

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA RESTORAN SI KABAYAN DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY (SERVQUAL)***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Adi Tiya Novitasari

Nim : 12 522 158

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah dengan ini saya mengakui bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, September 2017



Adi Tiya Novitasari
12522158

SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN



RESTORAN SI KABAYAN

Jl. Jendral Sudirman No. 51 Pintu Batu Kota Bengkulu
Telepon (0736) 205423

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini staff marketing Restoran Si Kabayan Bengkulu menerangkan dengan sebenarnya Mahasiswi Universitas Islam Indonesia :

No	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Adi Tiya Novitasari	12522158	Teknik Industri

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan kegiatan penelitian tugas akhir yang berlangsung pada:

Tempat : Restoran Si Kabayan,

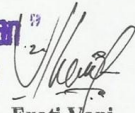
Jl. Jendral Sudirman No. 51 Pintu Batu Kota Bengkulu.

Tanggal : 01 – 20 Mei 2017.

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan pada tanggal 22 Mei 2017

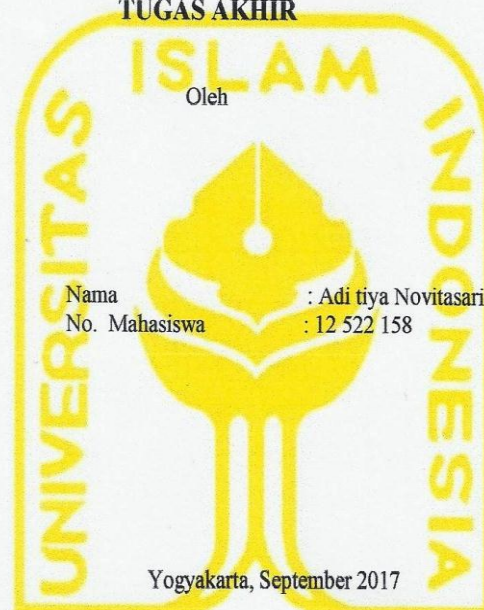
Staff Marketing Restoran Si Kabayan

Restoran "Si Kabayan"
Bengkulu

Erati Vani

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN SI KABAYAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
(Studi Kasus Restoran Si Kabayan Bengkulu)**

TUGAS AKHIR



Oleh

Nama : Adi tiya Novitasari
No. Mahasiswa : 12 522 158

Yogyakarta, September 2017

بسم الله الرحمن الرحيم
Pembimbing

Ir. Hudaya, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN SI KABAYAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) (Studi Kasus Restoran Si Kabayan Bengkulu)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Adi tiya Novitasari
No. Mahasiswa : 12 522 158

Telah dipertahankan didepan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Oktober 2017

Tim Penguji
Ir. Hudaya, M.M.
Penguji I

Sri Indrawati, S.T., M.Eng.
Penguji II

Annisa Uswatun Khasanah, S.T., M.T.
Penguji III

Mengetahui
Ka. Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Ayahku Sugianta, Mamaku Sriterwanti dan Adikku Dicki Irawan.

Serta Bapak Ir. Hudaaya, M.M. yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.

Serta keluarga besar dan sahabat-sahabat yang selalu memberi motivasi dan memberi semangat dalam menjalankan setiap aktifitas sehari-hari. Dan khususnya untuk saya sendiri, sebagai penghargaan atas hasil dari proses yang telah dilewati selama perkuliahan ini.

HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya : *“Allah tak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”* (Q.S Al Baqarah : 286)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”* (Q.S Al Insyiraah : 6-8)

“Kebanyakan orang mengatakan bahwa kecerdasanlah yang melahirkan seorang ilmuwan besar. Mereka salah, karakterlah yang melahirkannya.” (Albert Einstein).

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti - hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia di dunia ini. Atas izin Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terdapat Kualitas Pelayanan Pada Restoran Si Kabayan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada pihak – pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Hudaya, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir.
4. Kedua orang tuaku tercinta, yakni Ayah Sugianta dan Mama saya Sriterwanti yang selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, motivasi, doa yang tidak pernah ada habisnya, yang rela berkorban demi apapun. Yang akan menjadi inspirasi terhebat untuk melangkah maju dan mewujudkan impian.
5. Adikku tersayang Dicki Irawan yang selalu membagi hal-hal indah setiap harinya.
6. Keluarga besar yang selalu memberi semangat, motivasi dan kebahagiaan dalam menjalankan proses perkuliahan ini.
7. Pihak Restoran Si Kabayan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Sahabat terbaik Ken Mugi, terimakasih selalu menjadi sahabat terbaik dan selalu menjadi pundak untuk berkeluh kesah dan teman berjuang dari tahap awal hingga tahap akhir mendapatkan gelar sarjana ini.
9. Sahabat yang tidak pernah bosan untuk selalu menemani dari awal kuliah hingga selesai, Nina, Diana, Era dan Nimas yang memberikan dukungan dan nasihat sekaligus menjadi *partner* terbaik semasa perkuliahan.
10. Teman-teman Jurusan Teknik Industri angkatan 2012 yang selalu memberikan kebahagiaan dan kekompakan selama kuliah dan yang selalu membantu untuk selama perjalanan kuliahku.
11. Teman – teman sekolah liya, dea, kepuk, dan zachel yang selalu memberi semangat dan keceriaan dalam menjalankan kegiatan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, dan perusahaan pada khususnya. Aminn.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, September 2017

Adi Tiya Novitasari

ABSTRAK

Kuliner merupakan hal yang sangat erat dengan kehidupan manusia, dan merupakan kebutuhan pangan yang dibutuhkan setiap manusia untuk bertahan hidup. Kota Bengkulu belakangan ini dalam perkembangan kulinernya berkembang sangat pesat dengan konsep yang berbeda-beda dan modern. Persaingan menjadi tantangan tersendiri bagi pembisnis dibidang kuliner. Salah satu restoran yang ada di Kota Bengkulu yaitu Restoran Si Kabayan dengan konsep tradisional Sunda terletak di pusat kota dan berdiri sejak tahun 2002 silam. Menawarkan berbagai *menu* makanan dan minuman. Penelitian ini dilakukan karena beberapa tahun belakangan terjadi penurunan pendapatan, hal tersebut kemungkinan besar terjadi karena adanya persaingan bisnis maupun kualitas pelayanan yang diberikan pihak Restoran Si Kabayan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Restoran Si Kabayan. Dalam penelitian ini terdapat 26 atribut yang di sebarkan kepada pelanggan melalui kuesioner dengan menggunakan metode *Service Quality* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan antar persepsi dan harapan dan mengetahui nilai *gap* terbesar. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan diagram kartesius maka dapat diketahui atribut-atribut apa saja perlu diperbaiki adalah ketersediaan AC (*air conditioner*) (A1), kesesuaian harga dengan produk makanan (A9), karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *menu* yang tersedia (A13), kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh *menu* (A14), ketersediaan petugas parkir (A15), manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan (A24).

Kata Kunci : Kuliner, Kualitas Pelayanan, Metode Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Kajian Deduktif	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2 Karakter Jasa	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Jasa	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.6 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.8 Model Servqual	11
2.2 Kajian Induktif	13
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	17
3.2 Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.4 Skala <i>Likert</i>	18
3.5 Identifikasi Varibel Penelitian Kualitas Pelayanan	18
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	20
3.7 Pengujian Alat Ukuran	22
3.8 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	25
3.9 Analisis Data	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Profil Perusahaan	27
4.2 Pengumpulan Data	27
4.3 Pengolahan Data Profil Responden	28
4.4 Validitas	29
4.4.1 Uji Validitas Kinerja Pelayanan	30
4.4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	32

4.5	Uji Reliabilitas.....	34
4.6	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	37
	4.6.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	37
	4.6.2 <i>Realiability</i> (Kehandalan).....	37
	4.6.3 <i>Responsiveness</i> (Kesigapan).....	38
	4.6.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	39
	4.6.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	39
	4.6.6 Nilai <i>Gap</i> Keseluruha.....	40
	4.6.7 Data <i>Rangking Gap</i> Keseluruhan	41
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan	45
5.2	Analisis <i>Gap</i> Butir Atribut	45
	5.2.1 Analisis Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	45
	5.2.2 <i>Realiability</i> (Kehandalan).....	46
	5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan).....	47
	5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	47
	5.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	48
5.3	Analisis Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	48
	5.3.1 Kuadran A.....	48
	5.3.2 Kuadran B	49
	5.3.3 Kuadran C	49
	5.3.2 Kuadran D.....	50
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan.....	51
6.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman kajian induktif.....	16
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Kepuasan Pelanggan	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	32
Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas.....	34
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan.....	34
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan	36
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	37
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Realiability</i> (Kehandalan)	38
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kesigapan)	38
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	39
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	39
Tabel 4.11 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi.....	40
Tabel 4.12 Data <i>Rangking Gap Servqual</i>	41
Tabel 4.13 Kuadran Keseluruhan Dimensi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik penjualan di Restoran Si Kabayan.....	2
Gambar 2.1 Konsep Model Kualitas Pelayanan	13
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Kunjungan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Kunjungan Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Gambar 4.3 Diagram Kartesius	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

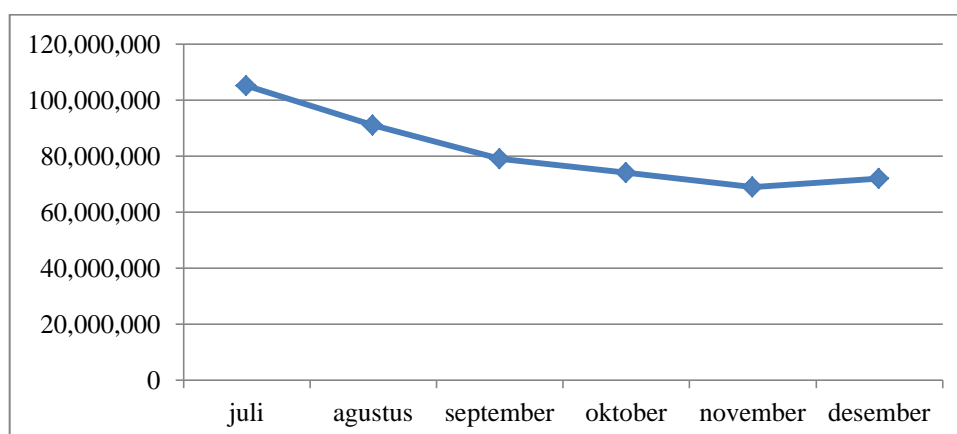
Dalam era saat ini persaingan antar perusahaan sudah sangat ketat. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan berlomba-lomba untuk mendapatkan perhatian pelanggan. Dalam hal ini perusahaan berusaha untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik, karena sekali saja pelanggan merasa kecewa terhadap produk atau jasa suatu perusahaan, maka ia akan segera beralih ke produk atau jasa perusahaan lain. Agar dapat memuaskan pelanggan tersebut maka perusahaan harus memiliki produk dan jasa yang unggul, jika produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut unggul, maka pelanggan akan merasa puas, dan kedepannya perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang menjadi lebih maju lagi.

Belakangan ini industri kuliner salah satu bisnis yang berkembang pesat dan memiliki potensi yang cukup besar. Sudah banyak pelaku usaha yang meraup untung dari usaha kuliner ini.

Restoran merupakan salah satu usaha yang menawarkan produk berupa makanan dan minuman. Menurut Tjiptono (1996) restoran merupakan salah satu jenis penawaran *hybrid* artinya penawaran yang terdiri dari barang dan jasa yang sama besarnya. Dalam perkembangannya restoran modern disamping memperhatikan kualitas makanan juga memperhatikan faktor lain yang berupa pelayanan. Pelayanan dalam jenis usaha ini sangat diperhatikan karena mengingat persaingan yang ketat di usaha restoran. Maka dari itu restoran tersebut harus benar-benar mempertimbangkan pelayanannya agar mempunyai keunggulan kompetitif. Artinya keberhasilan sebuah bisnis kuliner dalam

memenangkan persaingan ditentukan oleh penerapan strategi pemasaran yang tepat serta hubungan baik yang dijalani dengan pelanggan.

Restoran Si Kabayan merupakan sebuah rumah makan bernuansa tradisional Sunda yang beralamatkan di jalan Jendral Sudirman No. 51 dipusat Kota Bengkulu, dimana pelanggannya yaitu mulai dari kalangan mahasiswa maupun karyawan kantor di sekitar daerah tersebut. Restoran Si Kabayan didirikan 15 tahun silam tepatnya tahun 2002. Selain di Kota Bengkulu, Restoran Si Kabayan juga memiliki cabang di Kota Riau. Restoran Si Kabayan juga menyediakan bermacam-macam menu makanan dan minuman, beserta paket makan. Selain di dalam ruangan, Restoran Si Kabayan juga memiliki tempat makan *outdoor*. Permasalahan yang terjadi ketika dilakukan penelitian ini adalah penjualan yang cenderung mengalami penurunan pada bulan Juli sampai Desember 2016.



Gambar 2.1 Grafik penjualan di Restoran Si Kabayan

(Sumber: Data Pendapatan Restoran Si Kabayan pada Bulan Juli-Desember 2016)

Gambar diatas merupakan pendapatan kotor Restoran Si Kabayan dan dapat dilihat bahwa terdapat penurunan pendapatan setiap bulannya, disinilah terlihat bahwa adanya permasalahan yang dihadapi Restoran Si Kabayan. Pada bulan Juli bernilai Rp. 102.680.000, pada bulan Agustus bernilai Rp. 91.655.000, pada bulan September bernilai 78.532.000, pada bulan Oktober bernilai Rp. 74.043.000, pada bulan November 69.263.000, pada bulan Desember bernilai Rp. 72.210.000.

Restoran sepenuhnya melibatkan manusia dalam segala aktivitas transaksi jasa. Oleh karena itu keberhasilan suatu restoran tidak hanya di nilai dari produk yang disajikan saja, akan tetapi juga melibatkan karyawan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Pujawan (2010) kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pengalaman yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Pemberian kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian pelanggan. Selain kualitas produk yang dinilai oleh pelanggan hal yang penting lainnya yaitu kualitas pelayanan yang baik, dari sanalah pelanggan dapat menilai kualitas produk dan pelayanan yang di berikan kepada pelanggan, agar pelanggan tetap nyaman terhadap restoran tersebut. Mengingat banyak restoran dan cafe yang berdiri di sekitar daerah Restoran Si Kabayan, pada akhirnya persainganpun meningkat dan Restoran Si Kabayan pun semakin kehilangan pelanggannya, seiring berjalannya waktu akan berdampak pula pada menurunnya pendapatan. Oleh karena itu kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berbisnis agar perusahaan tersebut berjalan lancar sesuai harapan perusahaan tersebut.

Pada penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* karena metode ini digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Yang diharapkan agar dapat memecahkan masalah yang timbul dan menghasilkan solusi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan kepada Restoran Si Kabayan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Si Kabayan?
2. Atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada Restoran Si Kabayan?

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian dilakukan di Restoran Si Kabayan yang berada di Kota Bengkulu.
2. Pengambilan data menggunakan kuesioner.
3. Hasil penelitian tidak digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran secara langsung, tetapi hanya sebagai masukan bagi Restoran Si Kabayan untuk peningkatan kualitas layanan nantinya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Si Kabayan.
2. Mengetahui atribut - atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh Restoran Si Kabayan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada Restoran Si Kabayan dengan menggunakan metode *Service Quality*.
2. Pihak perusahaan dapat mengetahui penerapan dan performansi kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Restoran Si Kabayan.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan Tugas Akhir ini terdapat sistematika penulisan berdasarkan enam bab yang berurutan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pertama berisi pengantar terhadap masalah-masalah yang akan dibahas seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah pada penelitian. Dan juga terdapat uraian tentang hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Beserta teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, dan data apa saja yang akan digunakan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai hasil pengumpulan data berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh, sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisa pemecahan masalah, serta saran untuk perbaikan bagi perusahaan maupun masukan kepada peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Deduktif

2.1.1 Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2014) jasa adalah setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Mursid (1993) jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terkait pada penjualan produk atau jasa lainnya.

2.1.2 Karakter Jasa

Menurut Sumarni (2002) jasa memiliki empat karakteristik yaitu sebagai berikut:

1. Tidak berwujud.

Jasa tidak Nampak, tidak dapat dicicipi sebelum dikonsumsi. Oleh karena itu pihak pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual jasa. Di pihak lain, penjual harus berupaya agar dapat meningkatkan kewujudan jasa dengan cara lebih memperlihatkan manfaat jasa tersebut.

2. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan.

Dengan kinerja tersebut maka seringkali pelanggan harus berada pada saat jasa tersebut diproses, dengan kata lain pelanggan ikut terlibat dalam proses produksi jasa. Di sini pelanggan atau nasabah dapat berinteraksi satu sama lain. Misalnya, antar nasabah bank atau di antara para pasien di tempat praktek dokter. Implikasinya

adalah bahwa, penyedia jasa merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari suatu jasa.

3. Tidak tahan lama.

Jasa tidak dapat “disimpan” untuk persediaan seperti halnya produk fisik. Jasa akan mempunyai nilai di saat pembeli jasa membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu seri

4. Keanekaragaman

Yaitu tergantung siapa yang menyediakannya, kapan waktu pelayanan dan dimana tempat diberikannya layanan jasa tersebut.

2.1.3 Pengertian Kualitas Jasa

Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2000). Disisi lain, definisi dari kualitas jasa menurut Lupiyoadi (2014) kualitas produk jasa adalah sejauh mana produk jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan suatu titik fokus yang diupayakan dalam suatu pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Defenisi kualitas menurut Tjiptono (2012) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Sutedja (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007).

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan pelanggan, maka jenis kualitas pelayanan ini

dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Terdapat lima dimensi pokok *service quality* (*service quality*) menurut Zheithalm et al. (2009) antara lain:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan Universitas Sumatera Utara 16 pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada Universitas Sumatera Utara 17 pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Zeithalm. et al.,1985).

2.1.6 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, antara lain:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincianbiayapelayananpublik dan tata cara pembayaran.
3. KepastianWaktu
Pelaksanaanpelayananpublikdapatdiselesaikandalamkurunwaktu yang telahditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas

pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.7 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Saleh (2010) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas.

Sedangkan Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan dapat dibedakan atas tiga taraf, yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.
2. Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
3. Melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

2.1.8 Model *SERVQUAL*

Menurut Soetjipto & Budi (1997) *Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kinerja dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Ada beberapa bentuk model kualitas pelayanan publik salah satunya adalah menurut Zeithaml et al. (2005) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik

Tidak bisa diwujudkan karena adanya lima *gap* yaitu:

- a. *Gap 1* (*gap* persepsi manajemen) terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan pelanggan, misalnya harapan pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal walaupun harganya mahal. Sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa pelanggan mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah.

- b. *Gap 2 (gap persepsi kualitas)*. *Gap* persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.
- c. *Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan)*. *Gap* ini lahir apabila pelayanan yang diberikan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi pelayanan menyatakan bahwa jam keberangkatan kereta api maksimal terlambat tiga menit. Akan tetapi yang senyatanya terjadi, kereta api terlambat setengah jam.
- d. *Gap 4 (gap komunikasi pasar)*. *Gap 4* lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pelanggan. Misalnya jadwal keberangkatan kereta api atau pesawat yang diajanjikan selalu tepat, ternyata pada kinerjanya terlambat.
- e. *Gap 5 (gap kualitas pelayanan)*. *Gap* kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya yang diterima atau disarankan oleh pelanggan. Misalnya pelanggan atau pelanggan berharap dapat menyelesaikan urusan perpanjangan KTP atau SIM dalam waktu satu hari, tapi ketika dia benar-benar mengurus perpanjangan KTP atau SIM, waktu yang diperlukan adalah satu minggu. *Gap* lima ini lahir akibat dari terjadinya akumulasi dari *gap-gap* sebelumnya.

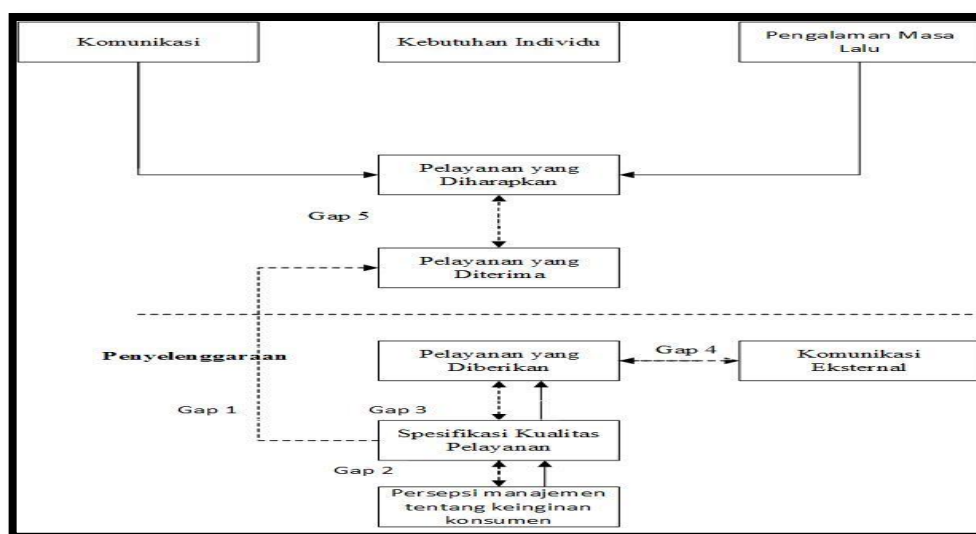
Jadi metode *servqual* yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan. Metode *servqual* terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, salah satu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, daftar pertanyaan tersebut untuk menyatakan ekspektasi dan persepsi pelanggan. Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang pelanggan memberikan bobot atau penilaian tingkat kepentingan untuk kelima dimensi utama tersebut

Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus Zeithalm, et al. (1990) dalam (Tjiptono 2005). Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Analisis per butir misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dan seterusnya. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan

2. Analisis tiap tiap dimensi, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus Kualitas (Q) = Jika Kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik

Berikut adalah lima *gap* dan penempatnya dalam manajemen pelayanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Konsep Model Kualitas Pelayanan

Sumber : Zeithaml et al. (2005)

2.2 Kajian Induktif

Kualitas pelayanan sangat penting dalam pengembangan suatu perusahaan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga minat pelanggan terhadap perusahaan akan terus meningkat dan menjadi keuntungan tersendiri untuk perusahaan tersebut.

Berbagai penelitian telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang berjudul "Integrasi Metode *Servqual*, *Lean*, dan *Six Sigma* Implementasi pada

PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya selatan-UPJ Ngagel” (Sulistiyowati et al., 2007). Penelitian ini mengintegrasikan tiga metode, yaitu *Servqual*, *Lean* dan *Six Sigma*. Ketiga metode tersebut diimplementasikan dilihat dari perspektif internal dan eksternal, pada *Servqual* didapatkan *gap* negatif tertinggi pada atribut kasiagaan petugas gangguan 24 jam, kemudian diintegrasikan pada metode *Lean* hasil *waste* terbobot tipe *defect* mempunyai tersbesar senilai 8,4 kemudian dikonversikan ke nilai *six sigma* dan didapatkan nilai yaitu 4,54.

Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* Pada Bengkel Sentra Anugrah Motor” (Siboro & Millanyani, 2014). Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel Sentra Anugrah Motor Bandung dengan membandingkan antara kinerja dan harapan pelanggan. Penelitian ini memiliki 24 indikator dimensi. Dan berdasarkan dari hasil perhitungan *IPA (Importance Performance Analysis)* dimensi yang seharusnya dapat ditingkatkan adalah ketelitian pengerjaan oleh mekanik, kecepatan kerja mekanik, kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang, kualitas *service* yang diberikan, prestasi dalam pelayanan, penilaian dalam pelayanan *service* kendaraan, perasaan aman selama berurusan dengan dealer, kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu, area lahan parkir dan kebersihan toilet.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Yuniar, S, S. et al.(2014) yang berjudul “Usulan Perbaiki Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Di PT.X” melakukan penelitian menggunakan Metode *Service Quality* untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan Hasil pengukuran menggunakan Metode *Service Quality*. Dengan metode *Servqual* maka perusahaan dapat mengetahui apa saja kebutuhan pelanggan dan menganalisis penyebab terjadinya ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian dengan judul ”Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat dan Paket PT Pos Indonesia Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *TRIZ*”(Pancawati & Rukmana, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan jasa surat dan paket PT Pos Indonesia, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, menentukan prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan merancang perbaikan pelayanan

jasa surat dan paket menggunakan metode *TRIZ*. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 8 kriteria yang memiliki nilai penilaian dibawah rata-rata dan harus dilakukan perbaikan. Dari hasil analisis *TRIZ* diperoleh 8 usulan perbaikan atau peningkatan kualitas antara lain : mengganti tempat duduk dengan desain dan ukuran yang tidak terlalu besar dan tidak menggunakan sandaran, mengganti papan informasi menggunakan *LCD*, meletakkan sertifikat keamanan dan jaminan keamanan surat dan paket dari lembaga terpercaya, mengoptimalkan kinerja petugas di setiap bagian, membersihkan meja pengemasan agar rapi, mengurutkan bagian sesuai alur dan proses.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rosa,S, E.et al. (2014) dengan judul Analisis preferensi pelanggan terhadap produk kebab dengan metode Kano di kawasan kebab dan burger, melakukan penelitian menggunakan metode Kano untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut produk Kebab Kayana berdasarkan preferensi pelanggan dan untuk mengetahui atribut produk Kebab Kayana yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Karena dalam menghadapi persaingan bisnis yang ada, Kebab Kayana harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kualitas produk agar pelanggan tetap puas dan tertarik untuk berlangganan di Kebab Kayana. Akan tetapi pihak Kebab Kayana belum mengetahui apakah standar yang telah diterapkan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka dari itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Triwibowo, S. et al. (2014) melakukan penelitian yang berjudul “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Menggunakan Metode *Service Quality*” untuk menganalisis aspek pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan kepada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten. Terdapat beberapa keluhan yang didapatkan oleh kawasan wisata tersebut. Hasil penelitian dari keseluruhan 31 atribut bahwa penyebab terjadinya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terdapat lima *Gap* yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap persepsi manajemen mengenai ekspektasi pelanggan.

Tabel dibawah ini adalah penjelasan secara singkat dari kajian induktif, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rangkuman Kajian Induktif

No	Judul	Penulis	Metode
1	Integrasi Metode <i>Servqual</i> , <i>Lean</i> , dan <i>Six Sigma</i> Implementasi pada PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya selatan-UPJ Ngagel	Sulistyowati, W., et al. (2007)	<i>Servqual</i> , <i>Lean</i> & <i>Six Sigma</i>
2	Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Bengkel Sentra Anugrah Moto	Siboro,S.,&Millanyani, H., (2014)	<i>IPA (Importance Performance Analysis)</i>
3	Usulan perbaiki kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran di PT.X	Yuniar, S,S. et, al., (2014)	<i>Servqual</i>
4	Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat dan Paket PT Pos Indonesia Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i> dan <i>TRIZ</i> '	Pancawati.& Rukmana. (2012)	<i>SERVQUAL</i> dan <i>TRIZ</i>
5	Analisis preferensi pelanggan terhadap produk kebab dengan metode Kano di kayanan kebab dan burger.	Rosa, S, E., et al.(2014)	Kano
6	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Menggunakan Metode <i>Service Quality</i>	Triwibowo, S.Et al. (2014)	<i>Servqual</i>

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini dilaksanakan di Restoran Si Kabayan. Restoran Si Kabayan merupakan sebuah usaha dalam bidang kuliner yang bernuansakan tradisional Sunda dan menyediakan macam-macam menu makanan dan minuman, berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 51 Kota Bengkulu.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Data primer
 - a. Interview yaitu suatu metode yang dilakukan dengan wawancara atau tanya jawab langsung kepada pihak Restoran Si Kabayan.
 - b. Koesioner merupakan beberapa pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada pelanggan di Restoran Si Kabayan.
 - c. Observasi merupakan salah satu pengambilan data yang dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Restoran Si Kabayan dan pencatatan objek penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.
2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui literatur melalui karya ilmiah, jurnal, artikel dan literatur yang lain.

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian yang akan dilakukan, yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan Restoran Si Kabayan, maka akan diambil beberapa sampel dari pelanggan tersebut secara random.

3.4 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2010) Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif.

Berikut adalah skala yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Kurang Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

3.5 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil observasi secara langsung, selain itu juga melakukan wawancara kepada pihak Restoran Si Kabayan.

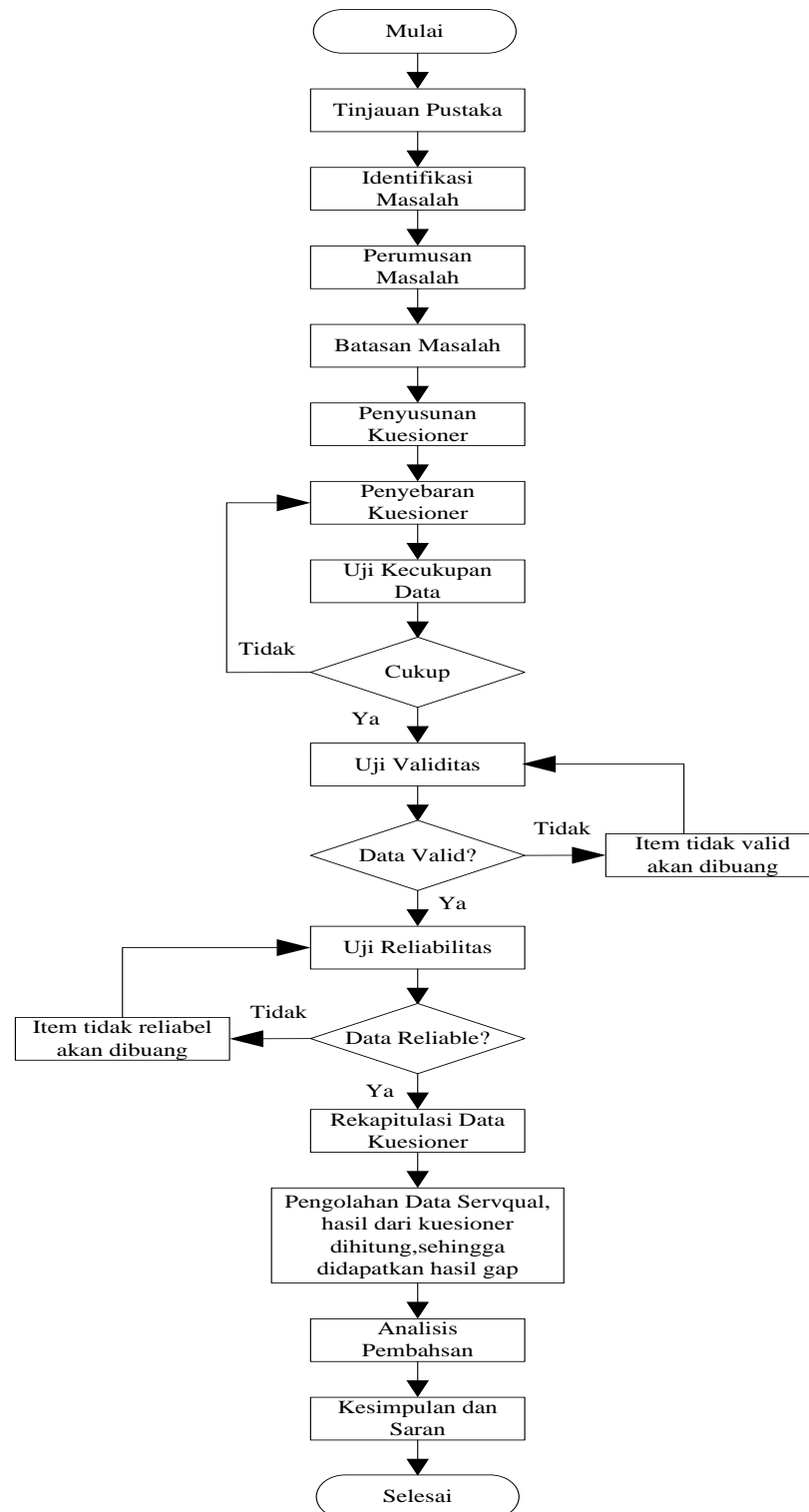
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Kepuasan Pelanggan

No	Dimensi Kualitas
	<i>TANGIBLES</i> (Bukti Nyata)
1	Ketersediaan AC (<i>air conditioner</i>)
2	Ketersediaan fasilitas internet
3	Penampilan karyawan rapi dan menarik
4	Ketersediaan toilet
5	Tempat parkir luas
6	Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh
<i>RELIABILITY</i> (Kehandalan)	
7	Dapat membayar <i>cash</i> maupun dengan kartu
8	Kecepatan dalam penyajian pesanan

9	Kesesuaian harga dengan produk makanan
10	Kemudahan dalam memesan makanan
<i>RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)</i>	
11	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan
12	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan
13	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia
14	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>
No	Dimensi Kualitas
<i>ASSURANCE (Jaminan)</i>	
15	Ketersediaan petugas parkir
16	Ketersediaan petugas pembersih ruangan
17	Daftar <i>menu</i> sesuai dengan makanan yang tersedia
18	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan
19	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (<i>CCTV</i>)
<i>EMPHATY (Empati)</i>	
20	Para karyawan sopan dan ramah
21	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)
22	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati
23	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan
24	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan
25	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil
26	Jam buka restoran sesuai

3.6 Flowchart Penelitian

Berikut adalah *Flowchart* penelitian



Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian

Berikut adalah penjelasan Flowchart dalam penelitian ini:

1. Mulai dari Observasi Pendahuluan

Pada tahapan ini dilakukan studi terhadap perusahaan untuk pemilihan topik yang akan dibahas. Observasi bertujuan untuk mengetahui kondisi perusahaan saat ini.

2. Tinjauan Pustaka

Pada tahap ini melakukan tinjauan pustaka yang bertujuan untuk mengumpulkan segala informasi dan dasar-dasar teori penunjang baik berasal dari buku, jurnal, ataupun referensi yang lain. Teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pemecahan masalah.

3. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini memiliki tujuan untuk menganalisis kondisi perusahaan dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi, dan berhubungan dengan metode yang telah dipelajari.

4. Perumusan Masalah

Setelah mengetahui kondisi perusahaan maka dapat ditentukan topik permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Permasalahan yang diangkat dari penelitian ini dapat dilihat pada perumusan masalah. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya.

5. Batasan Masalah

Pada tahap ini dilakukan batasan-batasan yang akan diteliti, tertuju pada inti penelitiannya saja.

6. Penyusunan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner tersebut disusun dari beberapa variabel penelitian yang telah ditentukan. Dalam kuesioner tersebut berupa pertanyaan tingkat kepuasan antara persepsi dan harapan pelanggan.

7. Penyebaran Kuesioner

Setelah melakukan penyusunan kuisisioner berupa variabel-variabel faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, maka kuisisioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan pelanggan Restoran Si Kabayan.

8. Uji Kecukupan Data

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapat telah mampu mewakili populasi yang ada. Bila dari kecukupan data belum terpenuhi maka

diperlukan penyebaran kuesioner tambahan dengan jumlah yang dibutuhkan.

9. Uji *Validitas*

Uji *validitas* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian uji *validitas* dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa akurat suatu alat pengukur melakukan fungsi ukurnya. Dalam hal ini bila *validitas* suatu variabel semakin tinggi, maka uji tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya.

10. Uji Reliabilitas

Uji *Reliabilitas* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan, meski variabel-variabel dalam kuisisioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Dengan demikian uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

11. Pengolahan Data *Servqual*

Setelah data penilaian tingkat kepuasan pengunjung diuji validitas dan realibilitasnya, selanjutnya data diolah dengan tahap metode *servqual*.

12. Analisa dan pembahasan

Selanjutnya dilakukan analisis secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang merupakan masukan bagi perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak Restoran Si Kabayan.

13. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis tersebut kemudian diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diberikan rekomendasi atau masukan kepada pihak Restoran Si Kabayan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

3.7 Pengujian Alat Ukuran

Proses dalam pengujian alat ukur dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data berfungsi untuk mengetahui apakah data yang telah di ambil sudah cukup atau belum. Dengan melakukan perhitungan data maka diketahui berapa banyak jumlah yang di butuhkan. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan.

2. Uji *Validitas*

Uji *Validitas* bertujuan untuk menentukan keakuratan dari masing – masing pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebarakan. validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper et al., 2006). Untuk mengukur validitas digunakan alat bantu berupa software SPSS. Berikut cara mengukur validitas instrumen menggunakan rumus korelasi product moment dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : Jumlah sampel

X : Skor butir soal

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

(Sudjana, 2005)

Dengan kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $0,05 = \alpha$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut adalah tidak valid.

Uji r atau uji korelasi digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan yang linier atau

garis lurus. Oleh karena itu, uji r ini sering disebut juga uji korelasi linier. Bila hubungan dua variabel yang sedang dipelajari tidak linier, maka uji ini tidak cocok dipakai, sehingga harus dicari uji lain, seperti uji kuadratik atau uji nonlinier.

Ukuran korelasi disebut koefisien korelasi, disingkat dengan r. Nilai r berkisar antara -1 sampai $+1$, termasuk 0 . Semakin besar nilai r (mendekati angka 1), maka semakin erat hubungan kedua variabel tersebut. Sebaliknya, semakin kecil nilai korelasi (mendekati angka 0), maka semakin lemah hubungan kedua variabel tersebut. Perlu diketahui bahwa kendatipun nilai r besar, yang menunjukkan ada hubungan yang erat, tetapi kita tidak dapat serta merta menyatakan bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan sebab-akibat antara dua variabel tersebut.

Nilai r ini bisa bertanda positif, tetapi juga bisa negatif. Berikut adalah interpretasi dari tanda pada koefisien korelasi.

1. Jika nilai $r = +$ (positif), maka hubungannya adalah berbanding lurus. Artinya, semakin besar nilai variabel X, maka semakin besar pula nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X maka semakin kecil pula nilai variabel Y .
2. Jika nilai $r = -$ (negatif) maka hubungannya adalah berbanding terbalik. Artinya semakin besar nilai variabel X , maka semakin kecil nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X, maka semakin besar nilai variabel Y.
3. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dan variabel Y.

3. Uji *Reliabilitas*

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan suatu indikator. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tetap stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas ini juga menggunakan SPSS, dimana SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur *reliabilitas* dengan uji statistik *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan skor *cronbach alpha* $> 0,6$ (Imam Ghazali, 2001). Berikut adalah rumus uji reliabilitas:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya soal

$\sum b\sigma^2$: Jumlah varians butir

$t\sigma^2$: Varians total

(Arikunto, 2013).

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha adalah apabila r hitung $>$ r tabel, maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka alat ukur tidak reliabel. Namun dalam reliabilitas dikatakan tinggi apabila hasil pengukuran yang dihasilkan dari tes tidak menunjukkan perbedaan yang besar dari waktu ke waktu (Saifuddin Azwar, 2011).

3.8 Pengolahan Data *Servqual*

Berikut adalah hal-hal yang dibutuhkan untuk melakukan penghitungan dengan menggunakan metode *servqual* :

1. Menghitung Rata-rata Persepsi dan Harapan

Menghitung rata-rata setiap atribut yang diukur. Tahapan ini dilakukan dengan menghitung rata-rata skor tiap atribut dari persepsi dan harapan.

2. Penghitungan Nilai *Servqual* (*Gap*)

Menghitung nilai *Servqual* dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

Nilai Servqual = (*mean* persepsi) - (*mean* harapan)

3.9 Analisis Data

Setelah menentukan jumlah sampel, maka selanjutnya yaitu pengujian *validitas* dan *reliabilitas* yang telah mendapatkan bobot tiap variabel kualitas, maka selanjutnya dilakukan analisis terhadap data *servqua* tersebut. Analisa dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelayanan di Restoran Si Kabayan. Dengan cara menganalisa tingkatan *gap* yang diperoleh dari tiap-tiap variabel atau atribut, sehingga didapat rekomendasi untuk

perusahaan mengenai atribut apa saja yang memiliki prioritas tinggi dalam upaya perbaikan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan

Restoran Si Kabayan merupakan sebuah rumah makan bernuansa tradisional Sunda yang beralamatkan di jalan Jendral Sudirman No. 51 dipusat Kota Bengkulu, dimana pelanggannya yaitu mulai dari kalangan mahasiswa maupun karyawan kantor di sekitar daerah tersebut. Restoran Si Kabayan didirikan 15 tahun silam tepatnya tahun 2002. Selain di Kota Bengkulu, Restoran Si Kabayan juga memiliki cabang di Kota Riau. Restoran Si Kabayan juga menyediakan bermacam-macam menu makanan dan minuman, beserta paket makan. Selain di dalam ruangan, Restoran Si Kabayan juga memiliki tempat makan *outdoor*.

4.2 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Restoran Si Kabayan sebagai responden.

Untuk penelitian yang memiliki ukuran populasi yang besar, maka akan menggunakan sampel untuk diteliti. Berikut adalah pedoman dalam menentukan ukuran minimal sampel dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

Jika jumlah populasi sulit diprediksi, maka perhitungan ukuran minimal sampel dilakukan dengan pendekatan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Z score berdasarkan nilai α yang diinginkan

P = Perkiraan proporsi populasi (jika tidak diketahui ambil $p = 0.5$)

1-P = Q yaitu proporsi untuk tidak terjadinya suatu kejadian

d = Limit dari error

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas diambil tingkat kepercayaannya yaitu sebesar 95% atau 1,96. Dan diperoleh hasil perhitungan diatas yaitu jumlah minimal (n) yaitu sebesar 96,04. Jika dibulatkan menjadi 97. Maka akan dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuesioner untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan dalam pengisian kuesioner.

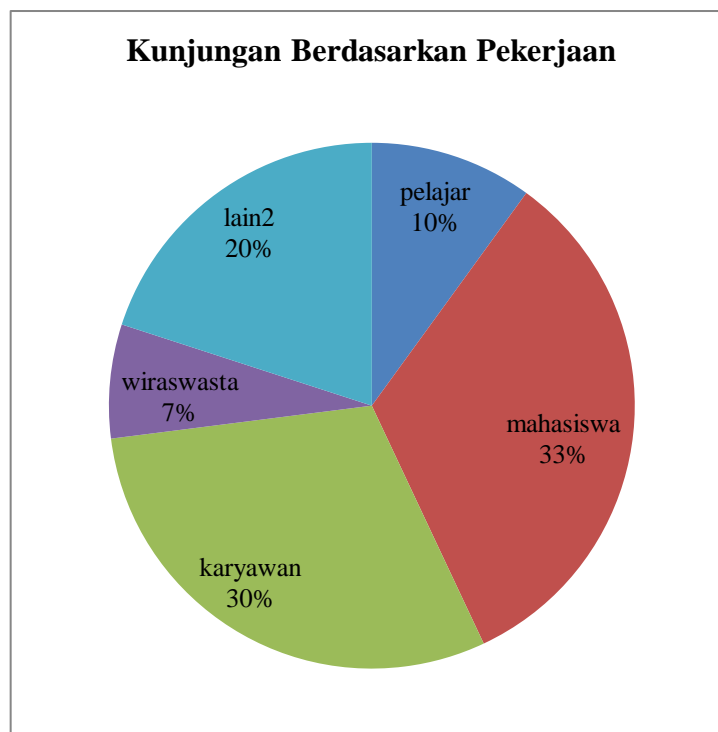
4.3 Pengolahan Data Profil Responden

Dilihat dari diagram dibawah ini dapat diketahui bahwa kunjungan berdasarkan jenis kelamin memiliki hasil yaitu 47% pengunjung laki-laki dan 53% pengunjung perempuan.



Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Kunjungan Berdasarkan Jenis Kelamin

Dilihat dari diagram dibawah ini dapat diketahui bahwa kunjungan ke Restoran Si Kabayan menurut jenis pekerjaan yaitu 33% kunjungan dari mahasiswa, 30% kunjungan dari karyawan, 7% kunjungan dari wiraswasta, 20% kunjungan dari lain-lain, dan 10% kunjungan dari pelajar.



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Kunjungan Berdasarkan Pekerjaan

4.4 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu tahap pengujian untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu data kuesioner. Menurut Imam Ghazali (2009) bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau *valid* tidaknya suatu kuesioner.

Berikut adalah langkah-langkah pengujian validitas:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Skor item tidak berkorelasi positif dengan skor total

H_1 = Skor item berkorelasi positif dengan skor total

b. Menentukan Nilai r_{tabel}

Dari tabel $df=(\text{jumlah kasus atau responden}) n - 2$, dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$. Dan tingkat signifikansi 5%, maka akan didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0.195

c. Mencari Nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} diperoleh setelah melakukan pengolahan data menggunakan *software* SPSS 20. Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *output* SPSS 20 pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*.

d. Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir kuesioner dinyatakan *valid*.

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir kuesioner dinyatakan tidak *valid*.

4.4.1 Uji Validitas Kinerja Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validitas kinerja pelayanan pada Restoran Si Kabayan menggunakan *software* SPSS, dengan hasil pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan

	Pertanyaan	Kinerja		
		r tabel	r hitung	Status
TANGIBLES (Bukti Nyata)				
1	Ketersediaan AC (<i>air conditioner</i>)	0,195	0,735	<i>Valid</i>
2	Ketersediaan fasilitas internet	0,195	0,645	<i>Valid</i>
3	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0,195	0,581	<i>Valid</i>
4	Ketersediaan toilet	0,195	0,664	<i>Valid</i>
5	Tempat parkir luas	0,195	701	<i>Valid</i>
6	Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh	0,195	436	<i>Valid</i>
RELIABILITY (Kehandalan)				
7	Dapat membayar <i>cash</i> maupun dengan kartu	0,195	0,433	<i>Valid</i>
		0,195	0,607	
8	Kecepatan dalam penyajian pesanan			<i>Valid</i>
9	Kesesuaian harga dengan produk makanan	0,195	0,602	<i>Valid</i>
10	Kemudahan dalam memesan makanan	0,195	0,661	<i>Valid</i>
RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)				

	Pertanyaan	Kinerja		
		<i>r</i> tabel	<i>r</i> hitung	Status
11	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	0,195	0,688	<i>Valid</i>
12	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan	0,195	0,565	<i>Valid</i>
13	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia	0,195	0,471	<i>Valid</i>
14	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	0,195	0,689	<i>Valid</i>
ASSURANCE (Jaminan)				
15	Ketersediaan petugas parkir	0,195	0,547	<i>Valid</i>
16	Ketersediaan petugas pembersih ruangan	0,195	0,646	<i>Valid</i>
17	Daftar <i>menu</i> sesuai dengan makanan yang tersedia	0,195	0,503	<i>Valid</i>
18	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan	0,195	0,546	<i>Valid</i>
19	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (<i>CCTV</i>)	0,195	0,495	<i>Valid</i>
EMPHATY (Empati)				
20	Para karyawan sopan dan ramah	0,195	0,556	<i>Valid</i>
21	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)	0,195	0,356	<i>Valid</i>
22	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati	0,195	0,584	<i>Valid</i>
23	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	0,195	0,558	<i>Valid</i>
24	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan	0,195	0,603	<i>Valid</i>
25	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil	0,195	0,450	<i>Valid</i>
26	Jam buka restoran sesuai	0,195	0,307	<i>Valid</i>

Dalam penelitian ini sebelum melakukan perhitungan *service quality* yang dilakukan terlebih dahulu yaitu melakukan uji validitas dan realibilitas dengan penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan Restoran Si Kabayan. Kemudian melakukan korelasi dengan skor total. Jika setiap pertanyaan memiliki skor r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka data pertanyaan tersebut dikatakan *valid*. Sebaliknya jika data pertanyaan tersebut

memiliki skor r_{hitung} yang lebih rendah dari r_{tabel} , maka data tersebut dinyatakan tidak *valid* dan harus dibuang kemudian melakukan pengujian ulang dengan mengurangi data pertanyaan yang dinyatakan tidak *valid* sebelumnya.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas kenyataan pelayanan dapat dilihat pada tabel diatas antara skor r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden dengan persentase kesalahan 5%. Maka didapat hasil bahwa keseluruhan $r_{hitung} > 0.195$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan dinyatakan *valid*.

4.4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan

Berikut adalah hasil uji validitas harapan pelanggan pada Restoran Si Kabayan menggunakan *software* SPSS, dengan hasil pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan

	Pertanyaan	Harapan		
		r tabel	r hitung	Status
TANGIBLES (Bukti Nyata)				
1	Ketersediaan AC (<i>air conditioner</i>)	0,195	0,756	<i>Valid</i>
2	Ketersediaan fasilitas internet	0,195	0,804	<i>Valid</i>
3	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0,195	0,844	<i>Valid</i>
4	Ketersediaan toilet	0,195	0,788	<i>Valid</i>
5	Tempat parkir luas	0,195	0,726	<i>Valid</i>
6	Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh	0,195	0,376	<i>Valid</i>
RELIABILITY (Kehandalan)				
7	Dapat membayar <i>cash</i> maupun dengan kartu	0,195	0,620	<i>Valid</i>
8	Kecepatan dalam penyajian pesanan	0,195	0,771	<i>Valid</i>
9	Kesesuaian harga dengan produk makanan	0,195	0,754	<i>Valid</i>
10	Kemudahan dalam memesan makanan	0,195	0,754	<i>Valid</i>
RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)				

	Pertanyaan	Harapan		
		r tabel	r hitung	Status
11	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	0,195	0,787	<i>Valid</i>
12	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan	0,195	0,759	<i>Valid</i>
13	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia	0,195	0,612	<i>Valid</i>
14	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	0,195	0,373	<i>Valid</i>
ASSURANCE (Jaminan)				
		0,195	0,325	
15	Ketersediaan petugas parkir			<i>Valid</i>
16	Ketersediaan petugas pembersih ruangan	0,195	0,461	<i>Valid</i>
17	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	0,195	0,615	<i>Valid</i>
18	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan	0,195	0,449	<i>Valid</i>
19	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (CCTV)	0,195	0,641	<i>Valid</i>
EMPHATY (Empati)				
20	Para karyawan sopan dan ramah	0,195	0,547	<i>Valid</i>
21	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)	0,195	0,420	<i>Valid</i>
22	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati	0,195	0,654	<i>Valid</i>
23	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	0,195	0,622	<i>Valid</i>
24	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan	0,195	0,584	<i>Valid</i>
25	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil	0,195	0,556	<i>Valid</i>
26	Jam buka restoran sesuai	0,195	0,422	<i>Valid</i>

Dalam penelitian ini sebelum melakukan perhitungan *service quality* yang dilakukan terlebih dahulu yaitu melakukan uji validitas dan realibilitas dengan penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan Restoran Si Kabayan. Kemudian melakukan korelasi dengan skor total. Jika setiap pertanyaan memiliki skor r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka data pertanyaan tersebut dikatakan *valid*. Sebaliknya jika data pertanyaan tersebut

memiliki skor r_{hitung} yang lebih rendah dari r_{tabel} , maka data tersebut dinyatakan tidak *valid* dan harus dibuang kemudian melakukan pengujian ulang dengan mengurangi data pertanyaan yang dinyatakan tidak *valid* sebelumnya.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas kenyataan pelayanan dapat dilihat pada tabel diatas antara skor r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden dengan persentase kesalahan 5%. Maka didapat hasil bahwa keseluruhan $r_{hitung} > 0.195$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan dinyatakan *valid*.

4.5 Uji Reliabilitas

Pada perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronchbach Alpha*, apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut reliabel. Serupa dengan uji validitas pada uji reliabilitas ini peneliti menghitung dengan bantuan *software Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas

Nilai	Tingkat
0 – 0,2	Sangat rendah
0,2 – 0,4	Rendah
0,4 – 0,6	Cukup
0,6 – 0,8	Tinggi
0,8 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber : (Arikunto, 1998)

Berikut adalah hasil uji reliabilitas persepsi yang dilakukan peneliti menggunakan rumus *Cronchbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan

No.	Indikator	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Kinerja	0,692	0,195	Reliabel Tinggi

No.	Indikator	Pertanyaan	σ_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)		0,336	0,195	Reliabel Rendah
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)		0,426	0,195	Reliabel Cukup
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)		0,412	0,195	Reliabel Cukup
5	<i>Empathy</i> (Empati)		0,456	0,195	Reliabel Cukup

Berdasarkan uji reliabilitas kinerja pelayanan diatas terhadap 100 responden maka hasil yang didapat sebagai berikut:

5. Uji reliabilitas kinerja kinerja pelayanan untuk dimensi *Tangible* (Bukti fisik) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,692. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.
6. Uji reliabilitas kinerja kinerja pelayanan untuk dimensi *Reliability* (kehandalan) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,336. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.
7. Uji reliabilitas kinerja kinerja pelayanan untuk dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,426. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.
8. Uji reliabilitas kinerja kinerja pelayanan untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,412. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.
9. Uji reliabilitas kinerja kinerja pelayanan untuk dimensi *Empathy* (Empati) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,456. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$

dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas harapan pelanggan yang dilakukan peneliti menggunakan rumus *Cronbach,s Alpha* dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan

No.	Indikator	Pertanyaan	σ_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)		0,808	0,195	Reliabel Sangat Tinggi
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)		0,697	0,195	Reliabel Tinggi
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Harapan	0,534	0,195	Reliabel Cukup
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)		0,668	0,195	Reliabel Tinggi
5	<i>Empathy</i> (Empati)		0,608	0,195	Reliabel Tinggi

Berdasarkan uji reliabilitas harapan pelayanan diatas terhadap 100 responden maka hasil yang didapat sebagai berikut:

1. Uji reliabilitas kinerja harapan pelayanan untuk dimensi *Tangible* (Bukti fisik) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,808. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.
2. Uji reliabilitas kinerja harapan pelayanan untuk dimensi *Reliability* (kehandalan) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,697. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian
3. Uji reliabilitas kinerja harapan pelayanan untuk dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) diperoleh r_{hitung} sebesar = 0,534. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel}

=0.195 dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

4. Uji reliabilitas kinerja harapan pelayanan untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,668. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian
5. Uji reliabilitas kinerja harapan pelayanan untuk dimensi *Empathy* (Empati) diperoleh σ_{hitung} sebesar = 0,608. Karena σ_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0.195$ dengan nilai $e = 5\%$ untuk $N = 100$, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

4.6 Pengolahan Data *Servqual*

4.6.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang berhubungan dengan segala sesuatu yang tampak nyata dan dapat dirasakan langsung oleh pelanggan, dimana dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali dilihat oleh pelanggan. Berdasarkan pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan menghasilkan nilai *gap* keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) yang berarti bahwa nilai kinerja pelanggan terhadap kinerja perusahaan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Berikut adalah tabel hasil perhitungan:

Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A1	Ketersediaan AC (<i>air conditioner</i>)	3,68	4,05	-0,37
A2	Ketersediaan fasilitas internet	3,84	4,01	-0,17
A3	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3,68	3,93	-0,25
A4	Ketersediaan toilet	3,69	3,71	-0,02
A5	Tempat parkir luas Tersedia ruang tunggu jika tempat	3,74	4	-0,26
A6	duduk penuh	3,73	3,95	-0,22
Rata-rata		3,73	3,94	-0,22

4.6.2 *Reliability* (Kehandalan)

Realiability (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa nilai *gap* tidak memiliki nilai positif dengan nilai rata-rata *gap reliability* yaitu -0,09 yang artinya yaitu nilai kinerja pelanggan lebih rendah dibanding dengan harapan. Berikut adalah tabel hasil perhitungan:

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Realiability* (Kehandalan)

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A7	Dapat membayar <i>cash</i> maupun dengan kartu	3,56	3,58	-0,02
A8	Kecepatan dalam penyajian pesanan	3,86	3,95	-0,09
A9	Kesesuaian harga dengan produk makanan	3,84	3,99	-0,15
A10	Kemudahan dalam memesan makanan	3,82	3,93	-0,11
Rata-rata		3,77	3,86	-0,09

4.6.3 *Responsiveness* (Kesigapan)

Responsiveness (Kesigapan) yaitu kemampuan karyawan dalam bersikap cepat dan tepat dalam melayani pelanggan. *Responsiveness* (Kesigapan) sangat berpengaruh dalam sebuah perusahaan maka dari itu dimensi ini sangat di utamakan agar pelanggan merasa nyaman. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa *gap* bernilai negatif dengan rata-rata *gap* yaitu sebesar -0,31. Dapat diartikan bahwa kinerja kinerja yang deiberikan perusahaan lebih rendah dibanding dengan harapan. Berikut adalah tabel hasil perhitungan:

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Responsiveness* (Kesigapan)

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A11	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	3,98	4,01	-0,03
A12	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan	3,79	4	-0,21
A13	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia	3,55	4,13	-0,58
A14	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	3,7	4,1	-0,4
Rata-rata		3,76	4,06	-0,31

4.6.4 Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan terhadap produk yang dijual. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa *gap* bernilai negatif dengan nilai rata-rata *gap* yaitu -0,19. Yang artinya bahwa nilai kinerja terhadap pelanggan lebih kecil di banding dengan harapan. Berikut adalah tabel hasil perhitungan:

Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A15	Ketersediaan petugas parkir	3,75	4,01	-0,26
A16	Ketersediaan petugas pembersih ruangan	3,82	4,13	-0,31
A17	Daftar <i>menu</i> sesuai dengan makanan yang tersedia	3,84	3,99	-0,15
A18	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan	3,89	4,03	-0,14
A19	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (<i>CCTV</i>)	3,9	4,01	-0,11
Rata-rata		3,84	4,03	-0,19

4.6.5 *Emphaty* (Empati)

Dimensi empati berkaitan dengan kemampuan pihak restoran dalam melakukan interaksi yang baik dengan pelanggan dan memahami apa yang diinginkan pelanggan. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa *gap* bernilai negatif dengan nilai rata-rata *gap* yaitu -0,15. Yang artinya bahwa nilai kinerja terhadap pelanggan lebih kecil di banding dengan harapan. Berikut adalah tabel hasil perhitungan:

Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A20	Para karyawan sopan dan ramah	3,77	3,85	-0,08
A21	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)	3,72	3,78	-0,06

Atribut	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
A22	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati	3,81	3,86	-0,05
A23	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	3,76	3,96	-0,2
A24	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan	3,68	3,98	-0,3
A25	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil	3,94	4,13	-0,19
A26	Jam buka restoran	3,84	4,03	-0,19
Rata-rata		3,79	3,94	-0,15

4.6.6 Nilai *Gap* Keseluruhan

Berdasarkan hasil perhitungan data *gap* keseluruhan diperoleh nilai *gap* yang bernilai *gap* negatif. Sedangkan untuk nilai akhir rata-rata total dengan 26 atribut yaitu sebesar -0,19. Dapat diartikan bahwa nilai negatif -0,19 menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan Restoran Si Kabayan.

Tabel 4.11 Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
1	<i>Tangible</i>	3,68	4,05	-0,37
		3,84	4,01	-0,17
		3,68	3,93	-0,25
		3,69	3,71	-0,02
		3,74	4	-0,26
		3,73	3,95	-0,22
Rata-rata		3,73	3,94	-0,22
2	<i>Reliability</i>	3,56	3,58	-0,02
		3,86	3,95	-0,09
		3,84	3,99	-0,15
		3,82	3,93	-0,11
Rata-rata		3,77	3,86	-0,09
3	<i>Responsiveness</i>	3,98	4,01	-0,03
		3,79	4	-0,21
		3,55	4,13	-0,58
		3,7	4,1	-0,4
Rata-rata		3,76	4,06	-0,31
4	<i>Assurance</i>	3,75	4,01	-0,26
		3,82	4,13	-0,31
		3,84	3,99	-0,15

No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
		3,89	4,03	-0,14
		3,9	4,01	-0,11
	Rata-rata	3,84	4,03	-0,19
5	<i>Emphaty</i>	3,77	3,85	-0,08
		3,72	3,78	-0,06
		3,81	3,86	-0,05
		3,76	3,96	-0,2
		3,68	3,98	-0,3
		3,94	4,13	-0,19
		3,84	4,03	-0,19
	Rata-rata	3,79	3,94	-0,15
	Rata-rata Total	3,78	3,97	-0,19

4.6.7 Data *Rangking Gap* Keseluruhan

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka didapatkan urutan nilai *gap* dari nilai terendah hingga nilai tertinggi. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

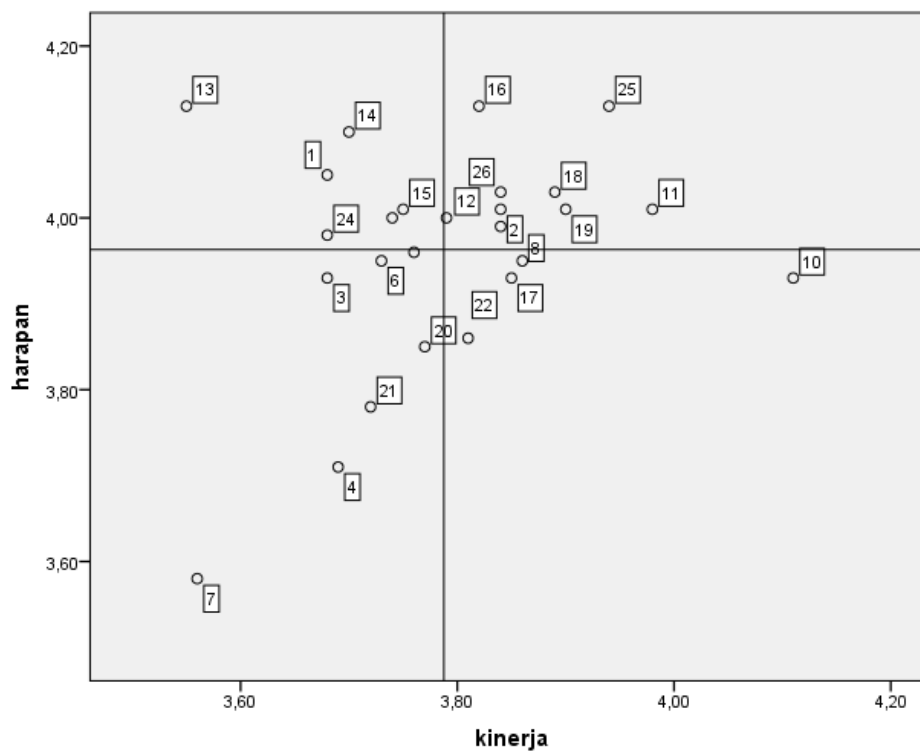
Tabel 4.12 Data *Rangking Gap Servqual*

No	Pertanyaan Atribut	Rangking	Gap
1	Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia	13	-0,58
2	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	14	-0,4
3	Ketersediaan AC (<i>air conditioner</i>)	1	-0,37
4	Ketersediaan petugas pembersih ruangan	16	-0,31
5	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan	24	-0,3
6	Ketersediaan petugas parkir	15	-0,26
7	Tempat parkir luas	5	-0,26
8	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3	-0,25
9	Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh	6	-0,22
10	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan	12	-0,21
11	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	23	-0,2
12	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil	25	-0,19

No	Pertanyaan Atribut	Rangking	Gap
13	Jam buka restoran sesuai	26	-0,19
14	Ketersediaan fasilitas internet	2	-0,17
15	Kesesuaian harga dengan produk makanan	9	-0,15
16	Daftar <i>menu</i> sesuai dengan makanan yang tersedia	17	-0,15
17	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan	18	-0,14
18	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (<i>CCTV</i>)	19	-0,11
19	Kemudahan dalam memesan makanan	10	-0,11
20	Kecepatan dalam penyajian pesanan	8	-0,09
21	Para karyawan sopan dan ramah	20	-0,08
22	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)	21	-0,06
23	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati	22	-0,05
24	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	11	-0,03
25	Ketersediaan toilet	4	-0,02
26	Dapat membayar <i>cash</i> maupun dengan kartu	7	-0,02

4.7 Pengolahan data *Importance Performance Analysis*

Setelah melakukan perhitungan maka dapat diketahui masing-masing nilai gap, tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis antara kinerja dan harapan. Analisis ini berfungsi untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan restoran si kabayan berdasarkan kinerja dan harapan menurut pelanggan. Nilai yang telah diketahui untuk tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari rata-rata tingkat kinerja masing-masing responden tiap atribut X, dan data rata-rata tingkat harapan masing-masing responden tiap atribut Y. Selanjutnya data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, maka dapat diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. Berikut adalah data nilai tingkat kinerja dan harapan masing-masing atribut :



Gambar 4.3 Diagram Kartesius

Tabel 4.13 Kuadran Keseluruhan Dimensi

Atribut	Pertanyaan	Gap	Kuadran
1	<i>Tangible</i>	-0,37	A
2		-0,17	B
3		-0,25	C
4		-0,02	C
5		-0,26	B
6		-0,22	C
7	<i>RELIABILITY</i>	-0,02	C
8		-0,09	D
9		-0,15	A
10		-0,11	D
11	<i>RESPONSIVENESS</i>	-0,03	B
12		-0,21	B
13		-0,58	A
14		-0,4	A
15	<i>ASSURANCE</i>	-0,26	A
16		-0,31	B
17		-0,15	D
18		-0,14	B

Atribut	Pertanyaan	Gap	Kuadran
19		-0,11	B
20	<i>EMPHATY</i>	-0,08	C
21		-0,06	C
22		-0,05	D
23		-0,20	B
24		-0,30	A
25		-0,19	B
26		-0,19	B

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Kualitas Jasa Pelayanan

Dalam Penelitian ini untuk menentukan kualitas jasa dari jasa pelayanan suatu perusahaan, terdapat lima dimensi yang dibutuhkan yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dalam kelima dimensi tersebut masing-masing memiliki atribut, pada penelitian ini terdapat 26 atribut pertanyaan yang akan disebar melalui kuesioner kepada pelanggan Restoran Si Kabayan.

Setelah itu kuesioner yang telah disebar akan lanjut ketahap pengujian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data tersebut *valid* dan reliabel atau tidak. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan hasilnya yaitu semua data *valid* dan reliabel. Sehingga dapat digunakan dalam perhitungan *Service Quality*.

5.2 Analisis Gap Butir Atribut

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, menghasilkan faktor-faktor penyebab *gap* maka dapat dianalisis bagaimana solusi perbaikan yang dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Restoran Si Kabayan.

5.2.1 Analisis Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada restoran untuk ketersediaan AC (*air conditioner*) pada atribut A1 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,37 dapat diartikan bahwa pelanggan merasa tidak puas dikarenakan kurangnya pendingin ruangan. Selanjutnya yaitu untuk ketersediaan fasilitas internet pada atribut A2 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,17 dapat diartikan bahwa pelanggan merasa kurang puas dikarenakan sedikitnya koneksi internet yang tersedia. Dan tidak meratanya penempatan *wifi* di Restoran Si Kabayan tersebut. Selanjutnya yaitu untuk penampilan karyawan rapi dan menarik pada atribut A3 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,25 dapat diartikan bahwa pelanggan kurang puas dengan penampilan karyawan Restoran Si Kabayan karena para karyawan hanya menggunakan kaos seragam saja maka dari itu pelanggan merasa penampilan karyawan kurang menarik. Selanjutnya yaitu untuk ketersediaan toilet pada atribut A4 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,02 dapat diartikan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan tersedianya toilet di Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu ketersediaan tempat parkir yang luas pada atribut A5 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,26 dapat diartikan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan tersedianya parkir, pada saat bulan ramadhan parkir yang tersedia tidak cukup untuk memarkirkan kendaraan pelanggan Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu tersedianya ruang tunggu jika tempat duduk penuh pada atribut A6 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,22 yang berarti pelanggan belum puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi pelanggan Restoran Si Kabayan.

5.2.2 *Reliability* (Kehandalan)

Pada atribut A7 yaitu dapat membayar *cash* maupun dengan kartu memiliki nilai *gap* (-) 0,02 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap fasilitas pembayaran dengan mudah menggunakan kartu debit maupun tunai. Selanjutnya yaitu kecepatan dalam penyajian pesanan pada atribut A8 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,09 yang berarti pelanggan belum puas terhadap kecepatan penyajian pesanan di Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu kesesuaian harga dengan produk makanan pada atribut A9 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,15 yang berarti pelanggan belum puas terhadap kesesuaian harga dengan produk makanan pada Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu kemudahan dalam memesan makanan pada atribut A10 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,11 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap kemudahan dalam memesan makanan.

5.2.3 *Responsiveness* (Kesiagapan)

Pada atribut A11 yaitu kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,03 yang berarti pelanggan puas terhadap kesiagapan karyawan dalam melayani pelanggan yang datang ke Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan pada atribut A12 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,21 yang berarti pelanggan merasa kurang puas terhadap karyawan dalam mendampingi pelanggan saat memilih makanan. Selanjutnya yaitu karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *menu* yang tersedia pada atribut A13 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,58 yang berarti pelanggan merasa tidak puas terhadap karyawan yang tidak dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *menu* yang tersedia di Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh *menu* pada atribut A14 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,4 yang berarti pelanggan tidak puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi *menu*.

5.2.4 *Assurance* (Jaminan)

Pada atribut A15 yaitu ketersediaan petugas parkir memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,26 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap ketersediaan petugas parkir, yang mana terkadang petugas parkir ada dan terkadang tidak. Selanjutnya yaitu ketersediaan petugas pembersih ruangan pada atribut A16 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,31 yang berarti pelanggan tidak puas terhadap ketersediaan petugas pembersih ruangan di Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu daftar *menu* sesuai dengan makanan yang tersedia pada atribut A17 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,15 yang berarti pelanggan tidak puas. Selanjutnya yaitu karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan pada atribut A18 memiliki nilai *gap* (-) sebesar -0,14 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap konsistensi karyawan dalam bersikap sopan terhadap pelanggan.. Selanjutnya yaitu ketersediaan sistem jaminan keamanan (*CCTV*) pada atribut A19 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,11 yang berarti pelanggan merasa kurang puas terhadap ketersediaan sistem jaminan keamanan di Restoran Si Kabayan.

5.2.5 *Emphaty* (Empati)

Pada atribut A20 yaitu para karyawan sopan dan ramah memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,08 yang berarti pelanggan merasa kurang puas atas perlakuan karyawan yang sopan ramah. Selanjutnya yaitu perlakuan karyawan dalam memberikan perhatian personal kepada pelanggan pada atribut A21 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,06 yang berarti pelanggan merasa kurang puas atas perlakuan karyawan dalam memberikan perhatian. Selanjutnya yaitu karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati pada atribut A22 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,05 yang berarti pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan pada atribut A23 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,2 yang berarti pelanggan kurang puas dan kurang terjalannya komunikasi yang baik terhadap pelanggan dan karyawan. Selanjutnya yaitu manajemen restoran menerima kritik dan saran pelanggan pada atribut A24 memiliki nilai *gap* (-) 0,3 yang berarti restoran kurang puas dan kurang menerima kritik dan saran yang diberikan pelanggan. Selanjutnya yaitu setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil pada butir A25 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,19 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang sama dan adil yang diberikan oleh karyawan Restoran Si Kabayan. Selanjutnya yaitu jam buka restoran pada atribut 26 memiliki nilai *gap* (-) sebesar 0,19 yang berarti pelanggan kurang puas terhadap jam buka Restoran Si Kabayan.

5.3 Analisis *Importance Performance Analysis*

5.3.1. Kuadran A

Dari perhitungan yang telah dilakukan didapat faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan dikarenakan terdapat *gap* yang terlalu jauh antara kinerja dan harapan pelanggan. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat kepentingan dari kuadran ini sangat tinggi akan tetapi kemampuan karyawan dalam memenuhi tuntutan tersebut masih rendah. Berikut adalah faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A yaitu:

1. Ketersediaan AC (*air conditioner*) (A1)

2. Kesesuaian harga dengan produk makanan (A9)
3. Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *menu* yang tersedia (A13)
4. Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh *menu* (A14)
5. Ketersediaan petugas parkir (A15)
6. Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan (A24)

5.3.2. Kuadran B

Dari perhitungan yang telah dilakukan didapat faktor-faktor yang harus dipertahankan kinerjanya. Karena atribut-atribut ini sudah terpenuhi antara kinerja restoran dan harapan pelanggan. Berikut adalah faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas internet (A2)
2. Tempat parkir luas (A5)
3. Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan (A11)
4. Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan (A12)
5. Ketersediaan petugas pembersih ruangan (A16)
6. Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan (A18)
7. Ketersediaan sistem jaminan keamanan (*CCTV*) (A19)
8. Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan (A23)
9. Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil (A25)
10. Jam buka restoran (A26)

5.3.3. Kuadran C

Dari perhitungan yang telah dilakukan didapat faktor-faktor dimana tuntutan pelanggan tidak terlalu tinggi sedangkan kinerja pelayanan sudah memenuhi tuntutan pelanggan tersebut. Berikut adalah faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C yaitu:

1. Penampilan karyawan rapi dan menarik (A3)
2. Ketersediaan toilet (A4)
3. Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh (A6)
4. Dapat membayar *cash* maupun dengan kartu (A7)
5. Para karyawan sopan dan ramah (A20)

6. Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu) (A21)

5.3.4. Kuadran D

Dari perhitungan yang telah dilakukan didapat faktor-faktor yang kinerja pelayanannya dirasakan berlebihan karena tuntutan atau harapan pelanggan sebenarnya tidak tinggi.

Berikut adalah faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D yaitu:

1. Kecepatan dalam penyajian pesanan (A8)
2. Kemudahan dalam memesan makanan (A10)
3. Daftar *menu* sesuai dengan makanan yang tersedia (A17)
4. Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati (A22)

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Untuk keseluruhan nilai kinerja karyawan berada pada skala 3,78 sedangkan harapan pelanggan berada pada skala 3,97. Untuk rata-rata gap kinerja dan harapan pelanggan bernilai -0,19, yang berarti pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Restoran Si Kabayan, yang ditandai *gap* bernilai negatif.
2. Atribut-atribut yang perlu perbaikan dan ditingkatkan yaitu terdapat pada kuadran A diagram kartesius, anatar lain:
 1. Ketersediaan AC (*air conditioner*) (A1)
 2. Kesesuaian harga dengan produk makanan (A9)
 3. Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan mengenai *menu* yang tersedia (A13)
 4. Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh *menu* (A14)
 5. Ketersediaan petugas parkir (A15)
 6. Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan (A24)

6.2 Saran

Berikut beberapa saran dari penulis yang berikan kepada pihak Restoran Si Kabayan:

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan berguna sebagai referensi pihak Restoran Si Kabayan untuk lebih mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Untuk perbaikan atribut yang bernilai negatif pihak restoran dapat menambah AC (*air conditioner*) agar pelanggan merasa nyaman berada di Restoran Si Kabayan. Untuk kesesuaian harga terhadap produk makanan pihak Restoran dapat meninjau ulang agar pelanggan merasa sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pihak restoran dapat melakukan pelatihan terhadap karyawan dalam hal *menu* makanan yang disediakan sehingga karyawan dapat menjabarkan dengan detail mengenai *menu* yang tersedia. Untuk ketersediaan petugas parkir sebaiknya petugas parkir selalu berada di area parkir agar pelanggan dapat memarkirkan kendaraan dengan rapi. Untuk yang terakhir yaitu seharusnya manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan, agar dapat mengetahui apa saja keluhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pada Restoran Si Kabayan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arikunto. 2013. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. edisi ketiga. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Cooper. 2001. *Pengertian Uji Validitas*. Spss Blogspot, 16 September 2009. Diakses dari [www.Google.Com/Pengertian Ujivaliditas Pada Tanggal 20 juli 2017](http://www.Google.Com/Pengertian_Ujivaliditas_Pada_Tanggal_20_juli_2017).
- Cooper. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Volume 1. PT Media Global Edukasi. Jakarta.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Edisi kedua. Semarang: Badan penerbit universitas Diponegoro.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Pt Indeks.
- Kotler, P. 2014. *Pengertian Jasa*.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*. Ed 1. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi.& Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua : Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi. 2014. *Pengertian kualitas jasa*.
- Menpan. 2003. No.63/Kep/M.Pan.
- Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara: Jakarta
- Murti, S. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Pancawati. & Rukmana. 2012. *Pengukuran Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat Dan Paket Pt Pos Indonesia Menggunakan Metode Servqual Dan Triz*. Program Studiteknik industri, Universitas Islam Bandung.
- Parasuraman. A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. New York : The Free Pres.
- Pujawan. 2010. *Supply Chain Management*. Edisi Kedua. Surabaya : Guna Widya.
- Rosa, S, I., Hidayat, A., dan Iksari, D, M. 2013. *Analisis Preferensi Konsumenterhadap produk Kebab Dengan metode Kano*. Jurnal Ftp. Malang Universitas Brawijaya.
- Rosa, S, I. 2014. *Analisis preferensi pelanggan*.
- Saleh, A. & Muwarik. 2010. *Public Service: Communication*. Malang: Umm Press.
- Siboro, S. & Millanyani, H. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor Di Terusan Bojong Soang*. Bandung.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Soetjipto.& Budi, W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan Dan Berbagai Persoalan Di Indonesia*. Usahawan, Tahun Xxvi, No 01, Januari, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W., Subriyanto, H., & Suef, M. 2007. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur, Apj Surabaya Selatan-Upj Ngagel*. Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

- Sumarni, M. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Pemasaran 2*. Yogyakarta: Adityamedia.
- Sutedja, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Pt. Grasindo, Anggota Ikapi.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta
- Triwibowo, S. Rukmi, H, S. & H, Ambar. 2014. Dengan Jurnal Teknik Industri Issn, Vol. 2. No.2 September 2014.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media Publising. Malang.
- Yuniar, S, S., Arijanto, S., & Liansari, G, P. 2014. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Diponegoro. Vol Vii, No 2. Semarang.
- Zeithaml, A. & Bitner, J, M. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Zeithaml, A., Parasuraman., & Berry. 2005. *Konsep Model Kualitas Pelayanan*.
- Zeithaml, A. 1985. *Problems And Strategies In Services Marketing*. *Jurnal Of Marketing*. Vol. 49. Spring.
- Zeithaml, A. & Jobitner, M. 2006. *Service Marketing*. Boston: Mcgraw-Hill.
- Zeithaml, A. & Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, A. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta

LAMPIRAN

A- KUESIONER

Permohonan Mengisi Kuesioner

Assalamualaikum Wr.Wb

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya yang bernama Adi Tiya Novitasari, selaku mahasiswi S-1 Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait *Service Quality* pada Restoran Si Kabayan di Kota Bengkulu sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan saudara/i menjadi responden dan selanjutnya saya mohon partisipasi saudara/i dalam pengisian kuesioner.

Partisipasi saudara dalam penelitian ini bersifat sukarela. Identitas pribadi dan semua informasi yang saudara berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian semata.

Terimakasih atas partisipasi saudara/i dalam penelitian ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 2017

Hormat Saya,

Adi Tiya Novitasari

KUESIONER

BAGIAN I

Petunjuk pengisian:

Isi dan berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang tersedia

1. Nama / inisial : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan : Pelajar Mahasiswa Karyawan Wiraswasta
 Lain-lain: _____

BAGIAN II

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan:

Skala Kepuasan/Kenyataan

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Skala Kepentingan/Harapan

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup

4 = Penting

5 = Sangat Penting

Semakin besar angka yang Anda ceklis (✓), maka semakin Anda setuju terhadap pernyataan tersebut.

No	`Kenyataan					Pernyataan	Harapan				
Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)											
1	1	2	3	4	5	Ketersediaan AC	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5	Ketersediaan fasilitas internet	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5	Penampilan karyawan rapi dan menarik	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5	Ketersediaan Toilet	1	2	3	4	5

No	Kenyataan					Pernyataan	Harapan				
5	1	2	3	4	5	Tempat parkir yang luas	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5	Tersedia ruang tunggu jika tempat duduk penuh	1	2	3	4	5
Dimensi Reliability (Kehandalan)											
7	1	2	3	4	5	Dapat membayar cash maupun dengan kartu	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5	Kecepatan dalam penyajian pesanan	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5	Kesesuaian harga dengan produk makanan	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5	Kemudahan dalam memesan makanan	1	2	3	4	5
Dimensi Responsiveness (Daya tanggap)											
11	1	2	3	4	5	Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5	Karyawan mendampingi pelanggan pada saat memilih makanan	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai <i>menu</i> yang tersedia	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5	Kemampuan karyawan memberikan informasi seluruh <i>menu</i>	1	2	3	4	5
Dimensi Assurance (Jaminan)											
15	1	2	3	4	5	Ketersediaan petugas parkir	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5	Ketersediaan petugas pembersih ruangan	1	2	3	4	5
17	1	2	3	4	5	Daftar <i>menu</i> sesuai dengan makanan yang tersedia	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5	Karyawan konsisten dalam bersikap sopan terhadap pelanggan	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5	Ketersediaan sistem jaminan keamanan (<i>CCTV</i>)	1	2	3	4	5

No	`Kenyataan					Pernyataan	Harapan				
----	------------	--	--	--	--	------------	---------	--	--	--	--

Dimensi *Empathy* (Empati)

20	1	2	3	4	5	Para karyawan sopan dan ramah	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pengunjung (ucapan selamat datang, terimakasih, dan maaf ketika terjadi sesuatu)	1	2	3	4	5
22	1	2	3	4	5	Karyawan memberikan layanan dengan sepenuh hati	1	2	3	4	5
23	1	2	3	4	5	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	1	2	3	4	5
24	1	2	3	4	5	Manajemen Restoran menerima kritik dan saran pelanggan	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil	1	2	3	4	5
26	1	2	3	4	5	Jam buka restoran sesuai	1	2	3	4	5

B- TABEL *r*

Tabel 1. Tabel *r*

n	Taraf Signif		n	Taraf Signif		n	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,59	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,458	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Arikunto Suharsimi, 2007. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.

C- DERAJAT TINGKAT KEPERCAYAAN

Tabel 2. Derajat tingkat kepercayaan

- Untuk beberapa derajat kepercayaan atau tingkat kepercayaan, nilai-nilai $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

TABEL 1

Derajat kepercayaan	99.73%	99%	98%	96 %	95,45%	95%	90%	80%	68,2%	50%
$Z_{\frac{\alpha}{2}}$	3.0	2.8	2.33	2,05	2,00	1,96	1,645	1,28	1,00	0,6745

D- DATA KUESIONER KINERJA RESPONDEN

Tabel 3. Data Kuesioner Kinerja Responden

no	tangibel						reliability				responsiveness				assurance					empathy						
	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	k16	k17	k18	k19	k20	k21	k22	k23	k24	k25	k26
1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5
2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2
4	2	2	3	2	3	3	2	5	5	5	5	3	4	5	4	2	4	3	4	2	4	5	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4
6	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4
7	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
8	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4
10	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	5
11	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5
13	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5

32	4	4	3	3	5	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3
34	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3
35	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	3	2	2	2	5
36	5	4	5	5	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
38	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	4	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3
41	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
42	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	2
43	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
45	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
46	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3
47	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5

68	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4
69	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
71	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	5	2	4	3	5	5	3
72	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	4	3	4	4
73	3	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4
74	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
75	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
76	3	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	4	4	3	4
77	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4
78	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	4
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
80	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3
81	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
82	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	2
83	4	4	4	2	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4
84	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	4

86	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5
88	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4
89	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5
90	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2
91	3	3	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	4
92	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5
93	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	3
94	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4
95	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
97	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2
98	3	4	4	2	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
99	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
100	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3

E- DATA KUESIONER HARAPAN RESPONDEN

Tabel 4. Data Kuesioner Harapan Responden

no	tangibel						reliability				responsiveness				assurance					empathy							
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	26	
1	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3
2	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	2	3	4	4	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3
5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	5	3	
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	
8	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3
9	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	
10	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	
11	4	4	3	2	4	5	2	4	5	5	3	3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
12	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	

13	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4
19	4	4	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4
20	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4
21	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5
26	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5
28	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4

29	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5
30	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	5	5	4	5	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	5	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4
34	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3
36	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3	5	4	2	5
37	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
38	4	4	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5
41	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3
42	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
43	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4
44	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4

45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4
47	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
49	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5
51	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4
52	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
53	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5
54	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
55	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3
56	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5
57	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
58	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	4	3	4	3

61	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
62	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
63	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5
64	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
65	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	3	2	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
66	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
68	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5
69	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
71	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5
72	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5
73	4	3	3	3	4	4	2	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3
74	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
75	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4
76	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3

77	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4
78	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4
79	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
81	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	3
82	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
83	4	4	4	2	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4
84	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3
85	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
86	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4
87	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	5
89	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
90	5	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4
91	4	4	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4

93	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3
94	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	2	4
96	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	2	5	3	4	4
98	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
99	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2
100	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3

F- RATA-RATA TINGKAT KINERJA DAN HARAPAN

Tabel 5. Rata-rata tingkat kinerja dan harapan

DIMENSI	No	Kenyataan(x)	Harapan(y)	Gap(x-y)
<i>Tangible</i>	btr1	3,68	4,05	-0,37
	btr2	3,84	4,01	-0,17
	btr3	3,68	3,93	-0,25
	btr4	3,69	3,71	-0,02
	btr5	3,74	4	-0,26
	btr6	3,73	3,95	-0,22
	rata2	3,73	3,94	-0,22
<i>RELIABILITY</i>	btr7	3,56	3,58	-0,02
	btr8	3,86	3,95	-0,09
	btr9	3,84	3,99	-0,15
	btr10	3,82	3,93	-0,11
	btr11	3,98	4,01	-0,03
	btr12	3,79	4	-0,21
	rata2	3,77	3,86	-0,09
<i>RESPONSIVENESS</i>	btr13	3,55	4,13	-0,58
	btr14	3,7	4,1	-0,4
	rata2	3,76	4,06	-0,31
<i>ASSURANCE</i>	btr15	3,75	4,01	-0,26
	btr16	3,82	4,13	-0,31
	btr17	3,84	3,99	-0,15
	btr18	3,89	4,03	-0,14
	btr19	3,9	4,01	-0,11
	rata2	3,84	4,03	-0,19
<i>EMPHATY</i>	btr20	3,77	3,85	-0,08
	btr21	3,72	3,78	-0,06

	btr22	3,81	3,86	-0,05
	btr23	3,76	3,96	-0,2
	btr24	3,68	3,98	-0,3
	btr25	3,94	4,13	-0,19
	btr26	3,84	4,03	-0,19
	rata2	3,79	3,94	-0,15
	rata2 total	3,78	3,97	-0,19

G- OUTPUT HASIL VALIDITAS KINERJA *TANGIBLE*

Tabel 6. Output Hasil Validitas Kinerja *Tangible*

		Correlations						
		kenyataan1	kenyataan2	kenyataan3	kenyataan4	kenyataan5	kenyataan6	total
kenyataan1	Pearson Correlation	1	,356**	,387**	,282**	,534**	,231*	,735**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,005	,000	,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kenyataan2	Pearson Correlation	,356**	1	,255 ⁺	,415**	,289**	,097	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,000	,004	,337	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kenyataan3	Pearson Correlation	,387**	,255 ⁺	1	,253 ⁺	,313**	,044	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010		,011	,002	,664	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
kenyataan4	Pearson Correlation	,282**	,415**	,253 ⁺	1	,359**	,119	,664**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,011		,000	,239	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,534**	,289**	,313**	,359**	1	,156	,701**
kenyataan5	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,002	,000		,121	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,231*	,097	,044	,119	,156	1	,436**
kenyataan6	Sig. (2-tailed)	,021	,337	,664	,239	,121		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,735**	,645**	,581**	,664**	,701**	,436**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

H- OUTPUT HASIL VALIDITAS KINERJA *RELIABILITY*

Tabel 7. Output Hasil Validitas Kinerja *Reliability*

		Correlations				
		kenyataan7	kenyataan8	kenyataan9	kenyataan10	total
kenyataan7	Pearson Correlation	1	,032	-,085	,092	,433**
	Sig. (2-tailed)		,751	,398	,365	,000
	N	100	100	100	100	100
kenyataan8	Pearson Correlation	,032	1	,247*	,148	,607**
	Sig. (2-tailed)	,751		,013	,142	,000
	N	100	100	100	100	100
kenyataan9	Pearson Correlation	-,085	,247*	1	,222*	,602**
	Sig. (2-tailed)	,398	,013		,026	,000
	N	100	100	100	100	100
kenyataan10	Pearson Correlation	,092	,148	,222*	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,365	,142	,026		,000

	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,433**	,607**	,602**	,661**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

I- Output Hasil Validitas Kinerja *RESPONSIVENESS*

Tabel 7. Output Hasil Validitas Kinerja

Correlations

		kenyataan11	kenyataan12	kenyataan13	kenyataan14	total
	Pearson Correlation	1	,224*	-,017	,397**	,688**
kenyataan11	Sig. (2-tailed)		,025	,867	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
kenyataan12	Pearson Correlation	,224*	1	,051	,089	,565**

	Sig. (2-tailed)	,025		,611	,378	,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-,017	,051	1	,171	,471**
kenyataan13	Sig. (2-tailed)	,867	,611		,089	,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,397**	,089	,171	1	,689**
kenyataan14	Sig. (2-tailed)	,000	,378	,089		,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,688**	,565**	,471**	,689**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

J- Output Hasil Validitas Kinerja ASSURANCE

Tabel 8. Output Hasil Validitas Kinerja Assurance

		Correlations					
		kenyataan15	kenyataan16	kenyataan17	kenyataan18	kenyataan19	total
kenyataan15	Pearson Correlation	1	,230 [*]	,129	-,035	,229 [*]	,547 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,022	,202	,729	,022	,000
	N	100	100	100	100	100	100
kenyataan16	Pearson Correlation	,230 [*]	1	,147	,274 ^{**}	,132	,646 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,022		,144	,006	,190	,000
	N	100	100	100	100	100	100
kenyataan17	Pearson Correlation	,129	,147	1	,117	-,050	,503 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,202	,144		,246	,620	,000
	N	100	100	100	100	100	100
kenyataan18	Pearson Correlation	-,035	,274 ^{**}	,117	1	,076	,546 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,729	,006	,246		,451	,000

	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,229*	,132	-,050	,076	1	,495**
kenyataan19	Sig. (2-tailed)	,022	,190	,620	,451		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,547**	,646**	,503**	,546**	,495**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

K- OUTPUT HASIL VALIDITAS KINERJA *EMPHATY*

Tabel 9. Output Hasil Validitas Kinerja *Emphaty*

Correlations

	kenyataan20	kenyataan21	kenyataan22	kenyataan23	kenyataan24	kenyataan25	kenyataan26	total
kenyataan20 Pearson Correlation	1	,129	,218*	,192	,289**	,198*	-,064	,556**

	Sig. (2-tailed)		,201	,030	,056	,004	,048	,530	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,129	1	,195	-,049	-,076	-,012	,059	,356**
kenyataan21	Sig. (2-tailed)	,201		,052	,632	,451	,903	,558	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,218*	,195	1	,127	,274**	,206*	-,017	,584**
kenyataan22	Sig. (2-tailed)	,030	,052		,210	,006	,040	,869	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,192	-,049	,127	1	,328**	,213*	,065	,558**
kenyataan23	Sig. (2-tailed)	,056	,632	,210		,001	,033	,519	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,289**	-,076	,274**	,328**	1	,148	,116	,603**
kenyataan24	Sig. (2-tailed)	,004	,451	,006	,001		,142	,249	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,198*	-,012	,206*	,213*	,148	1	-,208*	,450**
kenyataan25	Sig. (2-tailed)	,048	,903	,040	,033	,142		,038	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-,064	,059	-,017	,065	,116	-,208*	1	,307**
kenyataan26	Sig. (2-tailed)	,530	,558	,869	,519	,249	,038		,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,556**	,356**	,584**	,558**	,603**	,450**	,307**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

L- OUTPUT HASIL VALIDITAS HARAPAN *TANGIBLE*

Tabel 10. Output Hasil Validitas Harapan *Tangible*

Correlations

	harapan1	harapan2	harapan3	harapan4	harapan5	harapan6	total
harapan1 Pearson Correlation	1	,605**	,568**	,488**	,483**	,157	,756**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,119	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,605**	1	,684**	,579**	,456**	,175	,804**
harapan2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,081	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,568**	,684**	1	,673**	,538**	,145	,844**
harapan3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,149	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,488**	,579**	,673**	1	,507**	,070	,788**
harapan4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,489	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,483**	,456**	,538**	,507**	1	,100	,726**
harapan5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,324	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,157	,175	,145	,070	,100	1	,376**
harapan6	Sig. (2-tailed)	,119	,081	,149	,489	,324		,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,756**	,804**	,844**	,788**	,726**	,376**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

M- OUTPUT HASIL VALIDITAS HARAPAN *RELIABILITY*

Tabel 11. Output Hasil Validitas Harapan *Reliability*

Correlations

		harapan7	harapan8	harapan9	harapan10	total
harapan7	Pearson Correlation	1	,319**	,215*	,264**	,620**
	Sig. (2-tailed)		,001	,031	,008	,000
	N	100	100	100	100	100
harapan8	Pearson Correlation	,319**	1	,502**	,445**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,215*	,502**	1	,458**	,754**
harapan9	Sig. (2-tailed)	,031	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,264**	,445**	,458**	1	,754**
harapan10	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,620**	,771**	,754**	,754**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

N- OUTPUT HASIL VALIDITAS HARAPAN ASSURANCE

Tabel 12. Output Hasil Validitas Harapan *responseveness*

Correlations

		harapan11	harapan12	harapan13	harapan14	Total
harapan11	Pearson Correlation	1	,455**	,427**	,066	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,513	,000
	N	100	100	100	100	100
harapan12	Pearson Correlation	,455**	1	,259**	,106	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,296	,000
	N	100	100	100	100	100
harapan13	Pearson Correlation	,427**	,259**	1	-,089	,612**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009		,379	,000
	N	100	100	100	100	100
harapan14	Pearson Correlation	,066	,106	-,089	1	,373**
	Sig. (2-tailed)	,513	,296	,379		,000
	N	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,787**	,759**	,612**	,373**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

O- OUTPUT HASIL VALIDITAS HARAPAN *EMPHATY*

Tabel 13. Output Hasil Validitas Harapan *assurance*

		Correlations					
		harapan15	harapan16	harapan17	harapan18	harapan19	total
harapan15	Pearson Correlation	1	-,003	,088	-,001	-,065	,325**
	Sig. (2-tailed)		,974	,383	,994	,521	,001
	N	100	100	100	100	100	100
harapan16	Pearson Correlation	-,003	1	,016	-,074	,232*	,461**
	Sig. (2-tailed)	,974		,871	,467	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100

	Pearson Correlation	,088	,016	1	,134	,202*	,615**
harapan17	Sig. (2-tailed)	,383	,871		,184	,044	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-,001	-,074	,134	1	,111	,449**
harapan18	Sig. (2-tailed)	,994	,467	,184		,274	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-,065	,232*	,202*	,111	1	,641**
harapan19	Sig. (2-tailed)	,521	,020	,044	,274		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,325**	,461**	,615**	,449**	,641**	1
total	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 13. Output Hasil Validitas Harapan *emphaty*

		harapan20	harapan21	harapan22	harapan23	harapan24	harapan25	harapan26	total
	Pearson Correlation	1	,254*	,290**	,096	,048	,235*	,170	,547**
harapan20	Sig. (2-tailed)		,011	,003	,342	,636	,018	,090	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,254*	1	,138	,146	,064	,016	-,007	,420**
harapan21	Sig. (2-tailed)	,011		,171	,146	,526	,876	,945	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,290**	,138	1	,224*	,346**	,338**	,103	,654**
harapan22	Sig. (2-tailed)	,003	,171		,025	,000	,001	,309	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,096	,146	,224*	1	,379**	,310**	,199*	,622**
harapan23	Sig. (2-tailed)	,342	,146	,025		,000	,002	,048	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,048	,064	,346**	,379**	1	,164	,197*	,584**
harapan24	Sig. (2-tailed)	,636	,526	,000	,000		,104	,049	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
harapan25	Pearson Correlation	,235*	,016	,338**	,310**	,164	1	,032	,556**

	Sig. (2-tailed)	,018	,876	,001	,002	,104		,750	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,170	-,007	,103	,199*	,197*	,032	1	,422**
harapan26	Sig. (2-tailed)	,090	,945	,309	,048	,049	,750		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,547**	,420**	,654**	,622**	,584**	,556**	,422**	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

P- OUTPUT KINERJA *RELIABILITY* HASIL SPSS

Tabel 14. Output Hasil Reliability Kinerja *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,692	6

Tabel 15. Output Hasil Reliability Kinerja *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,336	4

Tabel 16. Output Hasil Reliability Kinerja *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,426	4

Tabel 17. Output Hasil Reliability Kinerja *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,412	5

Tabel 18. Output Hasil Reliability Kinerja *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,456	7

Q- OUTPUT HARAPAN RELIABILITY HASIL SPSS

Tabel 19. Output Hasil Reliability Harapan *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	6

Tabel 20. Output Hasil Reliability Harapan *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

Tabel 21. Output Hasil Reliability Harapan *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,534	4

Tabel 22. Output Hasil Reliability Harapan *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	6

Tabel 23. Output Hasil Reliability Harapan *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	7