

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisa Data Hasil Kuesioner

Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan Grisse Cafe & Resto.

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan perhitungan uji kecukupan data yang berfungsi untuk mengetahui data minimal/sampel yang dibutuhkan dalam pengolahan data selanjutnya, menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan tingkat ketelitian/error sebesar 10% maka didapatkan data minimal/sampel adalah 68 responden. Kuesioner yang disebar dan kembali adalah sebanyak 80 buah. Tingkat signifikansi 10% menunjukkan bahwa peneliti percaya bahwa data yang diambil kesalahannya tidak akan lebih dari 10%, dengan pengambilan data sebanyak 80 responden maka dianggap sudah mewakili sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkan sebesar 68 responden.

5.1.2 Uji Validitas Data

Uji Validitas dilakukan menggunakan *software SPSS 22.0 for Windows* hasilnya dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Pada penelitian ini didapatkan nilai r tabel sebesar 0.22. Hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *software SPSS 22.0 for Windows* adalah semua atribut mempunyai nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, hal itu menunjukkan bahwa semua atribut telah valid dalam uji validasi. Kevalidan semua atribut tersebut menunjukkan bahwa atribut-atribut didalam kuesioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

5.1.3 Uji Reliabilitas

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 korelasi reliabel. Korelasi yang reliabel menunjukkan bahwa kuisisioner dapat memberikan kesetabilan hasil pengamatan. Melaksud dari kestabilan hasil pengamatan adalah berapa kalipun atribut-atribut pertanyaan dalam kuisisioner akan ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 Analisis Penentuan Perbaikan Pelayanan DINSERV

Dari pengukuran kinerja menggunakan DINSERV, didapatkan 3 atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah area makan tidak sempit dan leluasa untuk bergerak dengan nilai 3,98, daftar menu yang tersedia dengan baik dan mencantumkan harga secara jelas dengan nilai 3,93 dan rumah makan mampu menjaga kecepatan dan kualitas layanan pada saat banyak pengunjung dengan nilai 3,91 (jam sibuk). Perbaikan untuk ketiga atribut tersebut perlu dilakukan dikarenakan nilai kinerja ketiga atribut berada di range 3,9 4, dibawah rata-rata keseluruhan kuesioner sebesar 4,089 yang artinya ketiga atribut dibawah rata-rata. Penjelasan untuk ketiga atribut tersebut yang pertama adalah luas area makan yang dinilai responden buruk. Ukuran meja dinilai terlalu sempit dan jumlah kursi yang dipaksakan (banyak). Atribut yang kedua adalah daftar menu. Daftar menu yang ada sudah usang, dan harga dan menu baru ada yang tertera, ada yang dicoret dan dilapisi kertas baru, dan ada yang belum tertera sama sekali. Yang ketiga Rumah makan mampu menjaga kecepatan dan kualitas layanan pada saat banyak pengunjung (jam sibuk). Grisse Resto & café beroperasi selama 24 jam dan memiliki 3 shift, dan masing-masing shift terdiri dari 2 karyawan. Untuk menghandle lebih dari 30 jenis makanan dan minuman dinilai kurang sehingga penyajian dan pelayanan lama pada saat jam sibuk.

5.3 Analisis Prioritas Rancangan QFD

Melalui metode QFD yang diterapkan, diperoleh beberapa poin utama yang merupakan sasaran dalam penelitian untuk meningkatkan performa pelayanan kualitas Grisee resto & café. Beberapa poin sebagai berikut.

1. Luas ideal gerak duduk memiliki priority terkecil yakni bernilai 39,7. Area gerak saat makan atau duduk, ditentukan ukuran dimensi gerak maksimalnya. Hal ini bisa diukur dari luas area per wilayah area makan yang mengandung meja dan kursi. Berdasarkan ukuran dasar ruang gerak , 1 meja untuk 4 orang dibuthkan 80 x 120 cm dan ukuran kursi untuk 1 orang duduk 55 x 60 cm. sehingga total area untuk 1 wilayah area makan ideal untuk 4 orang adalah 190 x 120 cm.
2. Karakteristik daftar menu memiliki nilai yang cukup tinggi, yakni sebesar 70,56. Karakteristik daftar menu yang diinginkan oleh pelanggan diantaranya mencakup tulisan mudah dibaca dan jelas, tercantum penjelasan makanan dan minuman, tercantum harga untuk makanan, minuman, dan fasilitas lainnya yang berbayar seperti wifi. Yang terakhir tercantum foto makanan dan minuman, sehingga pelanggan dapat memilih makanan dan minuman lebih cepat dan efisien.
3. Kecepatan waktu pelayanan memiliki technical priority tertinggi yaitu bernilai 74,54. Perbedaan kecepatan waktu pelayanan saat jam sibuk dan jam ideal sangat berbeda. Untuk pelayanan minuman pada jam sibuk dan jam ideal berselisih hingga 6-10 menit sehingga hal ini sangat mengganggu.