

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

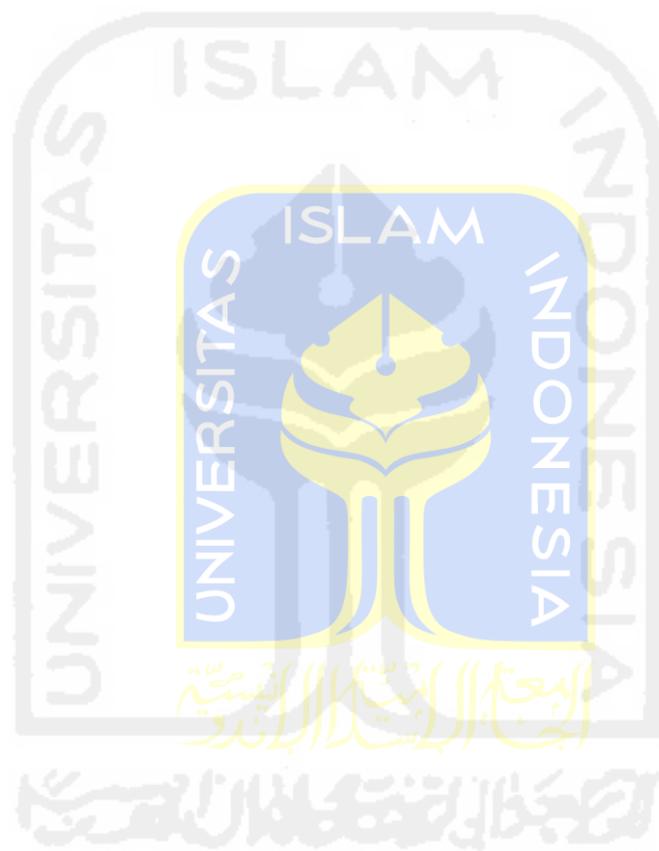
4.1 Gambaran Objek Penelitian

Merapi Online Group merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang ada di Yogyakarta yang bergerak di bidang jasa pelayanan akses internet. Perusahaan ini didirikan oleh H. Rasda Tajuddin SE., MM., CNLP., CFT. Beliau merupakan anak kelahiran Tanah Toraja pada 26 November 1975. Banyak kegiatan usaha bisnis yang telah dijalankannya, diantaranya menjadi penjual koran, menjual kartu pulsa elektronik, MLM Amway ketika masih duduk di bangku sekolah menengah atas, dan menjadi *freelance* yang menjual komputer rakitan saat duduk di bangku kuliah.

Pada tahun 1998, *owner* memiliki ide untuk membuka usaha warnet. Ketika itu, *owner* masih berstatus sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi UII. Beliau melihat bahwa peluang usaha yang cukup besar untuk membuka usaha warnet karena masih sedikitnya usaha-usaha sejenis yang ada. Akhirnya pada tahun yang sama, *owner* mendirikan warnet pertamanya dengan nama Merapi Online di Jalan Solo. Awalnya perjalanan usaha belum banyak aset yang dimiliki oleh warnet tersebut. Kurang lebih hanya terdapat lima komputer saja yang tersedia, itupun merupakan komputer bekas. Dengan berjalannya waktu, bisnis mulai berkembang dan *owner* mulai menambahkan komputer-komputer baru sehingga total komputer yang tersedia berjumlah 20 unit.

Bisnis jasa pelayanan akses internet mulai banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Melihat kondisi yang seperti itu, akhirnya *owner* memutuskan untuk membuka cabang warnet yang baru dengan nama awal “Merapi Online 2” yang berada

di daerah babarsari. Dengan beberapa pertimbangan agar tidak terjadi konflik di masa yang akan datang, nama



Merapi Online 2 kemudian diganti menjadi Satria.Net. perkembangan terus berlanjut hingga *owner* memutuskan untuk membangun beberapa cabang warnet baru, yaitu: Net.City yang berada di daerah Timoho, Dewa.Net yang berada di daerah Monjali, Jago.Net yang berada di daerah Godean, Prima.Net yang berada di Jl. C. Simanjuntak dan warnet yang terakhir bernama Luxury.Net yang berada di Jl. Kaliurang KM 4,5. Selain warnet, *owner* juga mendirikan dua *super hotspot* yang mengkhususkan pada pengguna *hotspot*. Sejak tahun 1998 hingga saat ini, Merapi Online Group memiliki tujuh cabang warnet dan dua *super hotspot* yang memiliki kurang lebih 200 karyawan.

Merapi Online Group juga mulai memasuki bidang bisnis lain seperti Supermarket Air Minum KHAIRA Timoho dan PT. Bumi Tentrem Properti yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *developer*.

4.2 Uji Validitas

Kuesioner yang telah dijawab oleh 100 responden, selanjutnya akan diuji validitas untuk memberikan bukti bahwa kuesioner yang digunakan valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Cara yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dan nilai r_{hitung} . Ketentuan yang digunakan yaitu $r_{tabel} | df = n - k$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$, maka butir kuesioner dinyatakan valid. Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 100 responden, sehingga untuk menentukan r_{tabel} yaitu : $df = 100 - 2 = 98$, maka r_{tabel} didapatkan sebesar 0,1985. Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 17 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Uji Validitas Kenyataan

Dimensi		Jumlah Korelasi (Kenyataan)	Signifikan
Bukti Fisik			
X1	X1.1	0,627	0,000
	X1.2	0,524	0,000
	X1.3	0,761	0,000
	X1.4	0,764	0,000
Kehandalan			
X2	X2.1	0,610	0,000
	X2.2	0,799	0,000
	X2.3	0,802	0,000
	X2.4	0,563	0,000
Daya Tanggap			
X3	X3.1	0,864	0,000
	X3.2	0,910	0,000
	X3.3	0,931	0,000
	X3.4	0,920	0,000
Jaminan			
X4	X4.1	0,718	0,000
	X4.2	0,654	0,000
	X4.3	0,774	0,000
	X4.4	0,745	0,000
Empati			
X5	X5.1	0,794	0,000
	X5.2	0,817	0,000
	X5.3	0,753	0,000
	X5.4	0,860	0,000

Sumber : Data diolah

Tabel 4.2
Uji Validitas Harapan

Dimensi		Jumlah Korelasi (Harapan)	Signifikan
Bukti Fisik			
Y1	Y1.1	0,785	0,000
	Y1.2	0,828	0,000
	Y1.3	0,734	0,000
	Y1.4	0,761	0,000

Kehandalan			
Y2	Y2.1	0,849	0,000
	Y2.2	0,880	0,000
	Y2.3	0,844	0,000
	Y2.4	0,801	0,000
Daya Tanggap			
Y3	Y3.1	0,867	0,000
	Y3.2	0,897	0,000
	Y3.3	0,930	0,000
	Y3.4	0,913	0,000
Jaminan			
Y4	Y4.1	0,905	0,000
	Y4.2	0,835	0,000
	Y4.3	0,894	0,000
	Y4.4	0,819	0,000
Empati			
Y5	Y5.1	0,866	0,000
	Y5.2	0,918	0,000
	Y5.3	0,866	0,000
	Y5.4	0,944	0,000

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Uji Validitas yang telah dilakukan diatas, dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan di berikan kepada responden memiliki nilai kolerasi atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,1985. Dengan demikian maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

4.3 Uji Reliabilitas

Uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji reliabilitas yang berfungsi untuk melihat apakah pertanyaan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji reliabilitas dilakukan bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden dan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>0,60$. Tetapi jika

nilai Cronbach Alpha $<0,60$ maka pertanyaan yang diajukan tidak reliabel. Berikut ini hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan

Dimensi	Cronbach Alpha (Kenyataan)	Cronbach Alpha (Harapan)
Bukti Fisik	0,763	0,806
Kehandalan	0,779	0,827
Daya Tanggap	0,842	0,841
Jaminan	0,787	0,833
Empati	0,817	0,841

Sumber : Data diolah

Hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai Cronbach Alpha $>0,60$. Ini berarti seluruh pertanyaan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga analisis selanjutnya dapat dilakukan.

4.4 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yaitu gambaran karakteristik yang pernah menggunakan jasa Luxury.Net. Gambaran umum responden dibagi menjadi dua kriteria yaitu gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dan gambaran umum responden berdasarkan umur.

4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.4
Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	52	52%
Wanita	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.4 dapat dijelaskan jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita. Jumlah responden pria berjumlah 52 orang atau 52% dari responden dan jumlah responden wanita 48 orang atau 48% dari responden. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pria lebih banyak dari jumlah wanita dalam jumlah populasi Luxury.Net Yogyakarta.

4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu analisis yang digunakan untuk membagi responden berdasarkan tingkat perbedaan umur dalam populasi Luxury.Net Yogyakarta. Berikut ini hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan umur:

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Kategori Umur	Jumlah	Persentase
< 21 tahun	20	20%
21-25 tahun	65	65%
26-30 tahun	8	8%
31-35 tahun	3	3%
> 35 tahun	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.5 dapat dijelaskan jumlah responden berdasarkan umur. Jumlah responden yang berumur kurang dari 21 tahun yaitu 20 orang atau 20%, pada umur 21 – 25 tahun berjumlah 65 orang atau 65%, umur 26 – 30 tahun berjumlah

8 orang atau 8%, umur 31 – 35 tahun 3 orang atau 3% dan umur 35 ke atas berjumlah 4 orang atau 4%. Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa jumlah umur 21 – 25 tahun lebih mendominasi dalam populasi Luxury.Net.

4.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden

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

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

$$Interval = \frac{Nilai\ Maksimal - Nilai\ Minimal}{Jumlah\ Kelas}$$

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

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

1. Nilai jawaban 1,00 s/d 1,79 = Sangat Rendah.
2. Nilai jawaban 1,80 s/d 2,59 = Rendah.
3. Nilai jawaban 2,60 s/d 3,39 = Cukup Baik.

4. Nilai jawaban 3,40 s/d 4,19 = Tinggi.
5. Nilai jawaban 4,20 s/d 5,00 = Sangat Tinggi.

4.5.1 Analisis Kenyataan yang Dirasakan Pelanggan

a. Dimensi Bukti Fisik

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

Tabel 4.6
Data Dimensi Bukti Fisik

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	4	4%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	41	41%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi bukti fisik dengan jumlah 95% sedangkan 5% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi bukti fisik setiap pertanyaan:

Tabel 4.7
Data Dimensi Fisik Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Penataan ruang warnet bersih dan rapi	4,46	Sangat Tinggi
2	Warnet memiliki ruangan internet ber-AC	4,77	Sangat Tinggi
3	Warnet memiliki tempat parkir yang luas	3,7	Tinggi

4	Warnet memiliki penerangan yang memadai	3,88	Tinggi
Jumlah		4,2025	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan sangat tinggi, yang mana dua dimensi masuk kedalam kategori sangat tinggi dan dua kategori lainnya masuk kedalam kategori tinggi.

b. Dimensi Kehandalan

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

Tabel 4.8
Data Dimensi Kehandalan

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	4	4%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	15	15%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	46	46%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	35	35%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi kehandalan dengan jumlah 81% sedangkan 19% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi kehandalan setiap pertanyaan:

Tabel 4.9
Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Warnet memiliki akses browsing yang cepat	4,12	Tinggi

2	Ketika berinternet komputer tidak pernah eror	3,7	Tinggi
3	Tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet	3,64	Tinggi
4	Ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll	4,02	Tinggi
Jumlah		3,87	Tinggi

Sumber : Data diolah

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

c. Dimensi Daya Tanggap

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

Tabel 4.10
Data Dimensi Daya Tanggap

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	3	3%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	13	13%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	50	50%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	34	34%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.10, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi daya tanggap dengan jumlah 84% sedangkan 16% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi daya tanggap setiap pertanyaan:

Tabel 4.11
Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah	4,2	Sangat Tinggi
2	Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen	3,93	Tinggi
3	Segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan	4,03	Tinggi
4	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	4,04	Tinggi
Jumlah		4,05	Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.11, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan sangat tinggi, yang mana satu dimensi masuk kedalam kategori sangat tinggi dan tiga kategori lainnya masuk kedalam kategori tinggi.

d. Dimensi Jaminan

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

Tabel 4.12
Data Dimensi Jaminan

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	22	22%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	47	47%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	31	31%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.12, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi jaminan dengan jumlah 78% sedangkan 22% sisanya menilai cukup baik. Berikut ini adalah data hasil dimensi jaminan setiap pertanyaan:

Tabel 4.13
Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan mengerti internet	3,84	Tinggi
2	Keamanan parkir warnet terjamin	3,9	Tinggi
3	Konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan	3,85	Tinggi
4	Kemudahan konsumen menghubungi karyawan	3,89	Tinggi
Jumlah		3,87	Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada setiap indikator memiliki nilai tinggi, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori tinggi.

e. Dimensi Empati

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

Tabel 4.14
Data Dimensi Empati

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	9	9%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	45	45%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	46	46%

Jumlah	100	100%
---------------	------------	-------------

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.14, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi empati dengan jumlah 91% sedangkan 9% sisanya menilai cukup baik. Berikut ini adalah data hasil dimensi empati setiap pertanyaan:

Tabel 4.15
Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan melayani dengan senyum	4,17	Tinggi
2	Karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja	4,03	Tinggi
3	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet	4,33	Sangat Tinggi
4	Pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	4,13	Tinggi
Jumlah		4,165	Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan sangat tinggi, yang mana satu dimensi masuk kedalam kategori sangat tinggi dan tiga kategori lainnya masuk kedalam kategori tinggi.

4.5.2 Harapan Pelanggan

a. Dimensi Bukti Fisik (Harapan)

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

Tabel 4.16
Data Dimensi Bukti Fisik (Harapan)

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	6	6%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	38	38%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	56	56%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.16, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi bukti fisik dengan jumlah 94% sedangkan 6% sisanya menilai cukup baik. Berikut ini adalah data hasil dimensi bukti fisik setiap pertanyaan:

Tabel 4.17
Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan (Harapan)

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Penataan ruang warnet bersih dan rapi	4,27	Sangat Tinggi
2	Warnet memiliki ruangan internet ber-AC	4,4	Sangat Tinggi
3	Warnet memiliki tempat parkir yang luas	4,24	Sangat Tinggi
4	Warnet memiliki penerangan yang memadai	4,09	Tinggi
Jumlah		4,25	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.17, menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan sangat tinggi, yang mana satu dimensi masuk kedalam kategori tinggi dan tiga kategori lainnya masuk kedalam kategori sangat tinggi.

b. Dimensi Keandalan (Harapan)

Dimensi keandalan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju

menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat tinggi sedangkan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat rendah. Berikut ini hasil data dimensi kehandalan:

Tabel 4.18
Data Dimensi Kehandalan (Harapan)

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	9	9%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	23	23%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	68	68%
Jumlah		100	100%

Sumber : Sumber diolah

Berdasarkan tabel 4.18, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi kehandalan dengan jumlah 91% sedangkan 9% sisanya menilai cukup baik. Berikut ini adalah data hasil dimensi kehandalan setiap pertanyaan:

Tabel 4.19
Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan (Harapan)

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Warnet memiliki akses browsing yang cepat	4,52	Sangat Tinggi
2	Ketika berinternet komputer tidak pernah eror	4,44	Sangat Tinggi
3	Tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet	4,41	Sangat Tinggi
4	Ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll	4,19	Tinggi
Jumlah		4,39	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.19, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan sangat tinggi, yang mana satu dimensi masuk kedalam kategori tinggi dan tiga kategori lainnya masuk kedalam kategori sangat tinggi.

c. Dimensi Daya Tanggap (Harapan)

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

Tabel 4.20
Data Dimensi Daya Tanggap (Harapan)

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	8	8%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	37	37%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.20, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi daya tanggap dengan jumlah 91% sedangkan 9% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi daya tanggap setiap pertanyaan:

Tabel 4.21
Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan (Harapan)

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah	4,32	Sangat Tinggi
2	Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen	4,28	Sangat Tinggi
3	Segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan	4,28	Sangat Tinggi
4	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	4,3	Sangat Tinggi
Jumlah		4,295	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

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

d. Dimensi Jaminan (Harapan)

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

Tabel 4.22
Data Dimensi Jaminan (Harapan)

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	6	6%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	32	32%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	61	61%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.22, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi jaminan dengan jumlah 93% sedangkan 7% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi jaminan setiap pertanyaan:

Tabel 4.23
Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan (Harapan)

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan mengerti internet	4,29	Sangat Tinggi
2	Keamanan parkir warnet terjamin	4,5	Sangat Tinggi
3	Konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan	4,29	Sangat Tinggi
4	Kemudahan konsumen menghubungi karyawan	4,29	Sangat Tinggi
Jumlah		4,3425	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.23, menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada setiap indikator memiliki nilai sangat tinggi, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori sangat tinggi.

e. Dimensi Empati (Harapan)

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

Tabel 4.24
Data Dimensi Empati (Harapan)

Interval	Tingkat Penilaian	Jumlah	Persentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0%
1,80 s/d 2,59	Rendah	1	1%
2,60 s/d 3,39	Cukup Baik	5	5%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	38	38%
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	56	56%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.24, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi dan sangat tinggi pada dimensi empati dengan jumlah 94%

sedangkan 6% sisanya menilai cukup baik dan rendah. Berikut ini adalah data hasil dimensi empati setiap pertanyaan:

Tabel 4.25
Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan (Harapan)

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Karyawan melayani dengan senyum	4,3	Sangat Tinggi
2	Karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja	4,28	Sangat Tinggi
3	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet	4,45	Sangat Tinggi
4	Pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	4,32	Sangat Tinggi
Jumlah		4,3375	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.25, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator memiliki nilai sangat tinggi, yang mana seluruh dimensi masuk kedalam kategori sangat tinggi.

4.6 Importance Performance Analysis

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

Setelah mendapatkan skor kesesuaian dimensi kualitas pelayanan, maka analisis yang dilakukan selanjutnya adalah analisis rerata nilai kenyataan dan kinerja dimensi kualitas pelayanan. Analisis terakhir yaitu memasukkan nilai rerata harapan dan kenyataan dimensi kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat maka analisis pada diagram kartesius dilakukan pada setiap

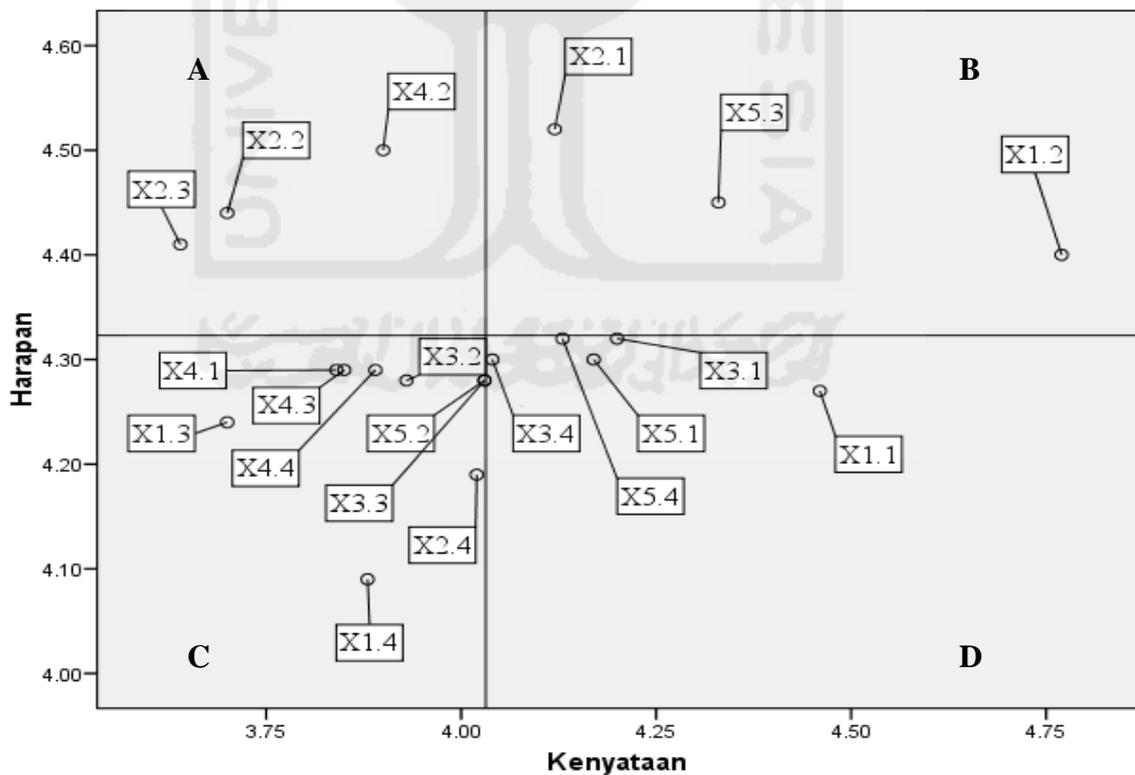
dimensi kualitas pelayanan dan secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian, rerata nilai kenyataan, harapan dan diagram kartesius:

Tabel 4.26
Rerata Penilaian Kenyataan dan Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Penilaian Kenyataan	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}	Persentase Kesesuaian (%)
1	Penataan ruang warnet bersih dan rapi	446	427	4,46	4,27	104,45
2	Warnet memiliki ruangan internet ber-AC	477	440	4,77	4,40	108,41
3	Warnet memiliki tempat parkir yang luas	370	424	3,70	4,24	87,26
4	Warnet memiliki penerangan yang memadai	388	409	3,88	4,09	94,87
5	Warnet memiliki akses browsing yang cepat	412	452	4,12	4,52	91,15
6	Ketika berinternet komputer tidak pernah eror	370	444	3,70	4,44	83,33
7	Tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet	364	441	3,64	4,41	82,54
8	Ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll	402	419	4,02	4,19	95,94
9	Karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah	420	432	4,20	4,32	97,22
10	Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen	393	428	3,93	4,28	91,82
11	Segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan	403	428	4,03	4,28	94,16
12	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	404	430	4,04	4,30	93,95
13	Karyawan mengerti internet	384	429	3,84	4,29	89,51
14	Keamanan parkir warnet terjamin	390	450	3,90	4,50	86,67

15	Konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan	385	429	3,85	4,29	89,74
16	Kemudahan konsumen menghubungi karyawan	389	429	3,89	4,29	90,68
17	Karyawan melayani dengan senyum	417	430	4,17	4,30	96,98
18	Karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja	403	428	4,03	4,28	94,16
19	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet	433	445	4,33	4,45	97,30
20	Pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	413	432	4,13	4,32	95,60
Jumlah				80,63	86,46	
Rata – Rata (\bar{X} dan \bar{Y})				4,03	4,32	

Sumber : Data diolah



Gambar 4.1
Diagram Kartesius

Penjelasan tentang Diagram Kartesius yang telah dianalisis adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

X2.2 Ketika berinternet komputer tidak pernah eror

X2.3 Tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet

X4.2 Keamanan parkir warnet terjamin

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

X1.2 Warnet memiliki ruangan internet ber-AC

X2.1 Warnet memiliki akses browsing yang cepat

X5.3 Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

X1.3 Warnet memiliki tempat parkir yang luas

X1.4 Warnet memiliki penerangan yang memadai

X2.4 Ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll

X3.2 Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen

X3.3 Segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan

X4.1 Karyawan mengerti internet

X4.3 Konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan

X4.4 Kemudahan konsumen menghubungi karyawan

X5.2 Karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja

4. Kuadran D (Berlebihan)

X1.1 Penataan ruang warnet bersih dan rapi

X3.1 Karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah

X3.4 Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen

X5.1 Karyawan melayani dengan senyum

X5.4 Pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru

4.7 Analisis GAP

Setelah mendapatkan rerata skor, maka dilakukan analisis selanjutnya. Analisis GAP dilakukan dengan membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan.

Tabel 4.27
Analisis GAP

No	Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	\bar{X}	\bar{Y}	Analisis GAP
1	Penataan ruang warnet bersih dan rapi	4,46	4,27	Sangat Puas
2	Warnet memiliki ruangan internet ber-AC	4,77	4,40	Sangat Puas
3	Warnet memiliki tempat parkir yang luas	3,70	4,24	Kecewa
4	Warnet memiliki penerangan yang memadai	3,88	4,09	Kecewa
5	Warnet memiliki akses browsing yang cepat	4,12	4,52	Kecewa
6	Ketika berinternet komputer tidak pernah eror	3,70	4,44	Kecewa
7	Tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet	3,64	4,41	Kecewa
8	Ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll	4,02	4,19	Kecewa
9	Karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah	4,20	4,32	Kecewa
10	Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen	3,93	4,28	Kecewa
11	Segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan	4,03	4,28	Kecewa
12	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	4,04	4,30	Kecewa
13	Karyawan mengerti internet	3,84	4,29	Kecewa

14	Keamanan parkir warnet terjamin	3,90	4,50	Kecewa
15	Konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan	3,85	4,29	Kecewa
16	Kemudahan konsumen menghubungi karyawan	3,89	4,29	Kecewa
17	Karyawan melayani dengan senyum	4,17	4,30	Kecewa
18	Karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja	4,03	4,28	Kecewa
19	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet	4,33	4,45	Kecewa
20	Pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru	4,13	4,32	Kecewa
Jumlah		80,63	86,46	Kecewa

Sumber : Data diolah

4.8 Pembahasan

Dimensi bukti fisik terhadap harapan pelanggan masuk dalam kategori sangat tinggi, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi bukti fisik dengan nilai 4,25. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 4,2025 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada dimensi bukti fisik terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X1.2 yaitu warnet memiliki ruangan internet ber-AC, dengan tingkat kesesuaian 108,41%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X1.3 yaitu warnet memiliki tempat parkir yang luas, dengan tingkat kesesuaian 87,26% dan X1.4 yang membahas warnet memiliki penerangan yang memadai, dengan tingkat kesesuaian 94,87%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan terdapat pada indikator

X1.1 yaitu yang membahas penataan ruang warnet bersih dan rapi, dengan tingkat kesesuaian 104,45%.

Dimensi kehandalan terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi kehandalan dengan nilai 4,39 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,87 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi kehandalan terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu indikator X2.2 yang membahas tentang ketika berinternet komputer tidak pernah eror, dengan tingkat kesesuaian 83,33% dan X2.3 yang membahas tentang tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet, dengan tingkat kesesuaian 82,54%. Indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X2.1 yang membahas tentang warnet memiliki akses browsing yang cepat, dengan tingkat kesesuaian 91,15%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X 2.4 yang membahas tentang ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll, dengan tingkat kesesuaian 95,94%.

Dimensi daya tanggap terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi daya tanggap dengan nilai 4,295 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 4,05 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X3.2 yang membahas tentang kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen, dengan tingkat kesesuaian 91,82% dan indikator X3.3 yang membahas tentang segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan, dengan tingkat kesesuaian 94,16%. Untuk indikator yang tidak perlu ditingkatkan lagi terdapat pada indikator X3.1 yang

membahas tentang karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah, dengan tingkat kesesuaian 97,22% dan indikator X3.4 yang membahas tentang kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, dengan tingkat kesesuaian 93,95%.

Dimensi jaminan terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi jaminan dengan nilai 4,3425 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,87 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi kehandalan terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu indikator X4.2 yang membahas tentang keamanan parkir warnet terjamin, dengan tingkat kesesuaian 86,67%. Pada dimensi jaminan, terdapat tiga indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X4.1 yang membahas tentang karyawan mengerti internet, dengan tingkat kesesuaian 89,51%, indikator X4.3 yang membahas tentang konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan, dengan indikator 89,74% dan indikator X4.4 yang membahas tentang kemudahan konsumen menghubungi karyawan, dengan tingkat kesesuaian 90,68%.

Dimensi empati terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi empati dengan nilai 4,3375 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 4,165 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi empati indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X5.3 yang membahas tentang karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet, dengan tingkat kesesuaian 97,30%. Indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X5.2 yang membahas tentang karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja, dengan tingkat kesesuaian 94,16%. Untuk indikator yang

tidak perlu ditingkatkan lagi terdapat pada indikator X5.1 yang membahas tentang karyawan melayani dengan senyuman, dengan tingkat kesesuaian 96,98% dan indikator X5.4 yang membahas pelayanan karyawan hangat dan tidak buru-buru.

Berdasarkan tabel analisis GAP didapatkan bahwasanya hanya ada dua indikator yang memuaskan pelanggan. Secara rata-rata keseluruhan didapatkan nilai untuk kenyataan sebesar 80,63 sedangkan untuk harapan mendapatkan rata-rata nilai sebesar 86,64 maka kinerja pelayanan masih dinilai mengecewakan karena nilai harapan lebih besar daripada nilai kenyataan.

