

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Rumah Makan Mak Dower Rawamangun merupakan rumah makan yang berada di Jl. Pemuda No.72, Jati, RT.2/RW.4, Jati, Jakarta Timur. Konsep rumah makan Mak Dower boleh dibilang unik, dimana lebih menonjolkan suasana homie dengan nuansa tradisional khas Betawi melalui menu makanan-minuman yang disajikan kepada para penikmat kuliner. Di Rumah Makan Mak Dower, pelanggan bisa makan enak dengan aneka makanan khas Betawi. Berbagai sajian kuliner khas betawi ketoprak, soto betawi, kerak telur bahkan gabus pucung tersedia. Menyajikan beragam menu khas Betawi, Rumah makan Mak Dower jadi salah satu destinasi makan enak yang cukup populer. Selain gabus pucung, juga tersedia pecak bandeng, jengkol, hingga olahan petai. Rumah makan Mak Dower telah berdiri selama lima tahun. Tempat ini menggunakan resep keluarga untuk tiap sajiannya. Tak cuma makanan khas Betawi, mereka juga menyediakan pilihan minuman tradisional seperti bir pletok. Tak hanya beragam hidangan yang nikmat, alunan musik Betawi yang terdengar sayup-sayup. Harga makanan di Rumah Makan Mak Dower berkisar antara Rp.18.000,- sampai dengan Rp.27.000,- dengan menu makanan special seperti, Ikan Cuwe Ngacir, Tulang Jambal Sewot, Tutut Ngibrit, Ikan Gabus Jablak, dan Ayam Lenong. Rumah makan Mak Dower memiliki halaman parkir yang luas sehingga dapat memudahkan para pelanggan untuk memarkirkan kendaraan mereka.

Struktur organisasi Rumah Makan Mak Dower Rawamangun (Lampiran 2), membagi tugas dan jabatan masing-masing bagian. *Job description* dari tiap bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Owner*

Owner adalah orang yang mempunyai rumah makan tersebut yang menjadi pemegang kekuasaan terbesar atas segala keputusan dan kebijakan rumah makan. Dalam hal ini yang menjadi *owner* adalah Bapak Wandu.

2. *Manager*

Manager bertugas untuk mengkoordinasi segala aktivitas yang dijalankan masing-masing bagian berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan serta bertanggung jawab penuh atas maju mundurnya rumah makan dan memberikan perintah langsung kepada bawahannya.

3. *Financial Manager*

Financial manager memiliki tugas untuk mengkoordinir segala pencatatan dan pembukuan sederhana dari kasir, bertanggung jawab atas administrasi rumah makan terhadap pembelian bahan baku.

4. *Ass. Financial Manager*

Ass financial manager bertugas untuk membantu keseluruhan tugas dari *financial manager* serta mewakilinya apabila *financial manager* sedang berhalangan untuk melakukan tugasnya. *Ass financial manager* bertanggung jawab kepada *financial manager* dan dibantu oleh *cashier*.

5. *Cashier*

Cashier mempunyai tugas melaksanakan pencatatan sederhana atas administrasi rumah makan serta melakukan perhitungan pembelian yang dilakukan oleh pelanggan.

6. *Chef*

Chef bertugas mengepalai bagian dapur, bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan dapur, seperti memasak dengan selalu menjaga cita rasa, memberikan informasi terhadap campuran bahan-bahan serta banyaknya bahan baku yang dibutuhkan, mengadakan pengawasan terhadap bahan-bahan yang tersedia di dapur. *Chef* dibantu oleh *cook staff*.

7. *Cook staff*

Cook staff bertugas membantu *chef* dibagian dapur terhadap segala kegiatan yang berhubungan dengan dapur.

8. *Stock keeper*

Stock keeper bertugas mengawasi persediaan barang dan bahan yang dibutuhkan disemua bagian serta membeli semua peralatan maupun perlengkapan dan bahan baku persediaan.

9. *Chief Back Up*

Chief back Up memiliki tugas melayani konsumen yang memesan makanan dan minuman serta menghadirkan pesanan tersebut. Dalam bertugas *chief back up* dibantu *dinning staff*.

10. *Dinning staff*

Dinning staff bertugas menyiapkan segala fasilitas makanan pelanggan seperti membersihkan meja makan, menyiapkan cuci tangan, termasuk membereskan dan membersihkannya.

11. *Paintry*

Paintry bertugas untuk membuat minuman yang dipesan konsumen.

4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, frekuensi kunjungan, pekerjaan dan dengan siapa datang berkunjung sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1. berikut:

Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	40	40%
2.	Perempuan	60	60%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 4.1. diatas menunjukkan mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60 orang (60%), dan sisanya sebanyak 40 orang (40%) responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini mencerminkan bahwa perempuan lebih suka berkumpul dan makan di Rumah Makan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat dikarenakan sudah menjadi sebuah kebiasaan yang tak lagi mewah untuk makan di luar rumah,

terlebih lagi Rumah Makan Mak Dower Rawamangun yang menyediakan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau.

2. Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.2. berikut:

Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	< 20 tahun	5	5%
2.	20-40 tahun	91	91%
3.	> 40 tahun	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 4.2. diatas menunjukkan mayoritas responden berusia 20 - 40 tahun yaitu sebanyak 91 orang (91%), dan sisanya responden berusia < 20 tahun sebanyak 5 orang (5%), dan responden berusia > 40 tahun sebanyak 4 orang (4%). Hal ini mencerminkan bahwa responden yang menjadi pelanggan Rumah Makan mak Dower Rawamangun adalah anak-anak muda. Bisnis rumah makan ini sedang naik daun, dimana rumah makan ditiap sudut kota, tempat-tempat tersebut selalu ramai pengunjung, dan mayoritasnya adalah anak muda.

3. Frekuensi Kunjungan

Deskripsi responden berdasarkan frekuensi kunjungan disajikan pada Tabel 4.3. berikut:

Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase
1.	≤ 5 kali	80	80%
2.	6-10 kali	16	16%
3.	> 10 kali	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 4.3. diatas menunjukkan mayoritas responden dengan frekuensi kunjungan ≤ 5 kali yaitu sebanyak 80 orang (80%), dan sisanya responden dengan frekuensi kunjungan 6-10 kali sebanyak 16 orang (16%) dan responden dengan frekuensi kunjungan > 10 kali sebanyak 4 orang (4%). Hal ini mencerminkan responden dalam penelitian ini sudah berlangganan dan menjadikan Rumah makan mak Dower Rawamangun salah satu Rumah makan pilihan.

4. Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Tabel 4.4. berikut:

Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pelajar	37	37%
2.	Wiraswasta	2	2%
3.	Pegawai swasta	46	46%
4.	Pegawai negeri	6	6%
5.	Lainnya	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 4.4. diatas menunjukkan mayoritas responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 46 orang (46%), dan sisanya responden dengan pekerjaan pelajar sebanyak 37 orang (37%), responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang (9%), responden dengan pegawai negeri sebanyak 6 orang (6%) dan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 2 orang (2%). Hal ini mencerminkan responden dalam penelitian ini mayoritas pegawai swasta, yang mungkin saja mereka terlalu sibuk bekerja sampai tidak sempat masak tiap hari. Bisa juga mereka butuh dorongan ekstra santai dan rilek sejenak ditengah-tengah melewati kesibukan kerjanya.

5. Dengan siapa datang berkunjung

Deskripsi responden berdasarkan dengan siapa datang berkunjung disajikan pada Tabel 4.5. berikut:

Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan dengan Siapa Datang Berkunjung

No.	Dengan Siapa Datang Berkunjung	Jumlah Responden	Persentase
1.	Keluarga	31	31%
2.	Teman	58	58%
3.	Rekan kerja	11	11%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 4.5. diatas menunjukkan berdasarkan responden yang berkunjung bersama teman sebanyak 58 orang (58%), dan sisanya responden yang berkunjung bersama keluarga sebanyak 31 orang (31%) dan responden yang berkunjung bersama rekan kerja sebanyak 11 orang (11%). Hal ini mencerminkan responden dalam penelitian ini lebih suka untuk berkunjung ke rumah makan Mak Dower Rawamangun bersama teman, dibandingkan dengan keluarga maupun rekan kerja.

4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1. Uji validitas persepsi dan harapan

Sebelum dilakukan analisis terhadap hasil kuesioner, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dari butir-butir pertanyaan kuesioner yang mewakili harapan dan persepsi pelanggan tersebut. Validitas diuji dengan membandingkan nilai rhitung dan rtabel untuk masing-masing butir pertanyaan yang ada. Jika nilai rhitung > rtabel maka dikatakan Valid. Hasil uji validitas terhadap persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.6. berikut:

Tabel 4.6. Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi Pelanggan

No. Pernyataan	rhitung	rtabel	Keputusan
Persepsi_01	0.837	0.197	Valid
Persepsi_02	0.689	0.197	Valid
Persepsi_03	0.596	0.197	Valid
Persepsi_04	0.615	0.197	Valid
Persepsi_05	0.720	0.197	Valid
Persepsi_06	0.815	0.197	Valid
Persepsi_07	0.693	0.197	Valid
Persepsi_08	0.807	0.197	Valid
Persepsi_09	0.820	0.197	Valid
Persepsi_10	0.731	0.197	Valid
Persepsi_11	0.535	0.197	Valid
Persepsi_12	0.837	0.197	Valid
Persepsi_13	0.516	0.197	Valid
Persepsi_14	0.868	0.197	Valid
Persepsi_15	0.473	0.197	Valid
Persepsi_16	0.846	0.197	Valid
Persepsi_17	0.624	0.197	Valid
Persepsi_18	0.799	0.197	Valid
Persepsi_19	0.486	0.197	Valid
Persepsi_20	0.851	0.197	Valid
Persepsi_21	0.699	0.197	Valid
Persepsi_22	0.766	0.197	Valid

Sumber : Output SPSS versi 25.0 (2020)

Pada Tabel 4.6. nilai rtabel dengan $\alpha = 0.05$ dan df (*degree of freedom*) = $100-2 = 98$ sebesar 0.197 (Lampiran 8). Adapun nilai rhitung diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS Versi 25.0 (Lampiran 6). Setelah dibandingkan, semua nilai rhitung $>$ rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-22 butir pertanyaan persepsi tersebut valid. Adapun hasil uji validitas variabel harapan pelanggan ditunjukkan pada tabel 4.7. berikut:

Tabel 4.7. Hasil Validitas Butir Pernyataan Harapan Pelanggan

No. Pernyataan	rhitung	rtabel	Keputusan
Harapan_01	0.885	0.197	Valid
Harapan_02	0.663	0.197	Valid
Harapan_03	0.670	0.197	Valid
Harapan_04	0.623	0.197	Valid
Harapan_05	0.849	0.197	Valid
Harapan_06	0.759	0.197	Valid
Harapan_07	0.724	0.197	Valid
Harapan_08	0.769	0.197	Valid
Harapan_09	0.627	0.197	Valid
Harapan_10	0.720	0.197	Valid
Harapan_11	0.558	0.197	Valid
Harapan_12	0.576	0.197	Valid
Harapan_13	0.668	0.197	Valid
Harapan_14	0.646	0.197	Valid
Harapan_15	0.585	0.197	Valid
Harapan_16	0.687	0.197	Valid
Harapan_17	0.851	0.197	Valid
Harapan_18	0.778	0.197	Valid
Harapan_19	0.553	0.197	Valid
Harapan_20	0.603	0.197	Valid
Harapan_21	0.680	0.197	Valid
Harapan_22	0.613	0.197	Valid

Sumber : Output SPSS versi 25.0 (2020)

Pada Tabel 4.7. nilai rtabel dengan $\alpha = 0.05$ dan df (*degree of freedom*) = $100-2 = 98$ sebesar 0.197 (Lampiran 8). Adapun nilai rhitung diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS Versi 25.0 (Lampiran 7). Setelah dibandingkan, semua nilai rhitung $>$ rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-22 butir pertanyaan harapan tersebut valid.

4.3.2. Uji reliabilitas persepsi dan harapan

Reliabel artinya konsisten atau stabil. Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid maka uji selanjutnya adalah uji reliabilitas. Adapun cara pengambilan keputusan, yaitu jika $r_{\text{alpha}} > 0.70$ maka butir pertanyaan tersebut reliabel, tetapi jika $r_{\text{alpha}} \leq 0.70$ maka tidak reliabel. Nilai r_{alpha} dapat dilihat pada akhir hasil perhitungan validitas pada persepsi dan harapan.

Tabel 4.8. Hasil Reliabilitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan

No.	Variabel	r_{alpha}	r_{kritis}	Keterangan
1.	Persepsi	0.960	0.70	Reliabel
2.	Harapan	0.955	0.70	Reliabel

Sumber : Output SPSS versi 25.0 (2020)

Reliabilitas untuk persepsi, mempunyai nilai r_{alpha} sebesar 0.960 diperoleh dari (Lampiran 6), berarti $r_{\text{alpha}} > r_{\text{kritis}}$ maka kuesioner untuk persepsi tersebut reliabel. Adapun reliabilitas untuk harapan, nilai r_{alpha} sebesar 0.955 (Lampiran 7), berarti $r_{\text{alpha}} > r_{\text{kritis}}$ maka kuesioner tersebut untuk harapan reliabel.

4.4. Analisis Servqual

Pengukuran Servqual ini digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun dari atribut-atribut untuk masing-masing dimensi Servqual dan sejauh mana tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut-atribut tersebut. Nilai Servqual didapat dari selisih antara skor persepsi dan skor harapan serta tingkat kepentingan didapat dari perbandingan antara skor persepsi dan skor harapan. Berikut ini analisis dari masing-masing dimensi.

4.4.1. Dimensi Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan rumah makan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pada dimensi ini terdapat 5 pernyataan dengan skor Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.9. Skor *Servqual* pada Dimensi Kehandalan

No	Atribut	Skor Persepsi (a)	Skor Harapan (b)	Skor Servqual (c) = (a-b)	Tingkat Kesesuaian (d) = (a/b)
1	Proses pemesanan yang mudah	3.38	3.58	-0.20	0.94
2	Karyawan dapat melayani pelanggan dengan tepat	3.39	3.63	-0.24	0.93
3	Kecepatan penyajian makanan	3.06	3.56	-0.50	0.86
4	Rasa makanan dan minuman yang konsisten	3.51	3.61	-0.10	0.97
5	Kecepatan saat proses pembayaran	3.37	3.59	-0.22	0.94
Rata-rata		3.34	3.59	-0.25	0.93

Sumber : Data diolah (2020)

Dari pengolahan data yang diperoleh (Tabel 4.9), rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.34 sementara rata-rata tingkat harapan sebesar 3.59, sehingga skor servqual sebesar -0.25. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada dimensi kehandalan masih belum memenuhi harapan, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 93,0%, dengan demikian terdapat 7,00% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

4.4.2. Dimensi Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Pada dimensi ini terdapat 4 pernyataan dengan skor Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.10. Skor *Servqual* pada Dimensi Daya Tanggap

No	Atribut	Skor Persepsi (a)	Skor Harapan (b)	Skor Servqual (c) = (a-b)	Tingkat Kesesuaian (d) = (a/b)
1	Karyawan cepat merespon ketika dipanggil	3.29	3.56	-0.27	0.92
2	Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan	3.41	3.57	-0.16	0.96
3	Kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan	3.28	3.55	-0.27	0.92
4	Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	3.39	3.41	-0.02	0.99
Rata-rata		3.34	3.52	-0.18	0.95

Sumber : Data diolah (2020)

Dari pengolahan data yang diperoleh (Tabel 4.10), rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.34 sementara rata-rata tingkat harapan sebesar 3.52, sehingga skor servqual sebesar -0.18. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada dimensi daya tanggap masih belum memenuhi harapan, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 95,0%, dengan demikian terdapat 5,00% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

4.4.3. Dimensi Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para karyawan rumah makan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada rumah makan. Pada dimensi ini terdapat 4 pernyataan dengan skor Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.11. Skor *Servqual* pada Dimensi Jaminan

No	Atribut	Skor Persepsi (a)	Skor Harapan (b)	Skor Servqual (c) = (a-b)	Tingkat Kesesuaian (d) = (a/b)
1	Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual	3.24	3.57	-0.33	0.91
2	Makanan dan minuman yang disajikan higienis	3.54	3.69	-0.15	0.96
3	Kebersihan peralatan makan	3.40	3.67	-0.27	0.93
4	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	3.07	3.22	-0.15	0.95
Rata-rata		3.31	3.54	-0.23	0.94

Sumber : Data diolah (2020)

Dari pengolahan data yang diperoleh (Tabel 4.11), rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.31 sementara rata-rata tingkat harapan sebesar 3.54, sehingga skor servqual sebesar -0.23. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada dimensi jaminan masih belum memenuhi harapan, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 94,0%, dengan demikian terdapat 6,00% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

4.4.4. Dimensi Empati

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

pelanggan. Pada dimensi ini terdapat 5 pernyataan dengan skor Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.12. Skor *Servqual* pada Dimensi Empati

No	Atribut	Skor Persepsi (a)	Skor Harapan (b)	Skor Servqual (c) = (a-b)	Tingkat Kesesuaian (d) = (a/b)
1	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	3.27	3.59	-0.32	0.91
2	Kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	3.16	3.36	-0.20	0.94
3	Kesediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan	3.31	3.45	-0.14	0.96
4	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	3.40	3.58	-0.18	0.95
5	Waktu beroperasi yang nyaman	3.39	3.56	-0.17	0.95
Rata-rata		3.31	3.51	-0.20	0.94

Sumber : Data diolah (2020)

Dari pengolahan data yang diperoleh (Tabel 4.12), rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.31 sementara rata-rata tingkat harapan sebesar 3.51, sehingga skor servqual sebesar -0.20. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada dimensi empati masih belum memenuhi harapan, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 94,0%, dengan demikian terdapat 6,00% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

4.4.5. Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini bukti fisik. Pada dimensi ini terdapat 4 pernyataan dengan skor Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.13. Skor *Servqual* pada Dimensi Bukti Fisik

No	Atribut	Skor Persepsi (a)	Skor Harapan (b)	Skor Servqual (c) = (a-b)	Tingkat Kesesuaian (d) = (a/b)
1	Kebersihan area rumah makan	3.28	3.60	-0.32	0.91
2	Ketersediaan jumlah meja makan	3.42	3.41	0.01	1.00
3	Kebersihan dan kerapian karyawan	3.47	3.61	-0.14	0.96
4	Suhu ruangan yang nyaman	3.26	3.56	-0.30	0.92
Rata-rata		3.36	3.55	-0.19	0.95

Sumber : Data diolah (2020)

Dari pengolahan data yang diperoleh (Tabel 4.13), rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.36 sementara rata-rata tingkat harapan sebesar 3.55, sehingga skor servqual sebesar -0.19. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada dimensi bukti fisik masih belum memenuhi harapan, dimana rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 95,0%, dengan demikian terdapat 5,00% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

4.4.6. Rekapitulasi Skor *Servqual* pada 5 dimensi

Analisis *servqual* masing-masing dimensi dalam menganalisis kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual* dan kartesius pada Rumah Makan Mak Dower Rawamangun, dapat dirangkum dalam tabel 4.14. berikut:

Tabel 4.14. Rekapitulasi Skor *Servqual*

No	Dimensi	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor <i>Servqual</i>	Tingkat Kesesuaian
1	Kehandalan	3.34	3.59	-0.25	0.93
2	Daya tanggap	3.34	3.52	-0.18	0.95
3	Jaminan	3.31	3.54	-0.23	0.94
4	Empati	3.31	3.51	-0.20	0.94
5	Bukti fisik	3.36	3.55	-0.19	0.95
Rata-rata		3.33	3.54	-0.21	0.94

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan (Tabel 4.14), secara keseluruhan nilai rata-rata *Servqual* pada kelima dimensi yaitu dimensi kehandalan sebesar -0.25, dimensi daya tanggap sebesar -0.18, dimensi jaminan sebesar -0.23, dimensi empati sebesar -0.20, dimensi bukti fisik sebesar -0.19. Kemudian, diperoleh rata-rata skor *Servqual* dari kelima dimensi tersebut -0.21. Nilai ini didapat dari selisih antara rata-rata skor persepsi 3.33, dengan rata-rata skor harapan pada kelima dimensi sebesar 3.54. Nilai ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun belum memenuhi harapan pelanggan. Sementara rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 0.94, menunjukkan bahwa rata-rata harapan pada atribut kelima dimensi tersebut 94,0%, sehingga masih ada 6,0% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan. Nilai ini berarti secara keseluruhan tingkat layanan belum memenuhi harapan pelanggan.

4.5. Diagram Kartesius

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat persepsi dan harapan yang memungkinkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan sehingga rumah makan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

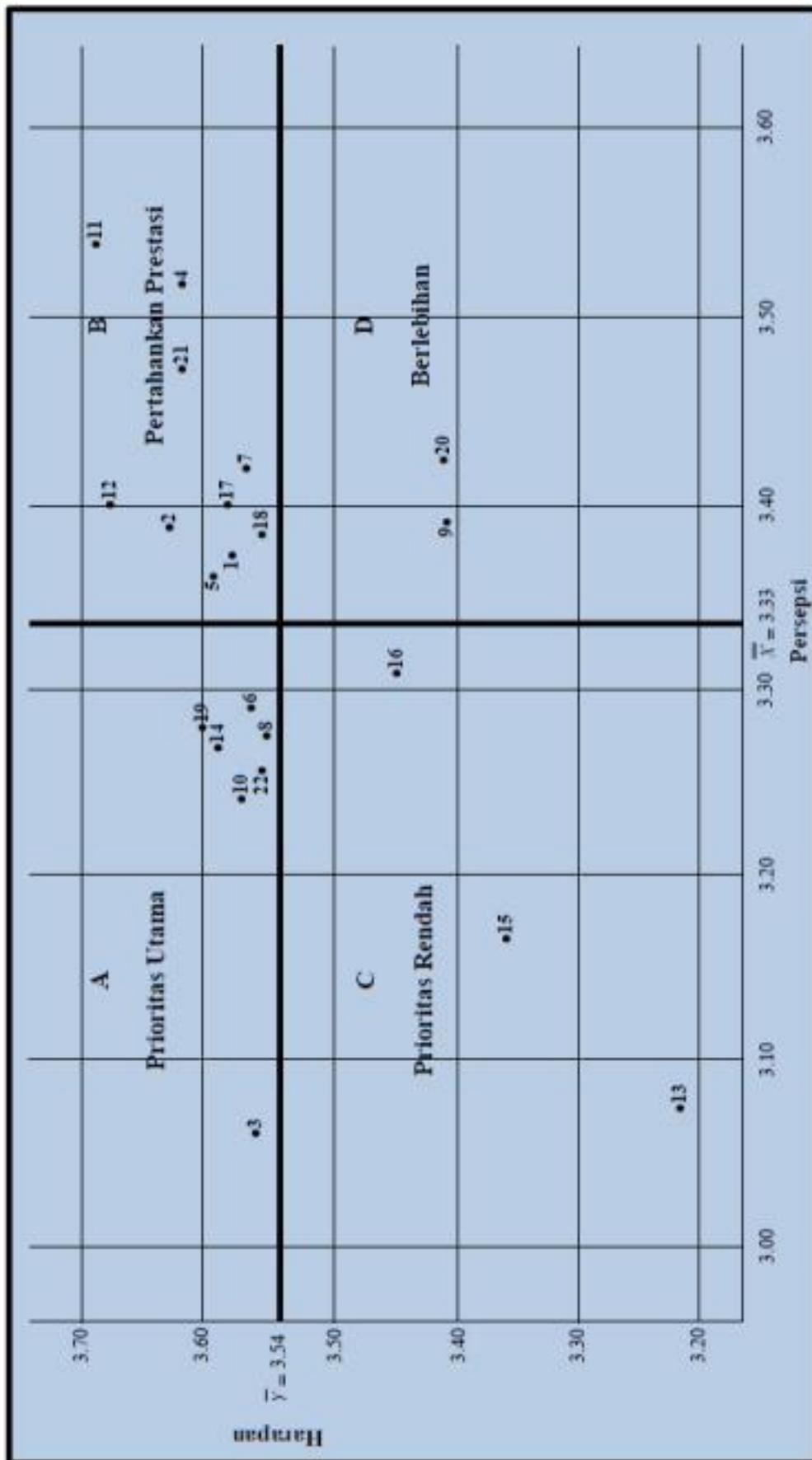
Tabel 4.15. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Persepsi dan Penilaian Harapan atas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan

No.	Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Makan Mak Dower	Penilaian Persepsi (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Proses pemesanan yang mudah	338	358	3.38	3.58
2.	Karyawan dapat melayani pelanggan dengan tepat	339	363	3.39	3.63
3.	Kecepatan penyajian makanan	306	356	3.06	3.56
4.	Rasa makanan dan minuman yang konsisten	351	361	3.51	3.61
5.	Kecepatan saat proses pembayaran	337	359	3.37	3.59
6.	Karyawan cepat merespon ketika dipanggil	329	356	3.29	3.56
7.	Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan	341	357	3.41	3.57
8.	Kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan	328	355	3.28	3.55
9.	Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	339	341	3.39	3.41
10.	Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual	324	357	3.24	3.57
11.	Makanan dan minuman yang disajikan higienis	354	369	3.54	3.69
12.	Kebersihan peralatan makan	340	367	3.40	3.67
13.	Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	307	322	3.07	3.22
14.	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	327	359	3.27	3.59
15.	Kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	316	336	3.16	3.36
16.	Kesediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan	331	345	3.31	3.45
17.	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	340	358	3.40	3.58
18.	Waktu beroperasi yang nyaman	339	356	3.39	3.56
19.	Kebersihan area rumah makan	328	360	3.28	3.60
20.	Ketersediaan jumlah meja makan	342	341	3.42	3.41
21.	Kebersihan dan kerapian karyawan	347	361	3.47	3.61
22.	Suhu ruangan yang nyaman	326	356	3.26	3.56
Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y}				3.33	3.54

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner (2020)

Setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.15. diatas, maka diperoleh titik-titik pada Diagram Kartesius (Gambar 4.1) berikut:

Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Makan Mak Dower



Dalam Diagram Kartesius di atas, terlihat bahwa letak dari unsur-unsur atau atribut yang kualitas pelayanan di rumah makan Mak Dower Rawamangun terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari Diagram Kartesius, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas pelayanan di rumah makan Mak Dower Rawamangun, dimana jika faktor berada pada kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah makan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Kecepatan penyajian makanan (3)
- b. Karyawan cepat merespon ketika dipanggil (6)
- c. Kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan (8)
- d. Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual (10)
- e. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan (14)
- f. Kebersihan area rumah makan (19)
- g. Suhu ruangan yang nyaman (22)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas pelayanan di rumah makan Mak Dower Rawamangun, dimana jika faktor berada pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Proses pemesanan yang mudah (1)
- b. Karyawan dapat melayani pelanggan dengan tepat (2)
- c. Rasa makanan dan minuman yang konsisten (4)
- d. Kecepatan saat proses pembayaran (5)
- e. Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan (7)
- f. Makanan dan minuman yang disajikan higienis (11)

- g. Kebersihan peralatan makan (12)
- h. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan (17)
- i. Waktu beroperasi yang nyaman (18)
- j. Kebersihan dan kerapian karyawan (21)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas pelayanan di rumah makan Mak Dower Rawamangun, dimana jika faktor berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C ini adalah :

- a. Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan (13)
- b. Kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan (15)
- c. Ketersediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan (16)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas pelayanan di rumah makan Mak Dower Rawamangun, dimana jika faktor berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, akan tetapi dalam kuadran ini pelaksanaannya dinilai berlebihan padahal pelanggan menganggap tidak terlalu penting.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D ini adalah

- a. Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas (9)
- b. Ketersediaan jumlah meja makan (20)

4.6. Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak harapan dari pelanggan yang belum sesuai dengan keinginan mereka sehingga bagi pihak Rumah Makan Mak Dower Rawamangun yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggannya harus mengecilkan gap ini sehingga gap antara harapan dan

persepsi dapat mendekati nol. Berdasarkan analisis servqual, secara keseluruhan masih terdapat gap sebesar -0.21 sehingga hanya sebesar 94% tingkat kepuasan pelanggan. Pada masing-masing dimensi terdapat gap yang cukup tinggi. Pada indikator kehandalan yaitu kecepatan penyajian makanan terdapat gap sebesar -0.50 sehingga hanya sebesar 86% tingkat kepuasan pelanggan. Pada indikator daya tanggap yaitu karyawan cepat merespon ketika dipanggil terdapat gap sebesar -0.27 sehingga hanya sebesar 92% tingkat kepuasan pelanggan. Pada indikator jaminan yaitu ketersediaan makanan dan minuman yang dijual terdapat gap sebesar -0.33 sehingga hanya sebesar 91% tingkat kepuasan pelanggan. Pada indikator empati yaitu keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan terdapat gap sebesar -0.32 sehingga hanya sebesar 91% tingkat kepuasan pelanggan. Pada indikator bukti fisik yaitu kebersihan area rumah makan terdapat gap sebesar -0.32 sehingga hanya sebesar 91% tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan diagram kartesius, mayoritas indikator terdapat pada kuadran B yaitu sebanyak 10 indikator (45%) yang merekomendasikan untuk pertahankan prestasi. Kemudian terdapat indikator pada kuadran A sebanyak 7 indikator (32%) yang merekomendasikan untuk dijadikan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan. Pada kuadran C terdapat 3 indikator (15%) yang merekomendasikan untuk dijadikan prioritas rendah serta terdapat 2 indikator (9%) pada kuadran D yang dinilai berlebihan oleh pelanggan.