

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

Setelah melakukan studi literatur, langkah berikutnya adalah pengambilan data sesuai kebutuhan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berjenis kuesioner tertutup dan diisi oleh konsumen di Grisse.

#### **4.2 Gambaran Umum Cafe & Resto**

Grisse merupakan salah satu Cafe & Resto yang mengusung jenis tema gabungan antara café dan restoran. Menu makanan yang diusung bersifat restaurant, sedangkan minuman diusung dengan tema café. Kombinasi ini menghasilkan suasana yang nyaman dan santai untuk berkumpul.

Beberapa menu makanan yang jadi andalan, yaitu ayam asam manis, nasi goreng, *cake* dll. Sedangkan untuk minuman, pihak café mengutamakan penyajian kopi berbubuk tradisional. Selain kopi juga menyajikan Smoothie, Milkshake, coklat, dll dengan berbagai pilihan rasa. Fasilitas yang disediakan ada Wi-fi berbayar, garasi luas, mushola, toilet, dan panggung jika ada acara tertentu.

Grisee Coffee & Resto buka selama 24 jam, sehingga ada 3 shift pergantian karyawan. Tiap shift terdiri dari 2 karyawan yang bekerja selama 8 jam sehari. Grisee Coffee & Resto memiliki karyawan berjumlah 10 orang

#### **4.3 Kuesioner**

Data Kuisisioner diperoleh dari penyebaran kuisisioner yang bersifat kuisisioner tertutup. Penyebaran kuisisioner dilakukan langsung kepada konsumen Grisse. Atribut-atribut pertanyaan yang ada pada kuisisioner digunakan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan Grisse. Kuisisioner yang disebarakan berjumlah 80 kuisisioner dengan 27 butir pertanyaan DINESERV.

#### 4.3.1 Profil Responden

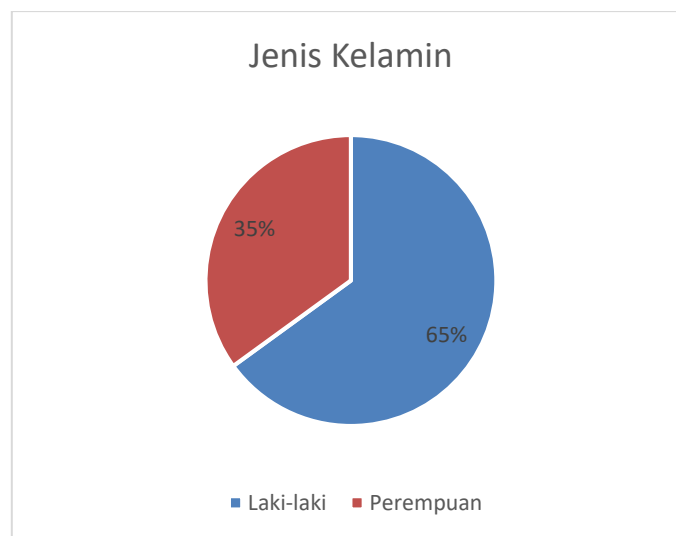
Responden Penelitian ini adalah konsumen dari Grisse Cafe & Resto. Analisis deskripsi statistik dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari responden. Berikut adalah hasil dari pengelompokan karakteristik responden :

##### a. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	52	65%
Perempuan	28	35%
Total	80	100%



Gambar 4.1 *Pie Chart* Jenis Kelamin

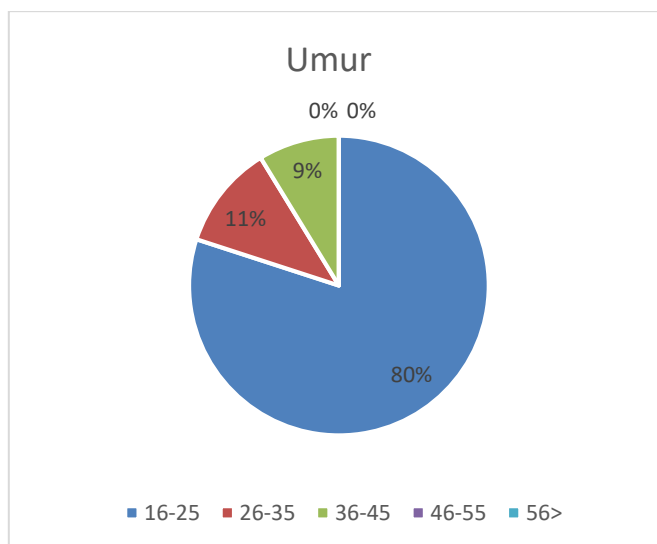
Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa konsumen Cafe & Resto Grisse mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu, sebanyak 65% dan sisanya sebesar 35% adalah perempuan.

## b. Umur

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
16 - 25	64	80%
26 - 35	9	11%
36 - 45	7	9%
46 - 55	0	0%
> 56	0	0%
Total	80	100%



Gambar 4.2 *Pie Chart* Umur Responden

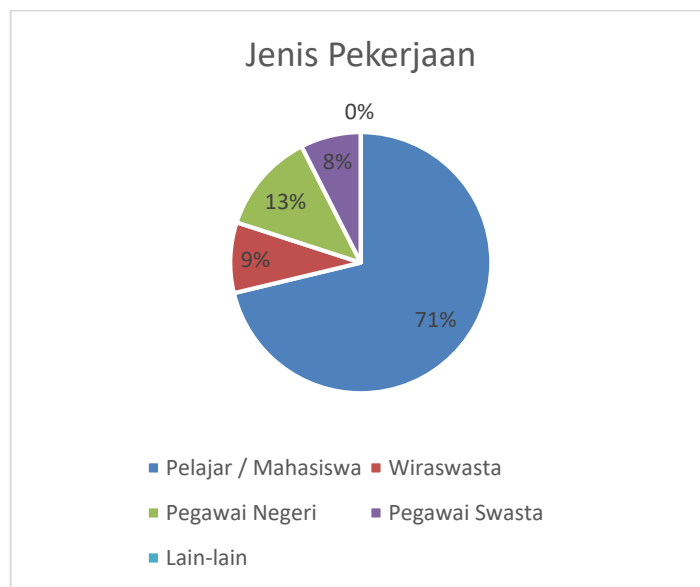
Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas pengunjung adalah muda – mudi yang berusia antara 16 - 25 tahun dengan presentase sebesar 80 %.

## c. Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar / Mahasiswa	57	71%
Wiraswasta	7	9%
Pegawai Negeri	10	13%
Pegawai Swasta	6	8%
Lain - lain	0	0%
Total	80	100%



Gambar 4.3 *Pie Chart* Jenis Pekerjaan

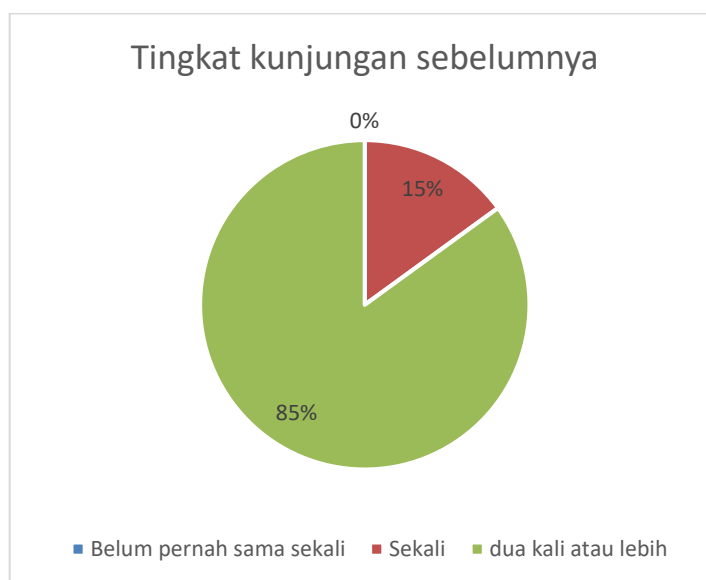
Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan mayoritas konsumen dari Cafe & Resto Grisse adalah pelajar / mahasiswa dengan presentase sebesar 71 %.

## d. Frekuensi berkunjung sebelumnya

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung sebelumnya disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Distribusi Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Sebelumnya

Tingkat Kunjungan	Frekuensi	Presentase
Belum pernah sama sekali	0	0%
Sekali	12	15%
Dua kali atau ebih	68	85%
Total	80	100%

Gambar 4.4 *Pie Chart* Tingkat Kunjungan

Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan mayoritas konsumen dari Cafe & Resto Grisse adalah pelanggan setia yang sudah pernah makan di Grisse sebanyak 2 kali atau lebih.

#### 4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner

Berikut adalah rekapitulasi data hasil dari penyebaran kuesioner :

##### a. Bukti Fisik

Tabel 4.5. Rekap Kuesioner Bukti Fisik

No.	Pertanyaan	Skor Total	Kinerja
1.	Bagian depan luar bangunan menarik dan terlihat nyaman untuk pelanggan	327	4,0975

No.	Pertanyaan	Skor Total	Kinerja
2.	Area makan yang bersih dan nyaman	330	4,125
3.	Area makan tidak sempit dan leluasa untuk bergerak	319	4
4.	Memiliki meja dan kursi makan yang baik dan nyaman	329	4,1125
5.	Peralatan makan tersedia dan bersih ( piring, sendok, garpu, dll )	328	4,1
6.	Terdapat fasilitas yang baik dan lengkap (meja,musholla, toilet, parkir, dll )	327	4,0875
7.	Fasilitas yang tersedia bersih aman dan nyaman.	327	4,0875
8.	Daftar menu yang tersedia dengan baik dan mencantumkan harga secara jelas	315	3,9375
9.	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	327	4,0875

b. Kehandalan

Tabel 4.6. Rekap Kuesioner Kehandalan

No.	Pertanyaan	Skor Total	Kinerja
1.	Memberikan pelayanan penyajian pesanan secara cepat	313	3,9125
2.	Konsisten dalam cita rasa masakan dan layanan	329	4,1125
3.	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai pesanan	329	4,1125
4.	Karyawan memiliki kehandalan dalam penyampaian jasa yang baik	328	4,1

## c. Daya Tanggap

Tabel 4.7. Rekap Kuesioner Daya Tanggap

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Kinerja</b>
1.	Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	328	4,1
2.	Memberikan perhatian khusus pada permintaan tertentu pelanggan ( tambah/kurang bumbu )	327	4.0875

## d. Jaminan

Tabel 4.8. Rekap Kuesioner Jaminan

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Kinerja</b>
1.	Karyawan mampu memberi penjelasan pada daftar menu & komposisi makanan	329	4,1125
2.	Karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan sopan	327	4,0875
3.	Memberi rasa aman pada pelanggan ( bebas bahan kimia, pengawet, penjagaan parkir )	328	4,1
4.	Karyawan mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	327	4,0875

## e. Empati

Tabel 4.9. Rekap Kuesioner Empati

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Kinerja</b>
1.	Karyawan memberi perhatian penuh terhadap pelanggan	328	4,1
2.	Karyawan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	327	4,0875

No.	Pertanyaan	Skor Total	Kinerja
3.	Karyawan bersimpatik dan menanggapi dengan baik jika ada keadaan yang salah	329	4,1125
4.	Karyawan memberikan pelayanan yang terbaik dan sepenuh hati	327	4,0975
5.	Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial	328	4,1

#### 4.4 Uji Instrumen

##### 4.4.1 Uji Kecukupan Data

Setelah melakukan penyebaran kuisioner maka perlu dilakukan uji kecukupan data yang berfungsi untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah cukup atau tidak untuk mewakili suatu populasi. Dengan melakukan perhitungan data maka dapat diketahui berapa banyak data minimal yang dibutuhkan. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan = 95% maka k untuk nilai Z :

$$k = \frac{c}{2}$$

Apabila  $C = 0,95$ , maka nilai k dengan probabilitasnya adalah

$$k = \frac{0,95}{2}$$

$$k = 0,475$$

Dapat dilihat pada Z tabel untuk mencari nilai yang sesuai atau mendekati dengan nilai 0,475. Akan terlihat pada persimpangan lajur 1,9 dan kolom 0,6. Sehingga nilai k untuk Z berjumlah 1,96 ~ 2. Setelah didapatkan nilai k, dilakukan uji kecukupan data dengan nilai  $s = 5\%$ ,  $Ex^2 = 32599$ ,  $Ex = 7831$ ,  $(Ex)^2 = 61324561$  menggunakan rumus :

$$N' = \left[ \frac{k/s \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$



Dimana:

- k = Tingkat keyakinan  
 s = Derajat Ketelitian  
 N = Jumlah data pengamatan  
 N' = Jumlah data teoritis  
 X = Data pengamatan

$$N' = \left[ \frac{2/0,05 \sqrt{62590080 - 61324561}}{7831} \right]^2$$

$$N' = \left[ \frac{40 \sqrt{1265519}}{7831} \right]^2$$

$$N' = \left[ \frac{40 * 1124,953}{7831} \right]^2$$

$$N' = [5,746]^2$$

$$N' = 33,02$$

Karena N' setelah dihitung sebesar 33,02 maka itu artinya N' < N, maka data tersebut dianggap cukup.

#### 4.4.2 Uji Validitas

a. Menentukan Hipotesis

H<sub>0</sub> : Skor atribut berkolerasi positif dengan skor faktor (valid)

H<sub>0</sub> : Skor atribut tidak berkolerasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai  $r_{\text{tabel}}$ 

Tingkat signifikansi sebesar 5 %, dikarenakan resiko kesalahan terhadap hasil pengujian yang dilakukan, sehingga dalam pengujian masih memiliki kemungkinan kesalahan sebesar 5 % dan kemungkinan benar sebesar 95 %.

$$\begin{aligned}\text{Derajat kebebasan} &= n - 2 \\ &= 80 - 2 = 78\end{aligned}$$

Jika dilihat pada tabel  $r$  pada tingkat signifikansi sebesar 5%, maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0.22

c. Menentukan nilai  $r_{\text{hitung}}$ 

Nilai  $r_{\text{hitung}}$  diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan software SPSS 22.0. Nilai  $r_{\text{hitung}}$  dapat dilihat pada *output* SPSS 22.0 pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Selain melalui SPSS 22.0 nilai  $r_{\text{hitung}}$  juga dapat dihitung secara manual. Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan secara manual nilai  $r_{\text{hitung}}$  :

$r_{\text{hitung}}$  untuk variabel pertama :

$$N = 80$$

$$\sum X = 327$$

$$\sum Y = 7831$$

$$\sum X^2 = 1363$$

$$\sum Y^2 = 769425$$

$$\sum X.Y = 32156$$

$$\begin{aligned}r_{xy} &= \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \\ &= \frac{(80 \cdot 32156) - (327 \cdot 7831)}{\sqrt{(80 \cdot 1363) - (327 \cdot 327)} \cdot \sqrt{(80 \cdot 769425) - (7831 \cdot 7831)}} \\ &= \frac{11743}{22007,86} \\ &= 0.534\end{aligned}$$

## d. Pengambilan Keputusan

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka atribut atau item kuesioner valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka atribut atau item kuesioner tidak valid

Tabel 4.10. Uji Validitas Bukti Fisik

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Bagian depan luar bangunan menarik dan terlihat nyaman untuk pelanggan	.534	0.22	VALID
2.	Area makan yang bersih dan nyaman	.498	0.22	VALID
3.	Area makan tidak sempit dan leluasa untuk bergerak	.506	0.22	VALID
4.	Memiliki meja dan kursi makan yang baik dan nyaman	.324	0.22	VALID
5.	Peralatan makan tersedia dan bersih ( piring, sendok, garpu, dll )	.316	0.22	VALID
6.	Terdapat fasilitas yang baik dan lengkap (meja,musholla, toilet, parkir, dll )	.506	0.22	VALID
7.	Fasilitas yang tersedia bersih aman dan nyaman.	.347	0.22	VALID
8.	Daftar menu yang tersedia dengan baik dan mencantumkan harga secara jelas	.589	0.22	VALID
9.	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	.483	0.22	VALID

Tabel 4.11. Uji Validitas Kehandalan

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Memberikan pelayanan penyajian pesanan secara cepat Konsisten dalam cita rasa masakan dan layanan	.615	0.22	VALID
2.	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai pesanan	.300	0.22	VALID

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
3.	Memberikan pelayanan penyajian pesanan secara cepat Konsisten dalam cita rasa masakan dan layanan	.348	0.22	VALID
4.	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai pesanan	.361	0.22	VALID

Tabel 4.12. Uji Validitas Daya Tanggap

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	.489	0.22	VALID
2.	Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	.315	0.22	VALID

Tabel 4.13. Uji Validitas Jaminan

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Karyawan mampu memberi penjelasan pada daftar menu & komposisi makanan Karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan sopan	.428	0.22	VALID
2.	Memberi rasa aman pada pelanggan ( bebas bahan kimia, pengawet, penjagaan parkir )	.473	0.22	VALID
3.	Karyawan mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	.257	0.22	VALID
4.	Karyawan mampu memberi penjelasan pada daftar menu & komposisi makanan Karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan sopan	.506	0.22	VALID

Tabel 4.14. Uji Validitas Empati

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1	Karyawan memberi perhatian penuh terhadap pelanggan	.379	0.22	VALID
2	Karyawan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan	.442	0.22	VALID
3	Karyawan bersimpatik dan menanggapi dengan baik jika ada keadaan yang salah	.526	0.22	VALID
4	Karyawan memberikan pelayanan yang terbaik dan sepenuh hati	.318	0.22	VALID
5	Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial	.361	0.22	VALID

Berdasarkan uji validitas menggunakan software SPSS 22.0 diatas, disimpulkan bahwa seluruh atribut pertanyaan yang ada pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan pada atribut-atribut tersebut.

#### 4.4.3 Uji Reliabilitas

Dalam menyatakan reliabilitas suatu alat ukur (*instrument*), digunakan interpretasi terhadap koefisien reabilitas seperti yang dijelaskan pada tabel 4.15 (Arikunto S. , 2009).

Tabel 4.15. Klasifikasi Interpretasi Koefisien Reliabilitas

Koefisien Reabilitas	Interpretasi
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Tinggi (Sangat Baik)
0,60 – 0,80	Korelasi Tinggi (Baik)
0,40 – 0,60	Korelasi Sedang (Cukup)
0,20 – 0,40	Korelasi Rendah (Kurang)
0,00 – 0,20	Korelasi Sangat Rendah (Sangat Kurang)

Nilai reliabilitas didapatkan dengan 2 macam perhitungan, secara manual dan dengan menggunakan *software* SPSS 22.0. Hasil perhitungan uji reliabilitas secara manual adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} N &= 80 \\ k &= 24 \\ \sum X &= 327 \\ \sum Y &= 7831 \\ \sum Y^2 &= 769425 \\ \sum ab^2 &= 8.172 \\ a1^2 &= 35,85 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} r_{11} &= \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{a1^2} \right] \\ &= \left( \frac{24}{24-1} \right) \left( 1 - \left( \frac{8.172}{35,85} \right) \right) \\ &= 0.806 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan uji reliabilitas tingkat kinerja pelayanan dengan menggunakan *software* SPSS 22.0 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16. Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.806	24

Menurut Arikunto suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto S. , 2006). Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha* yakni dengan koefisien reliabilitas sebesar 0.806. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur (instrument) pada penelitian ini termasuk dalam kategori reliabel.

#### 4.5 Hasil Kuesioner Kinerja DINSERV

Setelah dilakukan Uji Instrumen, kemudian dilakukan perhitungan mean rata total, dimana mean yang dibawah mean rata total akan dianggap perlu perbaikan. Berikut hasil rekapitulasi untuk perhitungan mean rata total.

Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Rata mean

No	Total	Mean	Rata mean
1	327	4,0875	4,07865
2	330	4,125	
3	319	3,9875	
4	329	4,1125	
5	328	4,1	
6	327	4,0875	
7	327	4,0875	
8	315	3,9375	
9	327	4,0875	
10	313	3,9125	
11	329	4,1125	
12	329	4,1125	
13	328	4,1	
14	328	4,1	
15	327	4,0875	
16	327	4,0875	
17	327	4,0875	
18	328	4,1	
19	327	4,0875	
20	328	4,1	
21	327	4,0875	
22	329	4,1125	

No	Total	Mean	Rata mean
23	327	4,0875	
24	328	4,1	

Dari tabel diatas dapat dilihat ada 3 atribut yang ada dibawah mean rata total, sehingga dianggap perlu perbaikan. Atribut tersebut adalah Area makan sempit, Daftar menu tidak lengkap, dan Pelayanan yang lama.

#### 4.6 *House of Quality (HOQ)*

Dari hasil survey dan penyebaran kuesioner, diperoleh daftar keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap kinerja pelayanan seperti dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 4.18 Voice of Customer / What

No.	What	Weight
1	Area makan tidak sempit dan leluasa untuk bergerak	3,98
2	Daftar menu yang tersedia dengan baik dan mencantumkan harga secara jelas	3,93
3	Memberikan pelayanan penyajian pesanan secara cepat	3,91

Langkah berikutnya adalah menyusun kebutuhan teknis yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kebutuhan teknis merupakan penerjemahan atribut ke dalam bahasa organisasi. Atribut pelayanan sendiri merupakan kebutuhan konsumen, sehingga respon teknikal merupakan respon perusahaan terhadap kebutuhan konsumen. Dari proses studi literature didapatkan 3 respon teknikal.

Tabel 4.19 Technical Response / How

No.	How
1	Luas Ideal area gerak duduk
2	Karakteristik dan isi daftar menu
3	Kecepatan waktu pelayanan



Dari technical response, kemudian menentukan objective value. Objective value adalah penerjemahan atribut how kedalam bahasa organisasi lebih dalam. Dari penyebaran kuesioner, pengamatan dan studi literature didapatkan hasil sebagai berikut

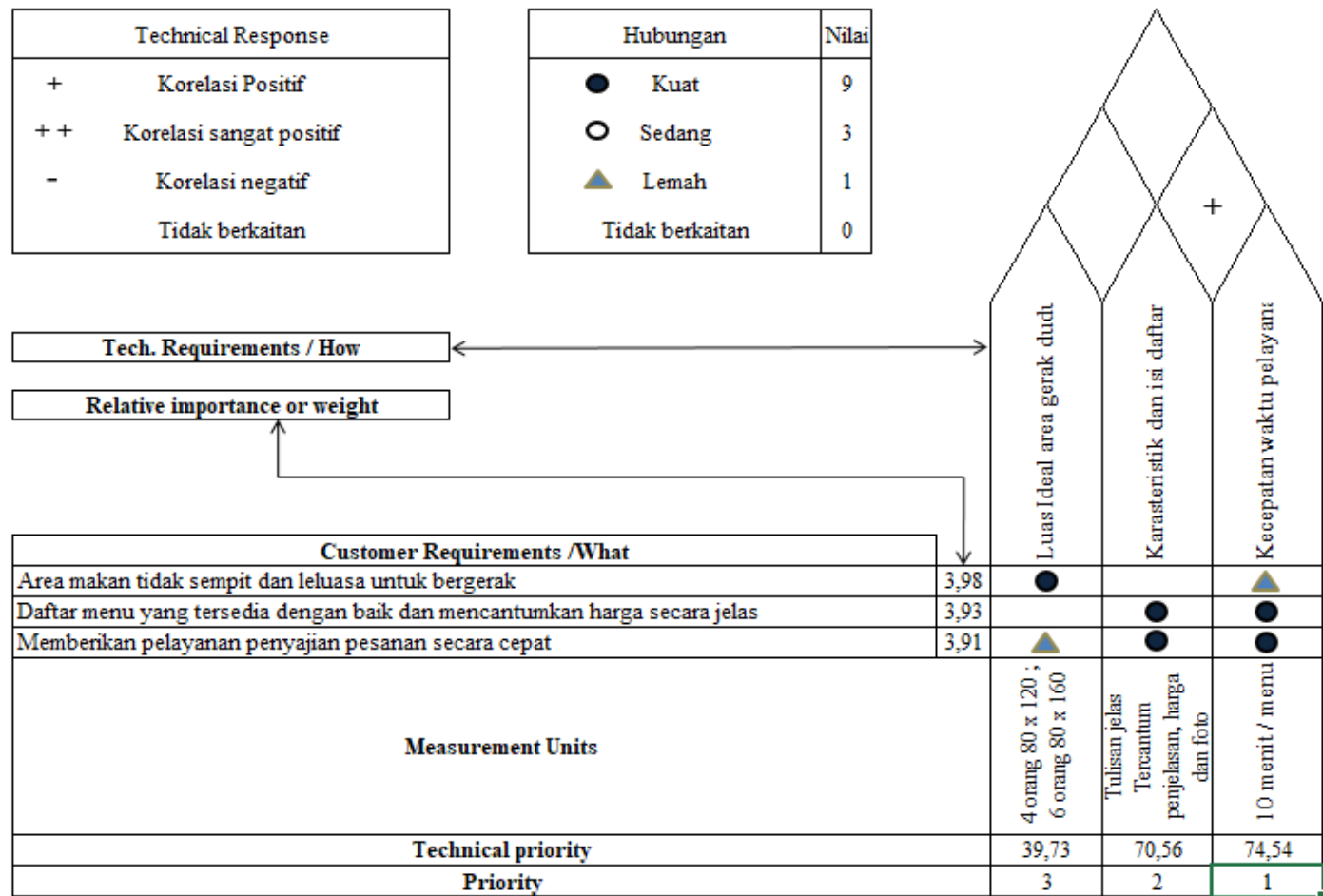
Tabel 4.20 Objective value

No.	How	Objective value
1	Luas Ideal area gerak duduk	4orang = 80 x 120 6orang = 80 x 160
2	Karakteristik dan isi daftar menu	Tulisan jelas Tercantum penjelasan Tercantum harga Tercantum foto
3	Kecepatan waktu pelayanan	10 menit / menu

Setelah mendapatkan kebutuhan teknis, dilanjutkan dengan menentukan hubungan dari what dan how. Untuk setiap sel dalam relationship, tim memberikan nilai yang menunjukkan keberadaanya terhadap how (dikolom atas), dihubungkan dengan what atau kebutuhan konsumen (customer needs) di baris sebelah kiri . nilai ini menunjukkan kepuasan konsumen (Cohen, 1995).

Langkah selanjutnya dari House of Quality adalah mengisi bagian matrik yang terdapat pada bagian atap ( roof). Matrik ini berguna untuk mencatat langkah dari SQC . Yang menggambarkan dorongan atau halangan satu dengan yang lainnya. Bagian ini membantu dalam menentukan bottlenecks dari rancangan produk. Dengan ini dapat membantu mengidentifikasi kunci dari komunikasi menurut pengembang (Cohen, 1995)

Kolom bagian karakteristik hubungan (technical correlations), ini memuat korelasi antar elemen pada karakteristik teknis. Matriks korelasi tersebut menunjukkan pengaruh antar elemen yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pada perbaikan tiap tiap elemen yang berkorelasi (Cohen, 1995).



Gambar 4.5 House of Quality

Dari gambar 4.5, nilai technical priority untuk Luas ideal area gerak duduk bernilai 39,7. Ini didapat dari penjumlahan perkalian nilai dari hubungan kuat dikalikan importan rating. Dilihat pada matriks luas ideal area gerak duduk dan area makan tidak sempit dan leluasa untuk bergerak, memiliki hubungan kuat yang bernilai 9. Kemudian nilai 9 dikalikan dengan nilai importance rating bernilai 3,98 sehingga mendapatkan nilai 35,8. Pada matriks kolom yang sama dengan baris memberikan pelayanan penyajian pesanan secara cepat memiliki hubungan lemah bernilai 1, dan dikalikan dengan nilai IR yang bernilai 3,91, menghasilkan nilai 3,9. Hasil perkalian tersebut yang bernilai 35,8 dan 3,91 kemudian dijumlahkan, menjadi 39,7. Prosedur technical priority pada kolom yang lain perhitungan sama.