

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 13 for Windows* yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan hanya 1 (satu) kali saja karena pada uji tersebut, atribut pertanyaan sudah valid seluruhnya. Ini berarti atribut-atribut kuesioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

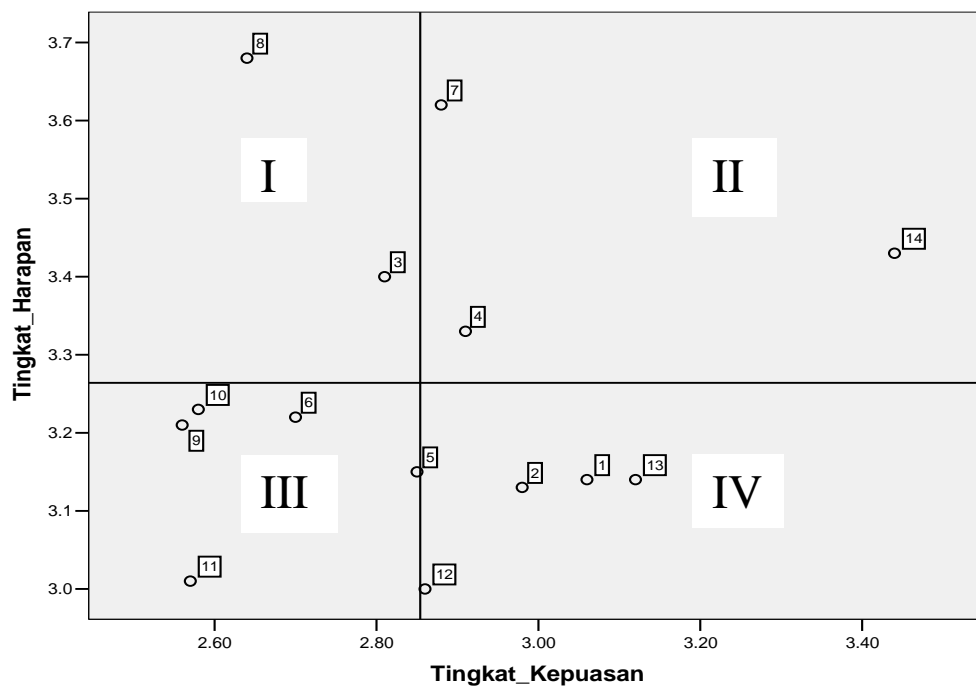
5.1.2. Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *Software SPSS 13 for Windows* menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0.934 (dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*). Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.934 lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuesioner reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya

tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.1.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil perhitungan nilai X (rata-rata skor tingkat kepuasan) dan Y (rata-rata skor tingkat kepentingan) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa. Pengukuran Tingkat Kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan.



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan pemetaan dari diagram kartesius diatas, atribut-atribut pernyataan dapat dikelompokkan kedalam kuadran masing-masing, yaitu sebagai berikut:

5.1.3.1. Kuadran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus

meningkatkan kualitas pelayanannya. Atribut-atribut pada kuadran ini merupakan kekurangan atau kelemahan yang dimiliki oleh catering diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam tingkat kepuasan pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.1. Pernyataan Yang Menempati Kuadran I

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

Pada tabel di atas seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (87,74%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui urutan prioritas perbaikan dan seberapa besar tingkat kepentingan konsumen tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Atribut ke-3 pada dimensi *reliability* yang harus diperbaiki adalah keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 82,65%. Keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen seharusnya menjadi sesuatu yang tidak dapat diabaikan. Berdasarkan temuan di lapangan diketahui bahwa saran dan konsultasi gizi diberikan jika terjadi tatap muka dengan ahli gizi. Hal ini dikeluhkan oleh konsumen mengingat, mayoritas konsumen yang memesan catering

diet adalah konsumen dengan kesibukan yang tinggi sehingga kesulitan untuk berkonsultasi secara langsung dengan ahli gizi.

Atribut ke-8 pada dimensi *empathy* yang harus diperbaiki adalah teknik olah pada menu catering diet bervariasi. Atribut ini memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 71,74%. Berdasarkan hasil temuan di lapangan teknik olah pada menu catering diet dinyatakan belum bervariasi karena hanya mengandalkan masakan dengan rebus dan kukus. Sedangkan, beberapa konsumen menginginkan menu dengan cara memasak yang berbeda tetapi masih dalam kategori sehat dan sesuai dengan takaran gizi ahli gizi.

5.1.3.2. Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Konsumen cukup puas dengan segala atribut di atas yang telah diberikan oleh perusahaan, namun konsumen merasa harus ada sedikit perubahan yang harus dilakukan pihak catering diet. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2. Pernyataan Yang Menempati Kuadran II

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian (%)	A/H	Dimensi
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan			
4	Karyawan Cepat Tanggap dalam Melayani Konsumen	2,91	3,33	87,39	A	<i>Responsiveness</i>
7	Ahli gizi bertanggung jawab terhadap takaran gizi seimbang yang dikonsumsi oleh konsumen	2,88	3,62	79,56	A	<i>Assurance</i>

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan	Kesesuaian (%)		
14	Daftar harga terjangkau dan tertera dalam pilihan menu diet	3,44	3,43	100,29	H	<i>Tangible</i>

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Pada tabel di atas pada kuadran II pada atribut 14 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur tingkat kesesuaian (87,74%), sehingga atribut tersebut harus dipertahankan dari pihak catering diet. Akan tetapi, pada atribut 4,7 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur tingkat kesesuaian (87,74%), sehingga atribut tersebut harus diperbaiki dari pihak catering diet.

5.1.3.3. Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain. Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi catering diet rumah sakit dalam menjalankan tingkat kepuasankualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.3. Pernyataan Yang Menempati Kuadran III

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan	Kesesuaian (%)		
5	Kemampuan Pelayanan dalam Mengatasi Keluhan Konsumen.	285	315	90,48	H	<i>Responsiveness</i>
6	Informasi menu rutin disampaikan langsung kepada konsumen maupun melalui media sosial.	270	322	83,85	A	<i>Responsiveness</i>
9	Penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi	256	321	79,75	A	<i>Assurance</i>
10	Pihak Catering Diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan <i>Healing Garden</i> tanpa dipungut biaya apapun	258	323	79,88	A	<i>Empathy</i>
11	Pihak catering diet Yogyakarta menghargai kritik yang disampaikan oleh Konsumen	257	301	85,38	A	<i>Empathy</i>

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Pada tabel di atas pada kuadran III atribut 5 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur keputusan (87,74%), sehingga atribut tersebut perlu dipertahankan oleh catering diet. Sedangkan, pada atribut 6, 9, 10, dan atribut 11 memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (87,74%), sehingga atribut tersebut perlu mendapatkan perbaikan dari catering diet.

5.1.3.4. Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu, dikarenakan tingkat tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang perlu dibenahi. Pada

tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.4. Pernyataan Yang Menempati Kuadran IV

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Tingkat	A/H	Dimensi
		Tingkat kepuasan	Tingkat harapan	Kesesuaian (%)		
1	Catering Diet melayani pesan antar	306	314	97,45	H	<i>Reliability</i>
2	Menu diet diantarkan tepat waktu sesuai permintaan konsumen	298	313	95,21	H	<i>Reliability</i>
12	Kemasan/tempat makan catering diet sangat inovatif dan melindungi makanan dengan baik.	286	300	95,33	H	<i>Tangible</i>
13	Lokasi catering diet mudah terjangkau.	312	314	99,36	H	<i>Tangible</i>

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

Pada tabel diatas seluruh atribut pada kuadran IV memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih besar dari batas tolak ukur keputusan (87,74%), sehingga atribut tersebut pada kuadran ini dapat dipertahankan tingkat pelayanannya oleh pihak catering diet.

5.1.4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan PGCV

Hasil perhitungan PGCV digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan di catering diet. Hasil perhitungan PGCV berdasarkan indeks PGCV disajikan sebagai berikut.

Tabel 5.5 Atribut-atribut Perbaikan 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

Berdasarkan hasil penelitian di atas hasil penilaian pada atribut perbaikan dari metode IPA dengan metode PGCV berbeda karena terdapat perbedaan dalam menganalisis data, jika pada metode IPA menggunakan program SPSS versi 13 dengan didasarkan pada diagram kartesius yang memiliki empat kuadran dan pada metode PGCV menggunakan excel dan dihitung manual yang didasarkan pada nilai indeks PGCV.