

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid (sah) atau tidaknya suatu data kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini uji validitas diolah menggunakan *software* SPSS 16. Hasil dari pengolahan data menggunakan *software* SPSS 16 akan didapatkan nilai  $r_{hitung}$  pada setiap butir pertanyaan dengan melihat *output* tabel *Correct Item – Total Correlation*, berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan semua butir pertanyaan dinyatakan *valid* karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan sudah lebih besar sama dengan dari  $r_{tabel}$ , nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,2352.

#### 5.2 Uji Reabilitas

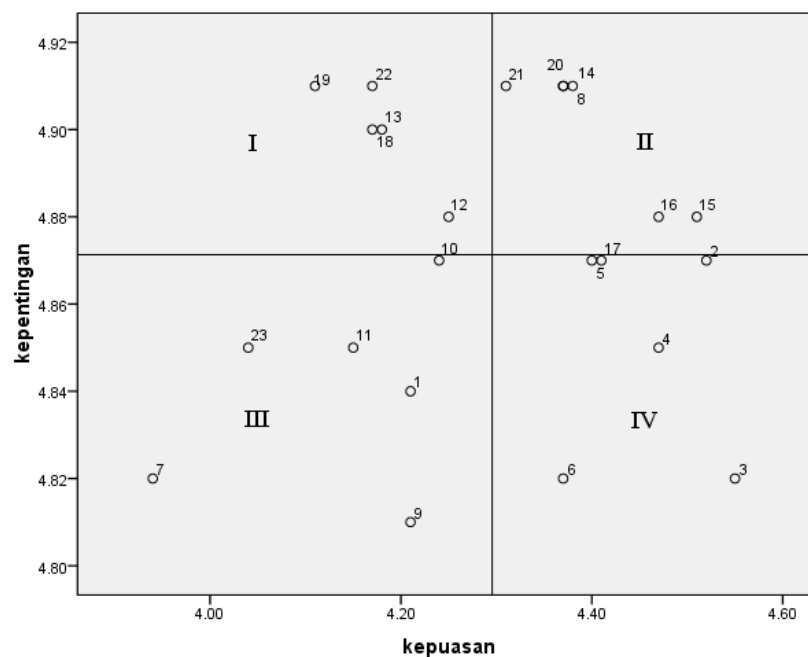
Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability* yang berarti hal yang dapat dipercaya (tahan uji). Sebuah tes dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika tes tersebut memberikan data hasil yang konsisiten (tetap) walaupun diberikan pada waktu yang berbeda kepada responden yang sama. Pengolahan data untuk uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 16. Hasilnya dapat dilihat pada tabel *Cronbach's Alpha*, nilai yang didapatkan yaitu 0,973 untuk kepentingan dan 0,932 untuk kepuasan, dengan hasil tersebut maka butir kuesioner yang digunakan reliabel karena lebih dari 0,6.

### 5.3 CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan Outlet CV.Multiguna. Berdasarkan hasil perhitungan CSI yang telah dilakukan, didapatkan nilai CSI untuk pelayanan yang diberikan Outlet CV.Multiguna adalah sebesar 86%. Angka tersebut berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang diberikan Outlet CV.Multiguna secara keseluruhan masih belum bias memuaskan dan perlu adanya peningkatan atribut-atribut yang penting namun belum memuaskan dan mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah memuaskan.

### 5.4 IPA (*Important Performance Analysis*)

Setelah melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data kepentingan dan kepuasan kepada Konsumen, maka hasil dari penilaian Konsumen terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan di Outlet Penjualan CV.Multiguna berdasarkan atribut- atribut yang telah ditentukan dapat dilihat pada tabel 4.4. Pada tabel tersebut berisi nilai rata-rata dari setiap atribut. Nilai-nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang akan digunakan untuk memposisikan letak kuadran tiap atribut pada diagram kartesius dan pada tabel ini terdapat nilai  $\bar{X}$  sebesar 4,30 dan nilai  $\bar{Y}$  sebesar 4,88, nilai tersebut akan berpotongan dan akan membagi menjadi empat kuadran. Setelah data-data diinputkan ke *software* SPSS 16 untuk menghasilkan diagram kartesius maka didapatkan hasil :



Gambar 5.1 Hasil Diagram Kartesius

#### 1. Kuadran 1

*Contretate Here (high importance & low performance)*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

Tabel 5.1 Hasil kuadran 1

No.	Atribut	Nilai GAP	Prioritas
19	Pihak Outlet CV.Multiguna bertanggungjawab jika terjadi kelalaian saat melakukan pelayanan penjualan.	-0,80	1
22	Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan.	-0,74	2
18	Kompensasi pengembalian jika pemesanan produk mengalami cacat produk.	-0,73	3

No.	Atribut	Nilai GAP	Prioritas
13	Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan/konsumen.	-0,71	4
12	Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja.	-0,63	5

Dari hasil yang didapatkan pada kuadran I tersebut maka atribut-atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan. Adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu :

- a. Pihak Outlet CV.Multiguna melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap karyawan agar kinerjanya lebih disiplin dan bertanggungjawab dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.
- b. Pihak Outlet CV.Multiguna melakukan evaluasi dengan karyawan agar dalam melayani konsumen bisa dengan ramah, sopan santun dengan baik.
- c. Pihak Outlet CV.Multiguna memberikan penjelasan terhadap konsumen/pelanggan yang ingin melakukan pengembalian barang/retur stok barang dengan jelas dan baik agar tidak terjadi kesalah fahaman.
- d. Karyawan aktif dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen atas apa saja keperluan dan keluhan konsumen dalam melakukan pelayanan di Outlet CV.Multiguna.
- e. Karyawan memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen yang datang tanpa membedakan status sosial.

## 2. Kuadran 2

*Keep up the good work (high importance & high performance)*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

Tabel 5.2 Hasil kuadran 2

No.	Atribut
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.
20	Memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status.
14	Kemampuan karyawan dalam mengatasi pengaduan dari konsumen.
8	Proses pelayanan penjualan konsumen yang cepat dan mudah.
16	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan.
15	Kualitas produk pakaian yang terjamin baik dan layak jual.

### 3. Kuadran 3

*Low priority (low importance & low performance)*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor tersebut. Faktor – faktor tersebut diantaranya :

Tabel 5.3 Hasil kuadran 3

No.	Atribut
10	Karyawan memberikan informasi tata cara memakai model hijab yang menarik.
23	Kemudahan dalam menghubungi manajemen jika ada complain dan menindaklanjuti keluhan konsumen/pelanggan.
11	Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan.
1	Fasilitas parkir yang memadai.
7	Toilet yang bersih dan nyaman.
9	Kemudahan memberikan informasi tata cara memakai model hijab yang menarik.

### 4. Kuadran 4

*Possible overskill (low importance & high performance)*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu

mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Tabel 5.4 Hasil kuadran 4

No.	Atribut
5	Ruangan ganti baju yang nyaman, lampu penerangan bagus dan bersih.
17	Keamanan pada saat melakukan pembelian di Outlet penjualan pakaian CV.Multiguna.
2	Kondisi Outletpenjualan bersih, nyaman, dan rapi.
4	Label harga dan informasi pemesanan yang mudah dilihat dan dibaca.
6	Menyediakan tempat duduk yang nyaman.
3	Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan penjualan Outlet CV.Multiguna

