasi yang kuat karena nilai korelasinya rata rata diatas $r = 0,241$ sehingga item pertanyaan mengenai tingkat kepentingan konsumen akan digunakan dalam pengujian berikutnya.

Tabel 4.6
Uji Validitas Dimensi Tangible untuk Kepentingan Konsumen

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.425	Valid
2	0.663	Valid
3	0.657	Valid
4	0.692	Valid
5	0.597	Valid
6	0.605	Valid

Tabel 4.7
Uji Validitas Dimensi Reliability untuk Kepentingan Konsumen

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.445	Valid
2	0.685	Valid
3	0.601	Valid

Tabel 4.8
Uji Validitas Dimensi Responsiveness untuk Kepentingan Konsumen

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.570	Valid
2	0.602	Valid
3	0.689	Valid

Tabel 4.9
Uji Validitas Dimensi Assurance untuk Kepentingan Konsumen

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.382	Valid
2	0.796	Valid
3	0.465	Valid

Tabel 4.10
Uji Validitas Dimensi Empaty untuk Kepentingan Konsumen

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Status
1	0.429	Valid
2	0.727	Valid
3	0.532	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa 18 item pertanyaan tentang tingkat kinerja dari kelima dimensi yang ada mempunyai korelasi yang kuat karena nilai korelasinya rata rata diatas $r = 0.241$ sehingga item pertanyaan mengenai tingkat kepentingan konsumen akan digunakan dalam pengujian berikutnya.

4.1.1. Uji Reliabilitas

Analisis ini digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi 2 kali atau lebih. Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach.

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Kinerja

Dimensi	Nilai Alpha	Status
Tangible	0.619	Handal
Reliability	0.755	Handal
Responsiveness	0.645	Handal
Assurance	0.659	Handal
Empaty	0.605	Handal

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari kelima dimensi yang ada mempunyai kehandalan karena nilai alphanya diatas 0,6 sehingga item pertanyaan mengenai tingkat kinerja konsumen akan digunakan dalam pengujian berikutnya.

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas Kepentingan

Dimensi	Nilai Alpha	Status
Tangible	0.833	Handal
Reliability	0.745	Handal
Responsiveness	0.780	Handal
Assurance	0.712	Handal
Empaty	0.727	Handal

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari kelima dimensi yang ada mempunyai kehandalan karena nilai alphanya diatas 0,6 sehingga item pertanyaan mengenai tingkat kepentingan konsumen akan digunakan dalam pengujian berikutnya.

4.2. Karakteristik Responden

Dalam analisis data penelitian, akan dilakukan dengan menggunakan analisis dan pembahasan pada setiap variabel dan pendekatan analisis diskriptif dan analisis kuantitatif dengan metode *importance performance analysis* untuk mengetahui kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 106 orang responden maka dapat diidentifikasi karakteristik dari responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelaminnya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.13
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Laki-laki	68	64 %
2.	Perempuan	38	36 %
	Jumlah	106	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 68 orang (64 %) dan sisanya sebanyak 38 orang (36 %) adalah perempuan. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengunjung

Tropis Cafe Rasto adalah laki-laki. Hal ini mungkin dikarenakan pengunjung Tropis adalah yang berani keluar sampai larut malam. Dan laki-laki adalah yang berani keluar malam.

4.2.2. Daerah Asal Responden

Berdasarkan daerah asalnya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel di bawah :

Tabel 4.14
Daerah Asal Responden

No	Daerah Asal	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Yogyakarta	69	65%
2.	Luar Yogyakarta	37	35%
	Jumlah	106	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari Yogyakarta yaitu sebanyak 69 orang (65 %) dan sisanya sebanyak 37 orang (35 %) berasal dari luar Yogyakarta. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengunjung Tropis Cafe Rasto berasal dari Yogyakarta. Hal ini dikarenakan lokasi Tropis Cafe yang berada di Jogjakarta.

4.2.3. Status Tempat Tinggal Responden

Berdasarkan status tempat tinggalnya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut

Tabel 4.15
Status Tempat Tinggal Responden

No	Tempat Tinggal	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Rumah Sendiri	22	21 %
2.	Kontrak rumah	31	29 %
3.	Kost	39	36.8 %
4.	Ikut saudara	14	13.2 %
5.	Lain –lain	0	0 %
	Jumlah	106	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bertempat tinggal di kost yaitu sebanyak 39 orang (36.8 %), kemudian yang bertempat tinggal di rumah kontrakan sebanyak 31 orang (29 %) dan rumah sendiri sebanyak 22 orang (21 %). Sedangkan sisanya sebanyak 14 orang (13.2 %) bertempat tinggal ikut saudara. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengunjung Tropis Cafe Rasto berstatus tempat tinggal kos kosan. Hal ini mungkin dikarenakan pengunjung Tropis Cafe Resto sebagian besar merupakan orang-orang dari luar Jogjakarta tapi melakukan kerja sehari-hari di Jogjakarta. Pengunjung Tropis Cafe sebagian besar adalah mahasiswa luar Jogjakarta yang biasanya bertempat tinggal menyewa kos-kosan.

4.2.4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaannya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut

Tabel 4.16
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	6	5.6 %
2.	Pegawai Swasta	16	15 %
3.	Petani	12	11.3 %
4.	Pelajar / Mahasiswa	57	53.7 %
5.	TNI/POLRI	15	14.2 %
6.	Lain-lain	0	0 %
	Jumlah	106	99.8 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 57 orang (53.7 %). Kemudian orang tua responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 16 orang (15 %), yang bekerja sebagai petani sebanyak 12 orang (11.3 %) dan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 6 orang (5.6 %). Sedangkan sisanya sebanyak 15 orang (14.2 %) bekerja sebagai anggota TNI/POLRI. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengunjung Tropis Cafe Rasto mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa. Hal ini mungkin dikarenakan Tropis Cafe Rasto merupakan cocok tempat kumpul mahasiswa.

4.2.5. Pendapatan Responden

Berdasarkan pendapatannya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	< 1.000.000	15	14.1 %
2.	1.000.000 – 1.500.000	26	24.5 %
3.	1.501.000 – 2.000.000	46	43.4 %
4.	> 2.000.000	19	18 %
	Jumlah	106	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini mempunyai tingkat pendapatan per bulan Rp 1.000.000 – 2.000.000 yaitu sebanyak 46 orang (43.5 %). Kemudian orang tua responden yang mempunyai tingkat pendapatan per bulan antara Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 sebanyak 26 orang (24.5 %) dan yang mempunyai tingkat pendapatan per bulan antara > 2.000.000 sebanyak 19 orang (18 %). Sedangkan sisanya sebanyak 15 orang (14.1 %) mempunyai tingkat pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengunjung Tropis Cafe Rasto mempunyai tingkat ekonomi yang tinggi. Hal ini mungkin dikarenakan Tropis Cafe Rasto merupakan tempat yang menyediakan sajian makanan dan minuman relatif mahal harganya.

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 4.18

Tabel Perhitungan Rata Rata Kinerja ,Rata Rata Harapan dan Tingkat Kesesuaian Pada Berbagai Factor dan Variable Jasa

No	Atribut Jasa	Penilaian Kinerja		Penilaian Harapan		Tki (%)
		Bobot	X	Bobot	Y	
A	Tangibel					
	1. Interior yang menarik.	388	3.66	378	3.57	102.6
	2. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat dan peralatan penyajian	374	3.53	385	3.63	97.1
	3. Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan	389	3.67	383	3.61	101.6
	4. Menu yang bervariasi dan penyajian yang menarik	378	3.57	371	3.50	101.9
	5. Tersedianya toilet yang bersih dan harum	377	3.56	366	3.45	103.0
	6. Lokasi parkir yang memadai	380	3.58	387	3.65	98.2
	Nilai dimensi rata-rata	381	3.59	378	3.568	100.6
B	Reliability					
	1. Kenyamanan antarkan pesanan dengan cepat dan konsisten	388	3.66	372	3.51	104.3
	2. Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen	399	3.76	377	3.56	105.8
	3. Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan konsumen	396	3.74	363	3.42	109.1
	Nilai dimensi rata-rata	394.3	3.72	370.6	3.49	106.4

Tabel 4.18 (Lanjutan)

C.	Responsiveness					
	1.Karyawan memberikan daftar menu makanan dan minuman	397	3.74	383	3.61	103.6
	2.Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor atau sudah habis seperti tisu, asbak atau peralatan yang lain.	356	3.36	362	3.41	98.3
	3.Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan	387	3.65	363	3.42	106.6
	Nilai dimensi rata-rata	380	3.58	369.3	3.48	102.9
D	Assurance					
	1.Karyawan terampil dan terlatih	388	3.66	364	3.43	106.6
	2.Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen	391	3.69	351	3.31	111.4
	3.Konsumen akan selalu mendapat apa yang dipesan dari Cafe Resto.	406	3.83	386	3.42	105.2
	Nilai dimensi rata-rata	395	3.73	367	3.39	110.1
E	Empaty					
	1.Pihak Cafe Resto bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen.	390	3.68	377	3.56	103.4
	2.Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan.	402	3.79	355	3.35	113.2

Tabel 4.18 (Lanjutan 2)

E	Empaty (Lanjutan)					
	3.Karyawan mempersilahkan konsumen untuk memilih tempat atau memilih tempat duduk sesuai dengan jumlah konsumen (besarnya rombongan).	395	3.73	370	3.49	106.7
	Nilai dimensi rata-rata	395.6	3.73	367.3	3.47	107.5
F	Nilai dimensi rata-rata secara keseluruhan	389.18	3.67	370.44	3.48	105.5

Pada tabel diatas dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap variabel jasa Tropis Cafe Resto.

4.3.1. Secara keseluruhan dimensi

Pada tabel diatas juga menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel jasa Tropis Cafe Resto secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel secara keseluruhan adalah kinerja sebesar 3.67, untuk harapan konsumen sebesar 3.48 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (105.5 %) dan $(X > Y)$ yang berarti konsumen merasa puas.

Untuk masing masing dimensi diuraikan sebagai berikut :

4.3.2. Tangibel

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel tangibel adalah kinerja sebesar 3.59 , untuk harapan konsumen sebesar 3.57 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (100.6%) dan $(X > Y)$ yang berarti konsumen merasa puas .

Dari dimensi ini dapat diketahui tiap atribut dimensi :

4.3.2.1. Interior yang menarik

Berdasarkan interior yang menarik, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 62 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 42 orang dan sisanya 2 orang memilih tidak puas. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 70 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 36 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{388}{378} \times 100\% \\ &= 102.6\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 102,6 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.2.2 Kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat dan peralatan penyajian

Berdasarkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat dan peralatan penyajiannya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 70 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 32 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 3 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja,

sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 60 orang , untuk urutan yang kedua memilih puas 42 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 4 orang..

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{374}{385} \times 100\% \\ &= 97.1\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih rendah dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 97.1 % karena nilai $X < Y$. Hal ini menunjukkan konsumen tidak puas.

4.3.2.3. Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan

Berdasarkan kerapian dan kesopanan penampilan karyawannya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan. sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 67 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 37 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 2 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 74 orang ,untuk urutan yang kedua memilih puas 29 orang dan sisanya 3 orang memilih tidak puas

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned}
 Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\
 &= \frac{389}{383} \times 100\% \\
 &= 101.6\%
 \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 101.6 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.2.4. Menu yang bervariasi dan penyajian yang menarik

Berdasarkan menu yang bervariasi dan penyajian yang menarik nya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 57 orang dan urutan yang kedua memilih puas 45 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 4 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 62 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 42 orang dan sisanya 2 orang memilih tidak puas.

Setelah pembobotan masing masing variabel maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned}
 Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\
 &= \frac{378}{371} \times 100\% \\
 &= 101.9\%
 \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 101.9 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.2.5. Tersedianya toilet yang bersih dan harum

Berdasarkan tersedianya toilet yang bersih dan harum nya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 50 orang, dan untuk urutan yang kedua memilih cukup baik 54 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 2 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 59 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 47 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{377}{366} \times 100\% \\ &= 103.0\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 103.0 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.2.6. Lokasi parkir yang memadai

Berdasarkan lokasi parkir yang memadai nya, maka responden dalam penelitian ini dapat bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 72 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 31 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 3 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 65 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 38 orang dan sisanya 3 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah

ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{380}{387} \times 100\% \\ &= 98.2\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih rendah dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 98.2 % karena nilai $X < Y$. Hal ini menunjukkan konsumen tidak puas.

4.3.3. Reliability

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel tangibel adalah kinerja sebesar 3.72 ,untuk harapan konsumen sebesar 3.49 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (106.4%) dan ($X > Y$) yang berarti konsumen merasa puas .
Dari dimensi ini dapat diketahui tiap atribut dimensi :

4.3.3.1. Kenyamanan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsisten

Berdasarkan kenyamanan mengantarkan pesanan dengan cepat dan konsistennya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 57 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 46 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 3 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 71 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 34 orang dan sisanya 1 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah

ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{388}{372} \times 100\% \\ &= 104.3\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 104.3 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.3.2. Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen.

Berdasarkan karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumennya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 71 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 43 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 2 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 66 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 39 orang dan sisanya 1 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{399}{377} \times 100\% \\ &= 105.8\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 105.8 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.3.3. Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan konsumen

Berdasarkan karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan konsumen, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 47 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 57 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 2 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 75 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 30 orang dan sisanya 1 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing-masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{396}{363} \times 100\% \\ &= 109.1\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 109.1 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.4. Responsiveness

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel tangibel adalah kinerja sebesar 3.58 untuk harapan konsumen sebesar 3.48 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (102.9%) dan (X>Y) yang berarti konsumen merasa puas .

Dari dimensi ini dapat diketahui tiap atribut dimensi :

4.3.4.1. Karyawan memberikan daftar menu makanan dan minuman

Berdasarkan karyawan memberikan daftar menu makanan dan minuman nya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 68 orang dan urutan yang kedua memilih puas 35 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 3 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 81 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 23 orang dan sisanya 2 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{397}{383} \times 100\% \\ &= 103.6\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 103.6 % karena nilai X > Y. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.4.2. Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor atau sudah habis seperti tisu, asbak atau peralatan yang lain

Berdasarkan karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor atau sudah habis seperti tisu, asbak atau peralatan yang lainnya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 54 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 42 orang dan sisanya 10 orang memilih tidak puas. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 45 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 54 orang dan sisanya 7 orang memilih tidak puas.

Setelah pembobotan masing masing variabel maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{356}{362} \times 100\% \\ &= 98.3\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih rendah dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 98.3 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen tidak puas.

4.3.4.3. Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan

Berdasarkan karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahannya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 58 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 40 orang dan sisanya 8 orang

memilih tidak puas. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 71 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 33 orang dan sisanya 4 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{387}{363} \times 100\% \\ &= 106.6\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 106.6 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.5. Assurance

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel tangibel adalah kinerja sebesar 3.73 ,untuk harapan konsumen sebesar 3.39 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (110.1%) dan ($X > Y$) yang berarti konsumen merasa puas .

Dari dimensi ini dapat diketahui tiap atribut dimensi :

4.3.5.1. Karyawan terampil dan terlatih

Berdasarkan karyawan terampil dan terlatih, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 53 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 46 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 7 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 72 orang

dan untuk urutan yang kedua memilih puas 34 orang.

Setelah dilakukan pembobotan maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{388}{364} \times 100\% \\ &= 106.6\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 106.6 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.5.2. Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen

Berdasarkan karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumennya, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 39 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 62 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 5 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 75 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 29 orang dan sisanya 2 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{391}{351} \times 100\% \\ &= 111.4\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 111.4 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.5.3. Konsumen akan selalu mendapat apa yang dipesan dari Cafe Resto

Berdasarkan konsumen akan selalu mendapat apa yang dipesan dari Cafe Resto, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 75 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 46 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 7 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 88 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 18 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{406}{386} \times 100\% \\ &= 105.2\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 105.2 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.6. Empaty

Data pada tabel menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap variabel tangibel adalah kinerja sebesar 3.70 ,untuk harapan konsumen sebesar 3.61 sehingga tingkat kesuaiannya adalah (107.5%) dan ($X > Y$) yang berarti konsumen merasa puas .

Dari dimensi ini dapat diketahui tiap item pertanyaan :

4.3.6.1. Pihak Cafe Resto bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen

Berdasarkan pihak Cafe Resto bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 52 orang, untuk urutan yang kedua memilih puas 50 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 3 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 76 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 28 orang dan sisanya 2 orang memilih tidak puas.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tk_i) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{390}{377} \times 100\% \\ &= 103.4\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 103.4 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.6.2. Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan

Berdasarkan karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan, maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 42 orang dan untuk urutan yang kedua memilih cukup baik 59 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 5 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 84 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 22 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{402}{355} \times 100\% \\ &= 113.2\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 113.2 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.

4.3.6.3. Karyawan mempersilahkan konsumen untuk memilih tempat atau memiliki tempat duduk sesuai dengan jumlah konsumen (besarnya rombongan).

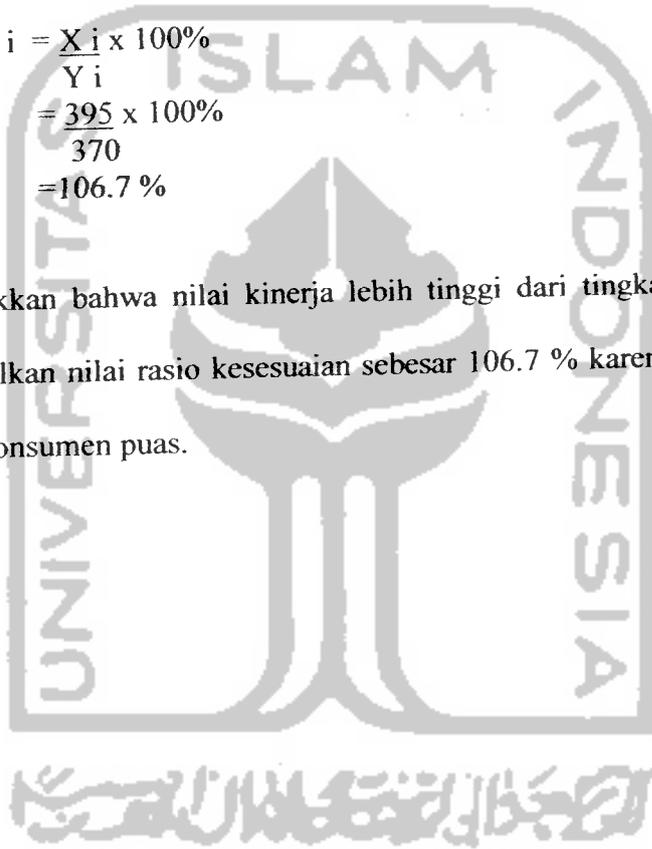
Berdasarkan karyawan mempersilahkan konsumen untuk memilih tempat atau memilih tempat duduk sesuai dengan jumlah konsumen (besarnya rombongan), maka responden dalam penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hasil tanggapan terhadap harapan, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 59 orang dan

untuk urutan yang kedua memilih puas 41 orang dan untuk sisanya memilih tidak puas sebanyak 7 orang. Dan hasil tanggapan terhadap kinerja, sebagian besar responden memilih sangat puas yaitu sebanyak 77 orang dan untuk urutan yang kedua memilih puas 29 orang.

Setelah dilakukan pembobotan masing masing variabel dengan skor yang telah ditentukan, maka dapat ditentukan hasil rasio tingkat kesesuaian (Tki) kedua data dengan perhitungan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{395}{370} \times 100\% \\ &= 106.7\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai kinerja lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, sehingga menghasilkan nilai rasio kesesuaian sebesar 106.7 % karena nilai $X > Y$. Hal ini menunjukkan konsumen puas.



4.4. Analisis Diagram Kartesius

4.4.1. Diagram Kartesius

Membuat diagram kartesius yang merupakan suatu bangun empat bagian yang dibatasi 2 garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X = rata rata skor penilaian tingkat kinerja perusahaan dan Y = rata rata skor penilaian tingkat kepentingan konsumen.

Penelitian ini terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga k = 5. Rumus yang digunakan (Supranto, 1997, 241) :

$$X = \left(\sum_{i=1}^N x_i \right) : k$$

$$Y = \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right) : k$$

Keterangan :

X = kinerja perusahaan

Y = harapan konsumen

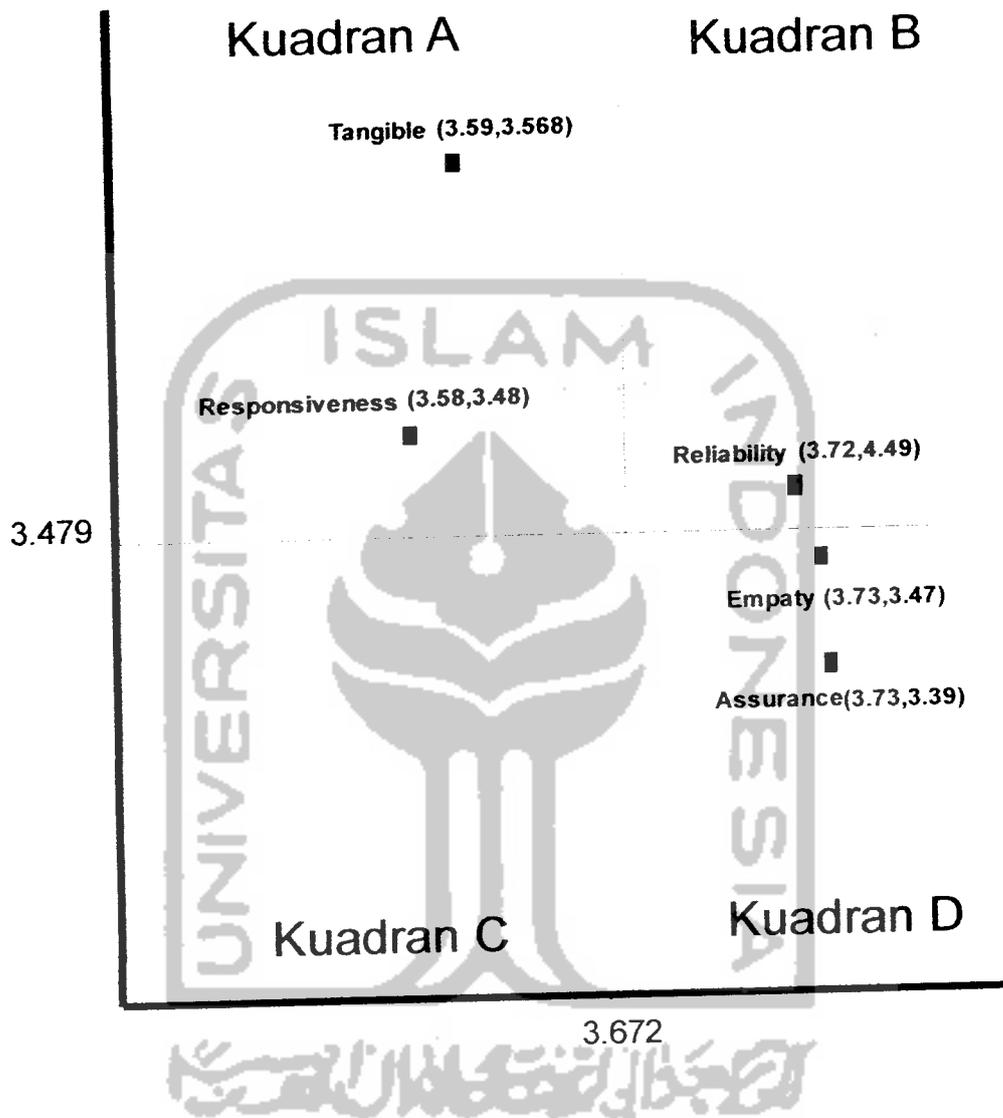
k = banyaknya factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

4.4.2. Penentuan Posisi Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Pada Diagram Kartesius Tiap Dimensi

Selanjutnya untuk dapat menentukan posisi factor Tropis Café Resto dilakukan meletakkan perhitungan rata- rata penilaian kerja dan harapan dari masing masing dimensi jasa dan penilaian nilai rata – rata kinerja dan harapan secara keseluruhan.

Berdasarkan data pada tabel diatas digambarkan ke dalam diagram kartesius :

Gambar 4.1
Diagram Kartesius Tiap Dimensi



Keterangan penentuan letak perusahaan pada diagram kartesius dilakukan dengan memotongkan faktor dari kinerja perusahaan dengan harapan konsumen.

Hasil pengukuran faktor jasa tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram berdasarkan besar kecilnya tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja Tropis Café Resto terhadap nilai rata rata keseluruhan faktor jasa agar pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah dalam pengambilan keputusan strategis.

Berasarkan diagram kartesius tentang analisis kepuasan konsumen terhadap faktor jasa Tropis Café Resto sepeti yang tertera pada gambar, selanjutnya dapat dilakukan penganalisaan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Dalam kuadran tersebut kinerja pada tingkat yang rendah dan kepentingan konsumen pada tingkat tinggi terhadap factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto .

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah ;

- Tangibel
- Responsivensess

Strategi perusahaan adalah memperbaiki kinerja. Perbaikan kinerja perusahaan dapat berupa memvariasikan produk dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan maupun sarana yang membantu pelayanan bertujuan memberikan banyak pilihan bagi konsumen.

2. Kuadran B

Dalam kuadran tersebut kinerja dan kepentingan konsumen terhadap factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto pada tingkat tinggi .

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah :

- Reliability

Berdasarkan Strategi perusahaan adalah minimal cukup mempertahankan saja, tapi sebaiknya perusahaan terus mengembangkan produk dan jasanya dengan tujuan tetap bertahan.

3. Kuadran D

Dalam kuadran tersebut kinerja pada tingkat tinggi dan kepentingan konsumen pada tingkat yang rendah terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto.

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah:

- Assurance
- Empaty

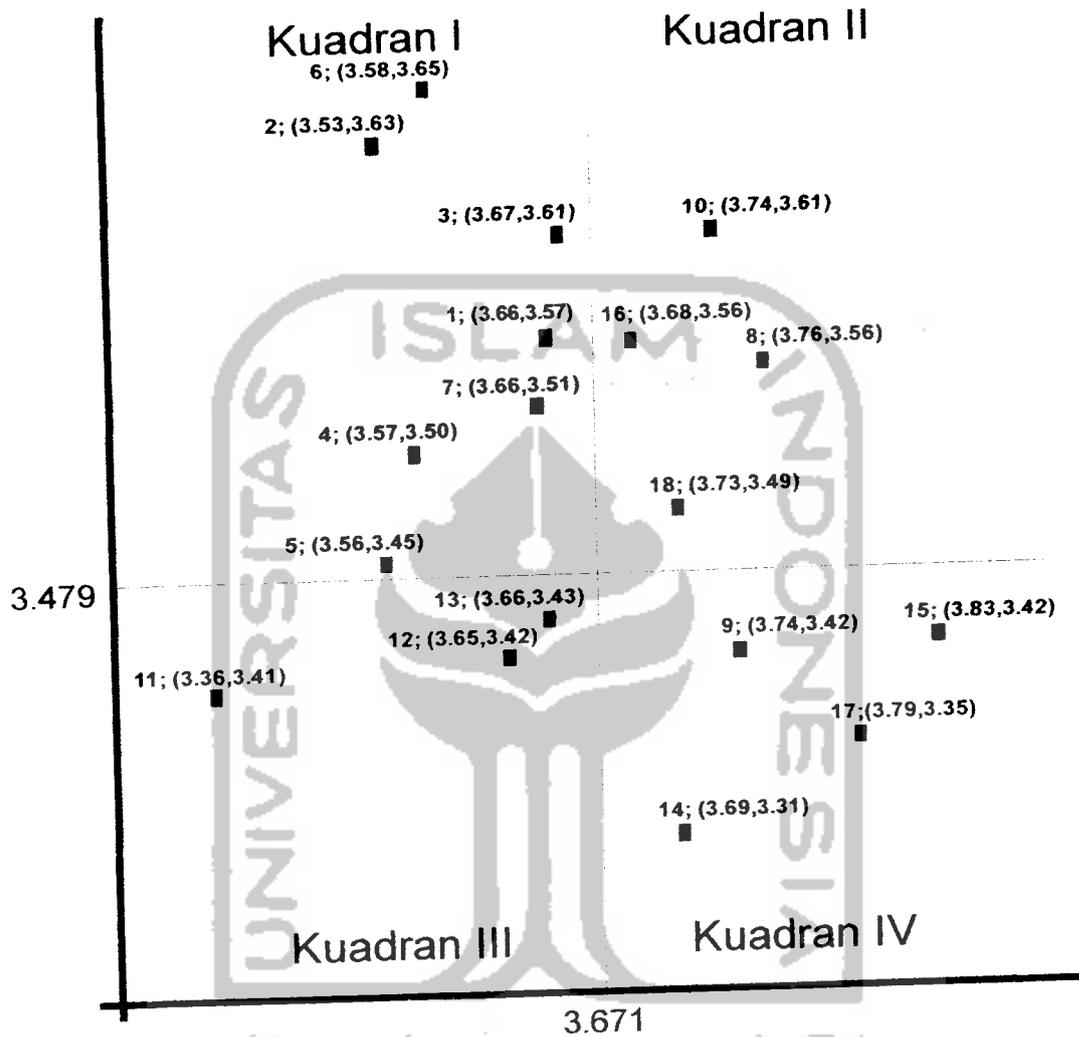
Strategi perusahaan adalah memberikan rangsangan agar harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan baik. Harapan konsumen terhadap perusahaan dapat terjaga jika perusahaan tetap mempertahankan citra perusahaan yang baik dan memperbaiki kekurangan-kekurangan perusahaan

4.4.2. Penentuan Posisi Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Pada Digram Kartesius Tiap Atribut Dimensi

Selanjutnya untuk dapat menentukan posisi faktor Tropis Café Resto dilakukan meletakkan perhitungan rata-rata penilaian kerja dan harapan dari masing-masing dimensi jasa dan penilaian nilai rata-rata kinerja dan harapan secara keseluruhan.

Berdasarkan data pada tabel diatas digambarkan ke dalam diagram kartesius :

Gambar 4.2
Diagram Kartesius Tiap Atribut Dimensi



Keterangan penentuan letak perusahaan pada diagram kartesius dilakukan dengan memotongkan factor dari kinerja perusahaan dengan harapan konsumen .

Berdasarkan diagram kartesius tentang analisis kepuasan konsumen terhadap factor jasa Tropis Café Resto seperti yang tertera pada gambar, selanjutnya dapat dilakukan penganalisaan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Dalam kuadran tersebut kinerja pada tingkat yang rendah dan kepentingan konsumen pada tingkat tinggi terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto.

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah ;

1. Interior yang menarik.
2. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat dan peralatan penyajian
3. Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan
4. Menu yang bervariasi dan penyajian yang menarik
5. Tersedianya toilet yang bersih dan harum
6. Lokasi parkir yang memadai
7. Kenyamanan antarkan pesanan dengan cepat dan konsisten

Strategi perusahaan adalah memperbaiki kinerja. Perbaikan kinerja perusahaan dapat berupa memvariasikan produk dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan maupun sarana yang membantu pelayanan bertujuan memberikan banyak pilihan bagi konsumen.

2. Kuadran B

Dalam kuadran tersebut kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto pada tingkat tinggi

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah :

- 8. Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen
- 10. Karyawan memberikan daftar menu makanan dan minuman
- 16. Pihak Cafe Resto bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen
- 18. Karyawan mempersilahkan konsumen memilih tempat duduk .

Strategi perusahaan adalah minimal cukup mempertahankan saja, tapi sebaiknya perusahaan terus mengembangkan produk dan jasanya dengan tujuan tetap bertahan.

3. Kuadran C

Dalam kuadran tersebut kinerja dan kepentingan konsumen pada tingkat yang rendah terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah:

- 13. Karyawan terampil dan terlatih
- 11. Karyawan mengawasi peralatan servis yang tampak kotor atau sudah habis.
- 12. Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan

Strategi perusahaan adalah memberikan rangsangan agar harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan baik dan perusahaan memperbaiki kinerja karena berada dalam posisi yang lemah. Hal yang harus dilakukan adalah memperbaiki citra perusahaan setelah perusahaan melakukan perbaikan kinerja.

4. Kuadran D

Dalam kuadran tersebut kinerja pada tingkat tinggi dan kepentingan konsumen pada tingkat yang rendah terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Tropis Café Resto.

Variabel yang terletak pada kuadran ini adalah:

- 9. Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan konsumen
- 17. Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan
- 15. Konsumen akan selalu mendapat apa yang dipesan dari Cafe Resto
- 14. Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen

Strategi perusahaan adalah memberikan rangsangan agar harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan baik dengan cara perusahaan tetap mempertahankan citra perusahaan yang baik dan memperbaiki kekurangan-kekurangan perusahaan dan memberikan promosi yang sesuai dengan segmen pasar yang di tuju.

