

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1. Profil Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Catering diet Rumah Sakit Panti Rapih berdiri sejak tahun 2000 . Ide ini muncul didasari oleh semakin majunya perkembangan jaman, dan semakin besarnya tuntutan hidup maka memunculkan manusia-manusia modern yang dinamis dan aktif (*busy person*).Semakin sibuknya manusia maka memerlukan segala sesuatunya dengan cepat dan secara kasarnya sesuatu yang instan. Salah satunya berkaitan juga dalam makanan, segala sesuatu diperlukan secara cepat dan instan, namun terkadang segala sesuatu yang instan tersebut belum memenuhi kebutuhan kalori tubuh dan makanan instan tersebut jauh dari kata sehat.

Selain itu, kesibukan wanita karier sebagai ibu rumah tangga yang kurang memiliki waktu dalam rumah tangganya karena kesibukannya. Melihat hal tersebut, RS Panti Rapih mulai membuat program makanan bergizi yang dapat di pesan-antar (*delivery*). Kualitas gizi yang terjamin dan mutu yang tentunya sudah dianjurkan oleh Ahli Gizi. Sehingga lahirlah program kesehatan dengan sebutan "*Catering Diet*".

Selain melayani konsultasi gizi, *Catering Diet* juga memberikan pelayanan berupa *catering* diet sesuai dengan kebutuhan dan penyakit, seperti diet rendah protein, tinggi protein, rendah garam, rendah lemak, rendah kolesterol,

rendah purin, rendah kalori, rendah serat, tinggi serat, diabetes, diet lambung, diet jantung, diet hati, dan sebagainya. Prosedur *catering* diet terdiri dari:

1. Pasien Rawat Jalan : Pasien datang ke poli gizi dengan melakukan pendaftaran dulu ke bagian pendaftaran seperti dalam prosedur konsultasi gizi rawat jalan. Pasien memesan diet yang diinginkan.
2. Pasien Rawat Inap : Pasien memberitahu petugas diruangan (perawat, pengatur gizi ruangan) untuk *catering* diet. Pasien akan mendapatkan penjelasan dari petugas gizi.
3. Pasien membawa alat makan sendiri dan mengambil pesanan sesuai dengan waktu pemesanan (makan pagi, siang, sore)
4. Menerima nota pembayaran
5. Membayar di kassa pusat
6. Pengambilan *catering* di dapur instalasi pelayanan gizi
7. Pembatalan pengambilan makanan tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada instalasi pelayanan gizi akan tetap dikenakan biaya makanan. Pembatalan pengambilan makanan dilakukan satu hari sebelumnya.

Catering Diet juga menyediakan makanan/menu khusus bagi penderita penyakit tertentu, yang dapat dilihat dalam daftar dibawah ini:

1. Diabetes Melitus.
2. Diet Hati.
3. Diet Jantung.
4. Rendah Kolestrol.
5. Rendah Protein (ginjal).
6. Rendah Purin (asam urat).
7. Rendah Garam (hipertensi).

8. Makanan Saring.
9. Sum-Sum.
10. Makanan Cair (sonde) blenderize
11. Makanan Vegetarian
12. Rendah Kalori <1500

Jam pengambilan *catering* diet terdiri atas:

1. Pagi : 07:00
2. Siang : 12:00
3. Sore : 16:00

Bagi yang tidak sempat datang ke RS Panti Rapih tersedia layanan "*Delivery Order*" dan dilayani dengan biaya memperhitungkan jauh dekatnya jarak. *Delivery order* hanya berlaku untuk pemesanan makan siang dan sore.

4.2. Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini, terdiri dari beberapa tahapan. Dimulai dari uji validitas dan uji reliabilitas atribut, serta analisis tingkat kepuasan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) serta prioritas perbaikan layanan dengan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik yang ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi pemesanan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	44	44,00
Perempuan	56	56,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (44,00%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (56,00%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta adalah perempuan sebesar 56,00%.

2. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase %
18-28 Tahun	23	23,00
29-39 Tahun	39	39,00
>40 Tahun	38	38,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 18-28 tahun yakni sebanyak 23 orang (23,00%), responden yang berusia antara 29-39 tahun yakni sebanyak 39 orang (39,00%), dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun yakni sebanyak 38 orang (38,00%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen

catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta berusia antara 29-39 tahun yakni sebesar 39,00%.

3. Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	24	24,00
Diploma	32	32,00
Sarjana	44	44,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 24 orang (24,00%), responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 32 orang (32,00%), dan responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 44 orang (44,00%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta memiliki pendidikan Sarjana sebesar 44,00%.

4. Pekerjaan

Deskripsi karakteristik pelanggan berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.4. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	8	8,00
Mahasiswa/i	9	9,00
Pegawai Negeri	11	11,00
Karyawan Swasta	13	13,00
Wiraswasta	25	25,00
Ibu Rumah Tangga	34	34,00

Jumlah	100	100,00
--------	-----	--------

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa pelanggan yang berstatus sebagai pelajar sebanyak 8 orang (8,00%), pelanggan dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 9 orang (9,00%), pelanggan dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri sebanyak 11 orang (11,00%), pelanggan dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 13 orang (13,00%), pelanggan dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 25 orang (25,00%), dan pelanggan dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 34 orang (34,00%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (34,00%).

5. Frekuensi Pemesanan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan frekuensi pemesanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan

Pemesanan	Frekuensi	Persentase (%)
< 1 Bulan	19	19,00
1-3 Bulan	17	17,00
4-6 Bulan	18	18,00
6- 12 Bulan	24	24,00
> 12 Bulan	22	22,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang melakukan frekuensi pemesanan < 1 Bulan sebanyak 19 orang (19,00%), sebanyak 1-3 Bulan pemesanan 17 orang (17,00%), sebanyak 4-6 Bulan pemesanan 18 orang (18,00%), sebanyak 6-12

Bulan sebanyak 24 orang (24,00%), sebanyak > 12 Bulan pemesanan sebanyak 22 orang (22,00%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta melakukan frekuensi pemesanan selama 6-12 Bulan (24,00%).

1.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan penelitian yang sesungguhnya, instrumen-instrumen penelitian diuji coba sehubungan dengan validitas dan reliabilitas instrumen tersebut. Uji coba penelitian dilakukan dalam lingkup sampel kecil dengan total responden sebanyak 30 pemesan *catering* diet. Hal ini dikarenakan uji coba pada sampel kecil sebanyak 30 responden dilakukan supaya dapat mengetahui butir soal mana yang valid dan butir soal mana yang gugur. Selain itu, uji sampel kecil tersebut akan dijadikan parameter dalam mengukur kehandalan angket yang sudah di buat sebelum dilakukan penelitian yang sesungguhnya yaitu pada sampel besar sebanyak 100 responden.

1.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang diberikan pada responden selama penelitian. Uji validitas ini bisa dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 13.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas

No. Item	Rhitung	rtabel	Ket.
Butir_1	0,820	0,361	Valid
Butir_2	0,820	0,361	Valid
Butir_3	0,698	0,361	Valid
Butir_4	0,583	0,361	Valid
Butir_5	0,540	0,361	Valid

No. Item	Rhitung	rtabel	Ket.
Butir_6	0,730	0,361	Valid
Butir_7	0,692	0,361	Valid
Butir_8	0,626	0,361	Valid
Butir_9	0,465	0,361	Valid
Butir_10	0,820	0,361	Valid
Butir_11	0,814	0,361	Valid
Butir_12	0,816	0,361	Valid
Butir_13	0,766	0,361	Valid
Butir_14	0,427	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 13 for Windows di atas, dapat dilihat bahwa r_{hitung} bernilai lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan yang ada di dalam kuesioner telah valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

1.2.2.2 Uji Reliabilitas

Atribut pertanyaan yang telah valid kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach Alpha*.

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,934	14

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Hasil pengujian reliabilitas instrumen variabel menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,934 lebih besar dari 0,60 yang berarti reliabel. Dengan demikian seluruh item pernyataan yang ada pada instrumen penelitian, layak sebagai dan dapat digunakan untuk penelitian sesungguhnya.

1.2.3 Important Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X (rata-rata skor tingkat kepuasan) dan Y (rata-rata skor tingkat harapan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius melalui *software SPSS 13 for Windows*. Hasil perhitungan skor total dan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat harapan dapat dilihat pada lampiran.

4.2.3.1. Tingkat Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan Tingkat Kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

Tabel 4.8. Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	<i>Catering</i> Diet melayani pesan antar	306	314	97,45
2	Menu diet diantarkan tepat waktu sesuai permintaan konsumen	298	313	95,21

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
3	Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen.	281	340	82,65
4	Karyawan Cepat Tanggap dalam Melayani Konsumen.	291	333	87,39
5	Kemampuan Pelayanan dalam Mengatasi Keluhan Konsumen.	285	315	90,48
6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.	270	322	83,85
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen.	288	362	79,56
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi.	264	368	71,74
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi.	256	321	79,75
10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun.	258	323	79,88
11	Pihak catering diet Yogyakarta menanggapi kritik dan saran konsumen dengan baik.	257	301	85,38
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.	286	300	95,33
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.	312	314	99,36
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet.	344	343	100,29
Rata-rata				87,74

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kepuasan dengan tingkat harapan konsumen catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolak ukur batas pengambilan keputusan adalah 87,74, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pernyataan. Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bila $TK < 87,74$, maka dilakukan perbaikan /*action* (A)
- b. Bila $TK \geq 87,74$, maka dilakukan usaha untuk mempertahankan/*hold* (H)

Tabel 4.9. Keputusan *Hold and Action*

No. Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan H dan A
1	97,45	H
2	95,21	H
3	82,65	A
4	87,39	A
5	90,48	H
6	83,85	A
7	79,56	A
8	71,74	A
9	79,75	A
10	79,88	A
11	85,38	A
12	95,33	H
13	99,36	H
14	100,29	H

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Hasil pengolahan data dengan metode *Important Performance Analysis* dapat dilihat pada lampiran. Berikut adalah contoh perhitungannya:

1. Menghitung Skor Tingkat Kepuasan dan Harapan

$$\text{Tingkat kepuasan atribut 1} = (1 \times 8) + (2 \times 10) + (3 \times 50) + (4 \times 32)$$

$$= 306$$

$$\text{Tingkat harapan atribut 1} = (1 \times 8) + (2 \times 17) + (3 \times 28) + (4 \times 47)$$

$$= 314$$

2. Menghitung Rata-rata Skor Tingkat kepuasan dan Harapan

$$\text{Rata-rata tingkat kepuasan atribut 1} = 306 : 100 = 3,06$$

$$\text{Rata-rata tingkat harapan atribut 1} = 314 : 100 = 3,14$$

3. Menghitung Tingkat Kesesuaian

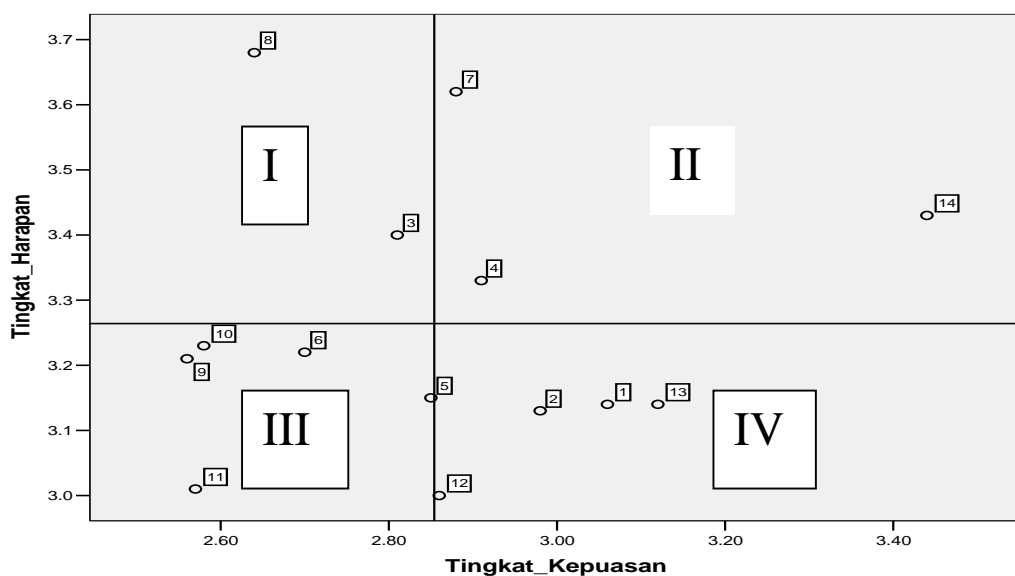
$$\text{Tingkat kesesuaian atribut 1} = (306 : 314) \times 100\% = 97,45\%$$

$$\text{Rata-rata tingkat kesesuaian} = (97,45\% + 95,21\% + \dots + 99,36\% + 100,29\%) : 14 =$$

$$87,74\%$$

4.2.3.2. Diagram Kartesius

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa Hasil perhitungan menggunakan metode IPA urutan prioritas perbaikan pada atribut-atribut tersebut sesuai dengan konsep diagram kartesius pada kuadran I. Adapun sebagai berikut.

Tabel 4.10. Atribut-atribut Pada Kuadran I Berdasarkan Perhitungan IPA

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian (%)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Dimensi
3	Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen	82,65	9,55	13,60	4,05	<i>Reliability</i>
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi	71,74	9,72	14,72	5,00	<i>Assurance</i>

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

1.2.4 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV

Hasil perhitungan PGCV digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Berikut adalah hasil perhitungan PGCV yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV

No	Atribut	Performance (X)	Important (Y)	Nilai ACV (X.Y)	Nilai UDCV (Y. Pmaks)	Indeks PGCV (UDCV_ ACV)	Urutan Ke
1	Catering Diet melayani pesan antar	3,06	3,14	9,61	12,56	2,95	12
2	Menu diet diantarkan tepat waktu sesuai permintaan konsumen	2,98	3,13	9,33	12,52	3,19	11

No	Atribut	Performance (X)	Important (Y)	Nilai ACV (X.Y)	Nilai UDCV (Y. Pmaks)	Indeks PGCV (UDCV_ ACV)	Uruta n Ke
3	Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen.	2,81	3,40	9,55	13,60	4,05	7
4	Karyawan Cepat Tanggap dalam Melayani Konsumen.	2,91	3,33	9,69	13,32	3,63	8
5	Kemampuan Pelayanan dalam Mengatasi Keluhan Konsumen.	2,85	3,15	8,98	12,60	3,62	9
6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.	2,70	3,22	8,69	12,88	4,19	5
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen.	2,88	3,62	10,43	14,48	4,05	6
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi.	2,64	3,68	9,72	14,72	5,00	1
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi.	2,56	3,21	8,22	12,84	4,62	2
10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun.	2,58	3,23	8,33	12,92	4,59	3
11	Pihak catering diet Yogyakarta menanggapi kritik dan saran konsumen dengan baik.	2,57	3,01	7,74	12,04	4,30	4
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.	2,86	3,00	8,58	12,00	3,42	10
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.	3,12	3,14	9,80	12,56	2,76	13

No	Atribut	Performance (X)	Important (Y)	Nilai ACV (X.Y)	Nilai UDCV (Y. Pmaks)	Indeks PGCV (UDCV_ ACV)	Uruta n Ke
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet.	3,44	3,43	11,80	13,72	1,92	14

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa prioritas perbaikan PGCV didasarkan pada hasil perhitungan indeks PGCV. Pada hasil perhitungan indeks PGCV diketahui bahwa prioritas perbaikannya didasarkan pada urutan nilai indeks yang paling besar. Artinya, semakin besar nilai indeks PGCV maka akan semakin besar pula atribut tersebut menduduki prioritas urutan pertama untuk diperbaiki oleh catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk menentukan atribut-atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi perusahaan, sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Teknik olah pada menu catering diet bervariasi menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 5,00. Selain itu, rendahnya nilai ACV (*Achive Customer Value*), yaitu nilai kepuasan konsumen yang telah tercapai terhadap tingkat kepuasan atau kualitas layanan catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta sebesar 9,72. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang didasarkan pada tingkat harapan konsumen yaitu sebesar 14,72.

Atribut kedua yang perlu diperbaiki adalah atribut 9 dengan indeks PGCV sebesar 4,62 tentang penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen

tertarik untuk mengkonsumsi. Atribut ketiga yang perlu diperbaiki adalah atribut indeks PGCV sebesar 4,59 berkaitan dengan pihak catering diet yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan *healing garden* tanpa dipungut biaya apapun.

Jika kita perhatikan, urutan prioritas perbaikan pada PGCV terdapat atribut yang sama dan berbeda dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian metode IPA. Hal ini tentunya dapat dijadikan dasar dalam urutan prioritas yang harus segera diperbaiki oleh pihak catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Hasil perhitungan PGCV berdasarkan indeks PGCV diketahui bahwa urutan prioritas perbaikan pada atribut-atribut disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.12. Atribut-atribut Berdasarkan Perhitungan PGCV

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian (%)	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Dimensi
8	Teknik olah pada menu catering diet bervariasi	71,74	9,72	14,72	5,00	<i>Assurance</i>
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi	79,75	8,22	12,84	4,62	<i>Assurance</i>
10	Pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun	79,88	8,33	12,92	4,59	<i>Empathy</i>

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017