

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1. Latar Belakang Perusahaan

Inna Adisutjipto Catering semula adalah anak perusahaan dari PT. Garuda Indonesia khususnya yang bergerak di bidang pelayanan catering bagi penumpang pesawat Garuda, dengan nama Garuda Adisutjipto Catering. Berdasarkan peraturan pemerintah PT. Garuda Indonesia hanya diijinkan mengelola satu jenis usaha penerbangan saja, tanpa anak perusahaan. Sejak tahun 1999, Garuda Adisutjipto Catering berada dibawah Group PT. Hotel Indonesia Natour dengan nama Inna Adisutjipto Catering & Restaurant. PT Inna Adisutjipto Catering & Restaurant selain bergerak dalam bidang penyedia catering bagi penerbangan Garuda khusus Jogjakarta, juga bergerak dalam bidang restaurant.

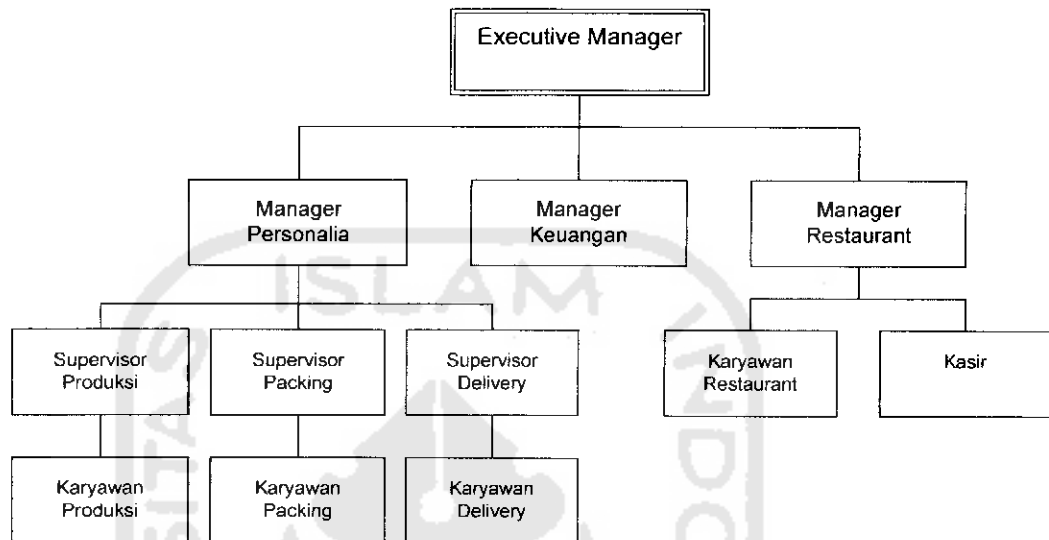
Saat ini, Inna Adisutjipto Catering & Restaurant dipimpin oleh Ibu Hj. Elly Noviasuti, BA, dengan manajer 3 orang dan karyawan 59 orang.

#### 4.2. Pelayanan PT Inna Adisutjipto Catering & Restaurant

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa catering dan restaurant, sudah semestinya PT. Inna Adisutjipto Catering & Restaurant memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumennya. Bukan hanya produknya saja yang memuaskan, tetapi pelayanan yang diberikan juga harus yang sopan dan ramah terutama yang bergerak pada bagian restaurant.. Dengan cara mendengarkan keluhan pelanggan/konsumen, menjawab setiap pertanyaan , serta berbicara dengan bahasa yang halus dan sopan.

### 4.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Inna Adisutjipto Catering secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Inna Adisutjipto Catering

### 4.4. Sumber Data

Penelitian mengambil data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pihak manajemen, karyawan, dan konsumen PT. Inna Adisutjipto Catering & Restaurant. Jumlah kuesioner yang disebarkan untuk pihak manajemen sebanyak 4 lembar, pihak karyawan sebanyak 25 lembar, dan untuk pihak konsumen (pengguna jasa catering) sebanyak 240 lembar. Dikarenakan pada penelitian ini jumlah populasi konsumen tidak diketahui, maka digunakan rumus sebagai berikut untuk mengetahui jumlah sampel minimal yang harus diambil (Sudjana, 1992) :

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

n : Jumlah sample

P : Proporsi yang diduga

E : Standar error

Z : Derajat keyakinan yan dipilih

Bila digunakan tingkat kepercayaan sebesar 90%, ( $Z_{\alpha/2} = 1,64$ ),  $\alpha = 10\%$ ,

$P(1-P) = 0,25$ , dan  $E = 10\%$ , maka jumlah sampel minimal adalah:

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

$$n > 0,25 \left[ \frac{1,64}{0,1} \right]^2$$

$$n > 67,24 \text{ diambil } 120$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan:

1. Jumlah populasi manajemen PT Inna Adisutjipto Catering & Restaurant adalah 7 orang.
2. Jumlah populasi karyawan adalah 25 orang
3. Jumlah responden untuk konsumen 240 orang.

#### 4.5. Pengujian Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok, yaitu:

1. Pihak manajemen mendapatkan kuesioner tentang operasional manajemen. Kuesioner disebar sebanyak 7 lembar.
2. Karyawan mendapatkan kuesioner tentang operasional karyawan. Kuesioner yang disebar sebanyak 25 lembar.
3. Konsumen mendapatkan kuesioner untuk mengukur harapan dan kenyataan yang mereka peroleh. Kuesioner yang disebar masing-masing 120 lembar untuk konsumen Restaurant dan In Flight.

Setelah kuesioner terkumpul, kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan pada kuesioner sudah valid dan reliable.

## 4.6 Pengolahan data

### 4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Butir pre –Survey In Flight

Dalam pengujian awal butir kuesioner yang disebarkan pada 50 responden, hanya 43 kuesioner yang kembali dan 5 kuesioner cacat atau tidak sah.

Perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &> \left( \frac{1,64}{0,1} \right)^2 \times \frac{43-5}{43} \times \left( 1 - \left( \frac{43-5}{43} \right) \right) = \\ &= 38 \geq (268,96) \times 0,883721 \times 0,116279 \\ &= 38 \geq 27,63 \\ &= \text{datacukup} \end{aligned}$$

Untuk harga  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% dan derajat bebas (db) =  $n-2 = 36$ , nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5% adalah 0,329. Butir atau variabel akan dikatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari  $r$  tabel. Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS 11.5, diperoleh hasil yang tercantum pada tabel 4.1

Berikut adalah contoh perhitungan manual uji validitas dan uji reliabilitas dari sample harapan konsumen In Flight.

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\ &= \frac{38.7710 - (154)(1896)}{\sqrt{\{38.634 - (154)^2\} \{38.96314 - (1896)^2\}}} \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.596942$$

$$r_{pq} = \frac{r_{xy} \cdot sd_x - sd_y}{\sqrt{(sd_x)^2 + (sd_y)^2 - 2 \cdot r_{xy} \cdot sd_x \cdot sd_y}}$$

$$r_{pq} = \frac{0,596942 \cdot 0,838274 - 6,805361}{\sqrt{(0,838274)^2 + (6,805361)^2 - 2 \cdot 0,596942 \cdot 0,838274 \cdot 6,805361}}$$

$$r_{pq} = 0.508479$$

**Tabel 4.1 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi pertama**

Variable	Corrected item total correlation	Status variabel
X <sub>1</sub>	.5085	Valid
X <sub>2</sub>	.7422	Valid
X <sub>3</sub>	.6951	Valid
X <sub>4</sub>	.6987	Valid
X <sub>5</sub>	.5012	Valid
X <sub>6</sub>	.6419	Valid
X <sub>7</sub>	.5015	Valid
X <sub>8</sub>	.6547	Valid
X <sub>9</sub>	.6234	Valid
X <sub>10</sub>	.5710	Valid
X <sub>11</sub>	.6441	Valid
X <sub>12</sub>	.5999	Valid

Dengan demikian diketahui 12 variabel yang semuanya valid dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas kuesioner.

Untuk mengetahui ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat ukur maka dilakukan uji reabilitas karena syarat untuk kualifikasi suatu instrument pengukur adalah konsisten. Karena instrumen yang digunakan menggunakan jawaban berskala maka uji reabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[ 1 - \frac{8,253201}{46,31294} \right]$$

$$\alpha = 0.896504$$

Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas dengan SPSS 11.5

Reliability Coefficients  
 N of Cases = 38.0 N of Items = 12  
 Alpha = .8965

#### 4.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Butir pre-Survey Restaurant

Dalam pengujian awal butir kuesioner yang disebarkan pada 50 responden, hanya 44 kuesioner yang kembali dan 7 kuesioner cacat atau tidak sah. Perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &> \left( \frac{1,64}{0,1} \right)^2 \times \frac{44-7}{44} \times \left( 1 - \left( \frac{44-7}{44} \right) \right) \\
 &= 37 \geq (268,96) \times 0,840909 \times 0,159091 \\
 &= 37 \geq 35,98 \\
 &= \text{datacukup}
 \end{aligned}$$

untuk harga  $r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 5% dan derajat bebas (db) =  $n-2 = 35$ , nilai  $r_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi 5% adalah 0,334. Butir atau variabel akan dikatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS 11.5, diperoleh hasil yang tercantum pada tabel 4.3.

**Tabel 4.2 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi pertama**

Variable	Corrected item total correlation	Status variabel
X <sub>1</sub>	.6730	Valid
X <sub>2</sub>	.4179	Valid
X <sub>3</sub>	.6263	Valid
X <sub>4</sub>	.6817	Valid
X <sub>5</sub>	.6653	Valid
X <sub>6</sub>	.4637	Valid
X <sub>7</sub>	.7023	Valid
X <sub>8</sub>	.6253	Valid
X <sub>9</sub>	.4851	Valid
X <sub>10</sub>	.8111	Valid
X <sub>11</sub>		Tidak Valid
X <sub>12</sub>	.6317	Valid

X <sub>13</sub>	.6305	Valid
X <sub>14</sub>	.4803	Valid
X <sub>15</sub>	.6789	Valid
X <sub>16</sub>	.6194	Valid
X <sub>17</sub>	.6943	Valid
X <sub>18</sub>	.6232	Valid
X <sub>19</sub>	.7615	Valid
X <sub>20</sub>	.6055	Valid
X <sub>21</sub>	.7291	Valid
X <sub>22</sub>	.7393	Valid
X <sub>23</sub>	.6876	Valid
X <sub>24</sub>	.6667	Valid
X <sub>25</sub>	.6197	Valid
X <sub>26</sub>	.3426	Valid
X <sub>27</sub>	.4420	Valid
X <sub>28</sub>	.	Tidak Valid

**Tabel 4.3 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi kedua**

Variable	Corrected item total correlation	Status variabel
X <sub>1</sub>	.6698	Valid
X <sub>2</sub>	.4405	Valid
X <sub>3</sub>	.6552	Valid
X <sub>4</sub>	.6999	Valid
X <sub>5</sub>	.6794	Valid
X <sub>6</sub>	.4665	Valid
X <sub>7</sub>	.7031	Valid
X <sub>8</sub>	.6253	Valid
X <sub>9</sub>	.5062	Valid
X <sub>10</sub>	.8164	Valid
X <sub>12</sub>	.6122	Valid
X <sub>13</sub>	.6350	Valid
X <sub>14</sub>	.4695	Valid
X <sub>15</sub>	.6803	Valid
X <sub>16</sub>	.6115	Valid
X <sub>17</sub>	.7036	Valid
X <sub>18</sub>	.6247	Valid
X <sub>19</sub>	.7659	Valid
X <sub>20</sub>	.6244	Valid
X <sub>21</sub>	.7251	Valid
X <sub>22</sub>	.7239	Valid
X <sub>23</sub>	.6791	Valid
X <sub>24</sub>	.6567	Valid
X <sub>25</sub>	.6048	Valid
X <sub>26</sub>	.	Tidak Valid
X <sub>27</sub>	.4321	Valid

**Tabel 4.4 Hasil uji validitas butir kepentingan (pre-Survey) pada iterasi ketiga**

Variable	Corrected item total correlation	Status variabel
X <sub>1</sub>	.6697	Valid
X <sub>2</sub>	.4484	Valid
X <sub>3</sub>	.6636	Valid
X <sub>4</sub>	.6972	Valid
X <sub>5</sub>	.6714	Valid
X <sub>6</sub>	.4674	Valid
X <sub>7</sub>	.6970	Valid
X <sub>8</sub>	.6240	Valid
X <sub>9</sub>	.5123	Valid
X <sub>10</sub>	.8180	Valid
X <sub>12</sub>	.6130	Valid
X <sub>13</sub>	.6440	Valid
X <sub>14</sub>	.4658	Valid
X <sub>15</sub>	.6911	Valid
X <sub>16</sub>	.6148	Valid
X <sub>17</sub>	.6980	Valid
X <sub>18</sub>	.6265	Valid
X <sub>19</sub>	.7723	Valid
X <sub>20</sub>	.6337	Valid
X <sub>21</sub>	.7255	Valid
X <sub>22</sub>	.7239	Valid
X <sub>23</sub>	.6657	Valid
X <sub>24</sub>	.6505	Valid
X <sub>25</sub>	.5953	Valid
X <sub>27</sub>	.4230	Valid

Dengan demikian terdapat tiga variabel yang gugur yaitu X<sub>11</sub>, X<sub>26</sub> dan X<sub>28</sub> setelah diketahui 25 variabel yang valid dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas kuesioner tersebut dengan hanya memasukkan variabel yang valid saja.

Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas dengan SPSS 11.5

Reliability Coefficients

N of Cases = 37.0

N of Items = 25

Alpha = .9474



Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas, pada tingkat signifikansi 5% dengan bantuan program olah data SPSS 11.5, butir-butir pernyataan pada empat kelompok kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliabel.

#### 4.7. Analisis Gap

Agar dapat menganalisa gap yang terjadi, terlebih dahulu butir-butir pernyataan dalam kuesioner dipisahkan sesuai dengan faktor-faktor penyebab timbulnya gap. Berikut adalah kelompok kuesioner beserta butir-butir pernyataan yang menjadi faktor penyebab gap:

- Kuesioner untuk manajemen
  1. Orientasi konsumen : butir 1-4
  2. Komunikasi keatas : butir 5
  3. Tingkatan dalam manajemen : butir 6
  4. Komitmen manajemen terhadap kualitas : butir 7-8
  5. Penetapan tujuan : butir 9
  6. Persepsi Tidak Mungkin : butir 10
  
- Kuesioner untuk karyawan
  1. Kerja tim : butir 1-4
  2. Ketepatan pada posisi : butir 5-6
  3. Teknologi yang digunakan : butir 7
  4. Kontrol yang diberikan : butir 8-10
  5. Sistem pengawasan supervisor : butir 11-13
  6. Konflik peran : butir 14-16

- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| 7. Ketidakjelasan peran           | : butir 17-20 |
| 8. Komunikasi horizontal          | : butir 21-23 |
| 9. Kecenderungan melebihkan janji | : butir 24-25 |

#### 4.8. Perhitungan Gap

Langkah-langkah untuk menghitung Gap 1 sampai dengan Gap 4 yaitu:

1. Menghitung rata-rata skor faktor tiap butir pernyataan.
2. Menghitung Gap dengan rumus,  $\text{Gap} = 5$  (skala) – rata-rata skor faktor.

Sedangkan langkah-langkah untuk menghitung Gap 5 yaitu:

1. Menghitung rata-rata skor faktor tiap butir pernyataan.
2. Menghitung Gap dengan rumus,  $\text{Gap} = \text{rata-rata skor faktor harapan} - \text{rata-rata skor faktor kenyataan}$ .

Untuk nilai kualitas digunakan rumus:

$$\text{Kualitas } (Q) = \frac{\text{Kenyataan}}{\text{Harapan}}$$

Jika  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berikut ini adalah hasil perhitungan Gap 1 sampai dengan Gap 5 berdasarkan atribut penyebab terjadinya Gap.

- **Gap Persepsi Manajemen (Gap 1)**

Tabel 4.5. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Orientasi Konsumen

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Orientasi Konsumen</b>		
1	Informasi dari karyawan	4,29	0,71
2	Interaksi dengan konsumen	3,57	1,43
3	Informasi dari konsumen	3,43	1,57
4	Komunikasi karyawan dg manajemen	4,43	0,57
	Mean	3,93	1,07

Tabel 4.6. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komunikasi Ke Atas

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Komunikasi Ke Atas</b>		
1	Cara komunikasi dengan karyawan	4,14	0,86
	Mean	4,14	0,86

Tabel 4.7. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Tingkatan Dalam Manajemen

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Tingkatan dalam manajemen</b>		
1	Banyaknya tingkatan manajemen	4,29	0,71
	Mean	4,29	0,71

- **Gap Spesifikasi Kualitas (Gap 2)**

Tabel 4.8. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komitmen Pada Kualitas

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Komitmen pada kualitas</b>		
1	Penghargaan kepada karyawan	3,43	1,57
2	Penekanan pada kualitas	3,57	1,43
	Mean	3,5	1,5

Tabel 4.9. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Penetapan Tujuan

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Penetapan Tujuan</b>		
1	Tujuan kualitas pelayanan	4,29	0,71
	Mean	4,29	0,71

Tabel 4.10. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Persepsi Tidak Mungkin

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Standardisasi Tugas</b>		
1	Sistem operasional jasa	3,57	1,43
	Mean	3,57	1,43

- **Gap Penyampaian Pelayanan (Gap 3)**

Tabel 4.11. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kerja Tim

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Kerja Tim</b>		
1	Bagian dari perusahaan	3.61	1.39
2	Kesediaan membantu rekan kerja	3.78	1.22
3	Bekerja sama dengan rekan kerja	3.52	1.48
4	Komitmen terhadap perusahaan	3.17	1.83
	Mean	3.52	1.48

Tabel 4.12. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Ketepatan Pada Posisi

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Ketepatan pada posisi</b>		
1	Perasaan dalam bekerja	3.74	1.26
2	Kemampuan dalam bekerja	3.65	1.35
	Mean	3.7	1.3

Tabel 4.13. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Teknologi Yang Digunakan

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Teknologi yang digunakan</b>		
1	Ketersediaan alat yang dibutuhkan	3.48	1.52
	Mean	3.48	1.52

Tabel 4.14. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kontrol Yang Diberikan

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Kontrol yang diberikan</b>		
1	Kebebasan dlm bekerja	3.39	1.61
2	Kemampuan mengontrol tugas	3.7	1.3
3	Ketergantungan kepada orang lain	3.35	1.65
	Mean	3.48	1.52

Tabel 4.15. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Sistem Pengawasan Supervisor

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Sistem pengawasan supervisor</b>		
1	Penilaian dari supervisor	3.57	1.43
2	Pengaruh terhadap kinerja	3.61	1.39
3	Penghargaan terhadap kinerja	3.52	1.48
	Mean	3.57	1.43

Tabel 4.16. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Konflik peran

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Konflik peran</b>		
1	Adanya tujuan bersama	3.78	1.22
2	Adanya pemikiran yang sama	3.87	1.13
3	Penitikberatan pada keuntungan	3.87	1.13
	Mean	3.84	1.16

Tabel 4.17. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Ketidakjelasan Peran

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Ketidakjelasan peran</b>		
1	Kecukupan informasi	3.39	1.61
2	Sikap terhadap perubahan	3.74	1.26
3	Training dari perusahaan	3.65	1.85
4	Pengetahuan penilaian kinerja	3.74	1.26
	Mean	3.63	1.37

- **Gap komunikasi Pemasaran (Gap 4)**

Tabel 4.18. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Komunikasi Horizontal

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Komunikasi horizontal</b>		
1	Kerjasama antar karyawan	3.65	1.35
2	Realisasi janji pada konsumen	3.83	1.17
3	Kejelasan janji pada konsumen	3.7	1.3
	Mean	3.72	1.28

Tabel 4.19. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Kecenderungan Melebihkan Janji

No	Atribut	Skor	Gap
	<b>Kecenderungan melebihi janji</b>		
1	Persaingan ketat untuk bisnis baru	3.7	1.3
2	Konsistensi dalam pelayanan	3.65	1.35
	Mean	3.67	1.33

Tabel 4.20. Gap persepsi Manajemen (Gap 1)

No	Atribut	Gap
1	Orientasi riset pasar	1,07
2	Komunikasi ke atas	0,86
3	Tingkatan dalam manajemen	0,71
Mean		0,88

Tabel 4.21. Gap Spesifikasi Kualitas (Gap 2)

No	Atribut	Gap
1	Komitmen pada kualitas	1,5
2	Penetapan Tujuan	0,71
3	Persepsi Tidak Mungkin	1,43
Mean		1,21

Tabel 4.22. Gap Penyapaian Pelayanan (Gap 3)

No	Atribut	Gap
1	Kerja tim	1.48
2	Ketepatan pada posisi	1.3
3	Teknologi yang digunakan	1.52
4	Kontrol yang diberikan	1.52
5	Sistem pengawasan supervisor	1.43
6	Konflik peran	1.16
7	Ketidajelasan peran	1.37
Mean		1.4

Tabel 4.24. Gap Komunikasi Pemasaran (Gap 4)

No	Atribut	Gap
1	Komunikasi horizontal	1.28
2	Kecenderungan melebihkan janji	1.33
Mean		1.3

- **Gap Pelayanan Yang Dirasakan (Gap5)**

Agar dapat menganalisa kesenjangan (gap) 5, terlebih dulu butir-butir dalam kuisioner dipisahkan sesuai dengan faktor penyebab timbulnya gap. Berikut kelompok kuisioner yang menjadi penyebab timbulnya gap :

- a. Kuesioner untuk Konsumen In Flight
  1. Bukti fisik/Tangible : butir 1-12
- b. Kuesioner untuk Konsumen Restaurant
  1. Kehandalan/Reliability : butir 1-4
  2. Daya tanggap/Responsiveness : butir 5-7
  3. Jaminan/Assurance : butir 8-11
  4. Bukti fisik/Tangible : butir 12-18
  5. Empati/Emphaty : butir 19-25

Tabel 4.25. Rata-rata Skor Dimensi Reliability

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
<b>Reliability</b>					
1	Pelayanan sesuai prosedur	4.184	3.718	-0.47	0.889
2	Service memuaskan	4.495	3.806	-0.69	0.847
3	Prioritas pelayanan optimal	4.48	3.66	-0.75	0.83
4	Minimalisasi kesalahan	4.272	3.728	-0.54	0.873
Mean		4.34	3.728	-0.61	0.859



Tabel 4.26. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Responsiveness

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
	<b>Responsiveness</b>				
1	Pelayanan cepat dan tepat	4.447	3.621	-0.83	0.814
2	Tanggapan thd keluhan	4.369	3.699	-0.67	0.847
3	Kesediaan karyawan untuk membantu	4.447	3.718	-0.73	0.836
	Mean	4.421	3.68	-0.74	0.832

Tabel 4.27. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Assurance

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
	<b>Assurance</b>				
1	Pelayanan pasca transaksi	4.223	3.786	-0.44	0.897
2	Karyawan ramah dan sopan	4.359	3.641	-0.72	0.835
3	Tingkat pengetahuan karyawan memadai	4.184	3.816	-0.37	0.912
4	Jaminan Higenitas Makanan	4.311	3.67	-0.64	0.815
	Mean	4.269	3.728	-0.54	0.865

Tabel 4.28. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Tangible

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
	<b>Tangible In Flight</b>				
1	Kemasan menampilkan komposisi	4.326	4.5	0.264	1.062
2	Respon terhadap usulan menu	4.585	4.057	-0.53	0.885
3	Experied Date	4.377	4.30	-0.08	0.983
4	Sertifikasi Produk	4.321	4.386	0.047	1.011
5	Menu bersifat umum	4.519	4.453	-0.07	0.985
6	Pilihan variasi menu	4.491	4.349	-0.14	0.968
7	Pilihan variasi minuman	4.519	4.396	-0.12	0.973

8	Penyajian higienis	4.33	4.443	0.113	1.026
9	Kemasan menarik dan praktis	4.443	4.566	0.123	1.028
10	Citarasa khas Indonesia	4.311	4.321	0.009	1.002
11	Porsi menu cukup	4.377	4.434	0.057	1.013
12	Makanan selalu baru	4.34	4.396	0.057	1.013
Mean		4.404	4.382	-0.02	0.996

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
<b>Tangible Restaurant</b>					
1	Karyawan rapi dan sopan	4,301	3,738	-0,56	0.869
2	Bentuk kemasan	4,117	3,748	-0,37	0.91
3	Peralatan saji yg memadai	4,291	3,660	-0,63	0.853
4	Kebersihan	4,301	3,748	-0,55	0.871
5	Sistem Pencahayaan	4,155	3,66	-0,50	0.881
6	Kenyamanan	4,359	3,728	-0,63	0.855
7	Ketersediaan sarana penunjang	3,971	3,738	-0,23	0.941
Mean		4.214	3.717	-0.5	0.883

Tabel 4.29. Rata-rata Skor dan Gap Dimensi Emphaty

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap	Q
<b>Emphaty</b>					
1	Jenis pelayanan sesuai permintaan	4.214	3.642	-0.57	0.864
2	Tanggapan simpatik thd konsumen	4.291	3.709	-0.58	0.864
3	Komposisi makanan sesuai	4.35	3.816	-0.53	0.877
4	Perhatian secara individual	4.272	3.913	-0.36	0.916
5	Beroperasi tepat waktu	4.272	3.864	-0.41	0.905
6	Konsumen mudah mendapat informasi	4.301	3.922	-0.38	0.912
7	Pelayanan khusus bagi konsumen	4.447	3.816	-0.63	0.858
Mean		4.307	3.811	-0.5	0.885

Tabel 4.30. Gap Pelayanan Yang Dirasakan (Gap 5)

No	Atribut	Gap	Q
1	Reliability	-0.61	0.859
2	Responsiveness	-0.74	0.832
3	Assurance	-0.54	0.865
4	Tangible In Flight	-0.5	0.973
	Tangible Restaurant	-0.02	0.883
5	Emphaty	-0.5	0.885
Mean		-0.48	0.882

