

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PELAYANAN JASA RUMAH MAKAN MENGGUNAKAN METODE
FUZZY-SERVQUAL DAN *INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV)* DI
RUMAH MAKAN AYAM GORENG “SUHARTI”**

Skripsi

**Unutk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Teknik Industri**



Disusun Oleh:

ISRUL MUHERI HUTAPEA

10660039

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJGA
YOGYAKARTA**

2015



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1973/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelayanan Jasa Rumah Makan Menggunakan Metode *Fuzzy - Servqual* dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV) di Rumah Makan Ayam Goreng "Suharti"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Isrul Muheri Hutapea
NIM : 10660039
Telah dimunaqasyahkan pada : 29 Juni 2015
Nilai Munaqasyah : A
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna AINU SYUKRI, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Ira Setyaningsih, M.Sc
NIP.19790326 200604 2 002

Penguji II

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T

Yogyakarta, 7 Juli 2014
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si
NIP. 19550427 198403 2 001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Isrul Muheri Hutapea

NIM : 10660039

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Makan Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual Dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Di Rumah Makan Ayam Goreng Suharti

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 Juni 2015

Dosen Pembimbing I

Siti Husna AINU Syukri, M.T.

NIP: 19761127 200604 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isrul Muheri Hutapea

NIM : 10660039

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Makan Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* Dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV) Di Rumah Makan Ayam Goreng Suharti”, merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 18 Juni 2015



Yang menyatakan,


Isrul Muheri Hutapea

NIM. 10660039

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk
Kedua Orang Tua Ku Tercinta

Kakak, Abang, Sahabat, Dan Kerabat Ku Yang
Selalu Mendukung Dan Mendoakan Ku

Adik-Adik Ku
Sebagai Penyemangat Ku

Seluruh Keluarga Besar Teknik Industri
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dan Almamater Ku Tercinta
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalatawat dan salam semoga terus tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Sang pembawa kebenaran yang menjadi suri tauladan kita sepanjang hayat.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis merasakan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki untuk menyempurnakan skripsi. Dan penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan inilah kiranya penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan keikhlasan dan kerendahan hati penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis.
2. Keluarga tercinta, kedua orang tua penulis, sanak saudara, keluarga terdekat, dan seluruh teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan do'a untuk penulis, sebagai motivator penulis dalam hidup ini.
3. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. sebagai Kaprodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
4. Dosen Pembimbing penulis Ibu Siti Husna AINU Syukri ,M.T atas segala kesabaran dan pengarahannya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Progra Studi Teknik Industri yang telah membantu penulis selama belajar di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Teman seperjuangan di Teknik Industri angkatan 2010 yang selalu memberikan warna dan perubahan dalam hidup penulis, sholeh, irul, kang

pele, priyanto, jojo, ibn rusydi, dammar, hafid, dll yang tidak mungkin penulis cantumkan semuanya

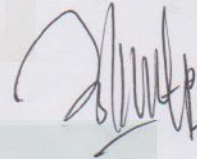
7. IKDM Jogja yang memberi dorongan dan motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini, isnul, barrofa, bg riki, kennedi dan fazrul
8. Koum sisolkot sian parantauan na targabung di IMATAPSEL
9. Tu kahank ku Sahrul dohot Herman na manjadi panutan selama berada di kampong orang, mauliate sagodang-godangn, HORAS.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis berharap saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi yang penulis susun ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Selamat membaca dan memahaminya.

Yogyakarta, 18 Juni 2015

Penulis



Isrul Muheri Hutapea
10660039

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Asumsi	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Posisi Penelitian	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Jasa	15
2.2.1.1 Karakteristik Jasa	17
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3 Konsep Kualitas Layanan	20
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	22
2.2.5 Model Kualitas Layanan	31
2.2.6 Skala Pengukuran	35
2.2.7 Uji Validitas	39
2.2.8 Uji Reliabilitas Instrumen	41
2.2.9 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	41
2.2.10 Teori Fuzzy	42

2.2.11 Himpunan Fuzzy	44
2.2.12 Fungsi Keanggotaan.....	47
2.2.13 Teori Set Fuzzy	47
2.2.14 Triangular Fuzzy Number	48
2.2.15 Sistem Fuzzy	49
2.2.16 Index Potential Gain Customer Value	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Objek Penelitian.....	54
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.3 Data Penelitian	54
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.5 Metode Analisis Data.....	59
3.6 Kerangka Alir Penelitian.....	62
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Pengumpulan Data	64
4.1.1 Kuesioner Penelitian	64
4.1.2 Profil Pelanggan Rumah Makan	66
4.1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	67
4.1.3.1 <i>Pilot Study</i>	67
4.1.3.2 <i>Main Study</i>	76
4.1.4 Profil Responden.....	77
4.2 Pengolahan Data	79
4.2.1 Pengolahan dengan Fuzzy-Servqual	79
1. Penentuan Fuzzy Set.....	79
2. Fuzzyfikasi	81
3. Defuzzyfikasi.....	86
4.2.2 Pengolahan dengan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV).....	90
4.3 Analisis Data	97
4.3.1 Analisis Fuzzy-Servqual	97
4.3.2 Analisis Indeks PGCV	103

4.4 Perbaikan Atribut Layanan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Layanan Yang Diterima Konsumen.....	21
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	25
Gambar 2.3 Dimensi Service Quality	28
Gambar 2.4 Model Kualitas Layanan Gronroos	32
Gambar 2.5 Atribut Model Layanan Kualitas.....	34
Gambar 2.6 Kurva Segitiga.....	49
Gambar 2.7 Bagian – bagian Sistem Fuzzy	49
Gambar 3.1 Kerangka Alir Penelitian.....	63
Gambar 4.1 Fuzzy Set Persepsi Pelanggan.....	80
Gambar 4.2 Fuzzy Set Ekspektasi Pelanggan	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Pustaka Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
Tabel 2.3 Contoh Skala Likert	38
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Instrumen Servqual	56
Tabel 4.1 Daftar Pernyataan dalam Kuesioner Penelitian	64
Tabel 4.2 Data Jumlah Kuesioner	67
Tabel 4.3 Uji Validitas	69
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Data Dirasakan (Persepsi).....	71
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Data Diharapkan (Ekspektasi)	73
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Umur	78
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	79
Tabel 4.10 Fuzzyfikasi Persepsi Pelanggan	81
Tabel 4.11 Fuzzyfikasi Ekspektasi Pelanggan	84
Tabel 4.12 Hasil Defuzzyfikasi	86
Tabel 4.13 Selisih Gap Antar Dimensi Servqual	89
Tabel 4.14 Perhitungan Indeks PGCV	91
Tabel 4.15 Skala Prioritas Indeks PGCV	96
Tabel 4.16 Gap Variabel Layanan Berdasarkan Dimensi Servqual.....	100
Tabel 4.17 Gap Variabel Layanan Terbesar Berdasarkan Fuzzy-Servqual	101

Tabel 4.18 Skala Prioritas Variabel Layanan Berdasarkan Indeks PGCV 104

Tabel 4.19 Kebijakan Perbaikan Layanan 108



ABSTRAK

Dalam industri jasa, memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam proses perkembangan suatu perusahaan tersebut. Dalam menjalankan proses pelayanannya juga, perusahaan jasa dituntut untuk memahami dan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan dari jasa yang diberikan. Salah satu pelayanan jasa yang sering dijumpai ialah pelayanan di rumah makan. Salah satunya Rumah Makan Ayam Goreng Suharti. Rumah Makan Ayam Goreng Suharti selalu memprioritaskan pelayanan terhadap pelanggannya guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya dari setiap pelayanan yang diberikan dan juga selalu mengajak segenap karyawannya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik disetiap aktivitasnya terhadap pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan, variabel layanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan usaha perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan menggunakan metode Fuzzy, dapat memperakurat perhitungan berdasarkan penilaian terhadap setiap layanan dan indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) untuk analisis terkait prioritas layanan yang diutamakan untuk perbaikan. Dari hasil pengolahan data untuk fuzzy-servqual diketahui bahwa dimensi Responsiveness memiliki nilai gap sebesar -0,1917, dimensi Tangible memiliki nilai gap sebesar -0,1033, dimensi Reability memiliki gap sebesar -0,11, dimensi Empathy memiliki gap sebesar -0,1275, dan dimensi Assurance memiliki nilai gap sebesar 0,11. Secara keseluruhan, diperoleh nilai Servqual persepsi dan ekspektasi sebesar 0,7096 dan 0,7963 dengan nilai gap sebesar -0,08667. Nilai gap yang negative ini memiliki arti bahwa secara keseluruhan, layanan yang Rumah Makan berikan selama ini kepada pelanggan masih dibawah harapan pelanggan. Selain itu berdasarkan pengolahan dengan indeks PGCV diketahui prioritas utama perbaikan variabel layanan adalah layanan karyawan rumah makan memberitahukan berapa lama pelanggan menunggu untuk pesannya. Guna meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas dan kualitas pelayanan perusahaan, Rumah Makan Ayam Goreng Suharti dapat melakukan perbaikan di layanan-layanan yang masih memiliki nilai gap negative tertinggi berdasarkan urutan prioritas yang telah disusun berdasarkan Fuzzy-Servqual dan indeks PGCV.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Jasa, Fuzzy-Servqual, Indeks PGCV, Gap, Rumah Makan Ayam Goreng Suharti*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan jasa memiliki peran penting dalam proses perkembangan dunia industri. Semakin banyak jumlah perusahaan jasa, menunjukkan semakin berkembangnya industri dan perekonomian dalam suatu Negara. Dalam menjalankan proses pelayanan, perusahaan jasa dituntut untuk memahami dan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan/konsumen dari jasa yang diberikan. Dalam industri jasa, memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam proses perkembangan suatu perusahaan tersebut. Karena dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka jumlah pelanggan akan bertambah dan keuntungan perusahaan semakin meningkat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Dalam industri jasa banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu perusahaan jasa diharapkan selalu untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses

pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap konsumen.

Kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu menjadi prioritas untuk setiap pengelola bisnis jasa. Disisi lain, penilaian kualitas pelayanan kadang sulit untuk dilakukan untuk beberapa alasan, diantaranya ialah dalam pelayanan jasa terdiri dari item-item yang tidak nyata, calon responden yang enggan memberikan penilaian terhadap pelayanan, penilaian yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan apa yang pernah dirasakan dalam menggunakan pelayanan, dan persepsi dari responden secara substansial bisa berbeda dengan realitas. Kualitas yang baik bagi konsumen yang satu mungkin dirasakan sebagai kualitas yang buruk bagi konsumen lainnya. Dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan, kadang kala penilaian yang diberikan bersifat subjektif.

Salah satu pelayan jasa yang sering dijumpai ialah pelayanan jasa di rumah makan. Seperti pada Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” yang memprioritaskan pelayanan terhadap pelanggannya guna memenuhi kebutuhan pelanggannya dan mengajak segenap karyawannya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik disetiap aktivitasnya terhadap pelanggan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, pihak jajaran atas Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” harus memperhatikan kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi.

Khusus untuk industri Rumah Makan, disamping kualitas rasa dari makanan yang disajikan, kualitas jasa pelayanan juga perlu diperhatikan, karena kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Semakin besar tingkat pemenuhan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan jasa tersebut.

Dengan begitu, dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dalam memakai jasa pelayanan pada Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” dilihat dari perspektif pelayanan pelanggan oleh karyawan dan pelayanan manajemen terhadap karyawannya sendiri.

Analisis dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu *Six Sigma*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*. *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam analisis kepuasan dan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dimana secara umum penilaian persepsi dan harapan pada *Servqual* menggunakan skala likert yang memiliki range nilai antara 1 sampai dengan 5 untuk menyatakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Skala yang digunakan tersebut menghasilkan penilaian seseorang yang kurang tepat pada perkiraan-perkiraan seseorang terhadap suatu kriteria sehingga bersifat subjektif dan seringkali bias. Keterbatasan yang terdapat dalam *Servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan

hasil yang objektif dan realistis untuk diterapkan. Konsep penilaian Fuzzy dipilih dalam menentukan tingkat persepsi dan harapan konsumen karena range nilai yang digunakan pada fuzzy mampu menjembatani antara perkiraan seseorang dengan data yang akan diolah. Sedangkan untuk metode pendukungnya ialah metode *Index Potensial Gain Customer Value* (PGCV) yaitu suatu metode yang mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *servqual*, yang mengukur persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dengan cara pelanggan diminta untuk menyatakan dan menilai lima komponen penentu kualitas jasa (*assurance, empathy, reliability, responsiveness, and tangibles*) yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti”. Metode indeks PGCV ini bertujuan untuk mengetahui skala prioritas atribut-atribut yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan sekaligus mengetahui pelayanan yang tidak terlalu diperhatikan kualitasnya oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat melakukan efisiensi biaya untuk pelayanan tersebut.

Penilaian kinerja pada penelitian ini dapat diukur dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pelanggan melalui kuisisioner yang disebar kepada seluruh pelanggan yang berkunjung dan merasakan kualitas pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti”, yang terdiri dari kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Dengan pengambilannya data dilakukan secara dua tahap, yaitu pengambilan data awal (*pilot study*) yang bertujuan untuk menguji

validitas dan reliabilitas instrumen dan menentukan ukuran sampel lanjutan, dan pengambilan data lanjutan (*main study*) dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (*random sampling*).

Dari hasil penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh responden, pihak manajemen akan dapat mengidentifikasi kinerja dan tingkat kepentingan yang dimiliki oleh Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Suharti selama ini ditinjau dari prespektif pelanggan?
2. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain ialah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti”.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan Fuzzy-Servqual dan mengidentifikasi atribut layanan Rumah Makan Ayam Goreng Suharti yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.

1.4 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa batasan permasalahan untuk mempertegas atribut-atribut yang menjadi pusat perhatian selama melakukan penelitian, diantaranya ialah :

1. Penelitian hanya berfokus pada peningkatan pelayanan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan selama berkunjung dan merasakan pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti”.
2. Penelitian hanya terfokus pada lima dimensi kualitas dalam menunjang kepuasan pelanggan.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan hanya terbatas pada pelanggan atau pengguna Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” yang berusia 17-65 tahun.

1.5 ASUMSI

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisisioner.
2. Responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan pada Rumah Makan Ayam Goreng Suharti
3. Penilaian terhadap pelayanan di rumah makan menggunakan kuesioner oleh responden dalam keadaan normal, tidak terpaksa, tertekan, maupun sedang tergesa-gesa.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini akan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, diantaranya :

1. Dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan bagi Rumah Makan Ayam Goreng “Suharti” sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelanggan.
3. Sebagai masukan dalam upaya melakukan pengembangan perusahaan.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan laporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan pokok permasalahan yang akan dikaji, tujuan penelitian, asumsi yang digunakan selama penelitian, kegunaan penelitian yang dilakukan, dan batasan permasalahan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang posisi peneliti terhadap penelitian-penelitian terdahulu sesuai dengan tema yang peneliti teliti, landasan teori yang berisi tentang teori dasar yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan yang dilakukan dalam penelitian dari awal sampai akhir untuk mengkaji permasalahan dan mengenai pendekatan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang diteliti.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang data hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan dan pembahasan masalah dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan atas hasil analisis sesuai dengan tujuan penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian sebagai masukan bagi pihak yang memiliki kepentingan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan *Fuzzy-Servqual* dan indeks *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan jasa di rumah makan ayam goreng suharti, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola rumah makan ayam goreng suharti masih berada di bawah harapan pelanggan, atau pelayanan yang selama ini diberikan oleh rumah makan belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,40467. Nilai gap yang negative menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pelanggan.
2. Adapun atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya setelah dilakukan penelitian dan perhitungan berdasarkan fuzzy-servqual, antara lain :
 - a. atribut layanan karyawan rumah makan memberitahukan berapa lama anda menunggu untuk pesanan anda merupakan atribut yang memiliki

nilai gap terbesar dari seluruh atribut yang ada, dengan nilai gap sebesar -0,1917.

- b. Atribut layanan karyawan rumah makan selalu melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh memiliki nilai gap terbesar kedua, dengan nilai gap sebesar -0,1275.
- c. Atribut layana karyawan rumah makan memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap pelanggan berada diposisi ketiga yang memiliki nilai gap sebesar -0,115.
- d. Karyawan rumah makan memberikan pesanan anda sesuai dengan waktu yang mereka janjikan memiliki gap selanjutnya, yang memiliki nilai gap sebesar -0,11.
- e. atribut layanan perilaku karyawan rumah makan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan memiliki nilai gap terbesar selanjutnya, dengan nilai gap sebesar -0,11.

Sedangkan untuk prioritas perbaikan yang diinginkan dari hasil pengolahan yang dilakukan, diketahui bahwa layanan karyawan rumah makan memberitahukan berapa lama anda menunggu untuk pesanan anda mendapat prioritas utama untuk diperbaiki berdasarkan persepsi dan ekspektasi pelanggan dengan nilai indeks prioritas sebesar 7,18 berdasarkan PGCV. Sedangkan untuk layanan karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan

mendapat prioritas terakhir untuk diperbaiki berdasarkan nilai tengah dari indeks PGCV.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang peneliti berikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah makan ayam goreng suharti :

1. Dengan penelitan ini, diharapkan pihak rumah makan dapat menindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan prioritas perbaikan layanan yang telah diperoleh baik menggunakan *Fuzzy-Servqual* dan indeks PGCV.
2. Kepada peneliti selanjutnya alangkah baiknya langsung ikut mewawancarai pelanggan yang telah sering datang berkunjung agar hasil perbaikan atau output penelitian yang dihasilkan bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 1986. *Reliabilitas dan validitas interpretasi dan komputasi*. Yogyakarta : Liberty.
- Chan, L.K, Kao, H.P, Ng, A and Wu, M.L. 1999. *International Journal Production Research*. Vol. 37, No. 11.
- Charles. V dan Mukesh Kumar. 2012. *Adapting Fuzzy Linguistic Servqual model: a Comperative Analysis of Bank Service in Malaysia*. Journal Centrum Catolica, Graduate School of Business, Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Fajriyah. Nindya Nur, Effendi. Usman, dkk. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual pada Restoran X di Kota Malang*, Jurnal Alumni Jurusan TIP UB.
- Gerson, Rihard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PMM
- Gronroos, C. 1984. *A Service Quality Model And Its Marketing Implications*. European journal of marketing, Vol. 18, No. 4
- Kang, G & James, J. 2004. *Service Quality Dimensions : An Examination Of Gronroos's Service Quality Model*. Managing Service Quality.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management, Millenium Edition*. Tenth Edition. Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Susanto, A.B. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta : PT. Prenhalindo.

- Kusumadewi, S. dan Purnomo, H. 2004. *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS*. Yogyakarta : MediaKom. Cetakan Pertama
- Ratnawati, Dwi Ana. 2011. *Sistem Kendali Cerdas*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Riduan. 2009. *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung : AlfaBeta
- Santoso. S. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1987. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES. Indonesia.
- Siregar, Syahrul F. 2006. *Analisis Tingkat kualitas Pelayanan dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan*. Jurnal Sistem Teknik Industri.
- Suluh K. 2009. *Analisis Kualitas Jasa Service Sepeda Motor Honda Dengan Metode Potential Gain In Customer Value Index Di Ahass Cahaya Abadi Motor Semarang*. Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Menentukan Kebutuhan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian administrasi*. Bandung : AlfaBeta
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : AlfaBeta

- Thayeb, Y. A. 2007. *The effects of National Culture on Service Quality: Towards a New Model in The Hotel Sector*. Thesis, University of Twente, Netherlands.
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2007. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2007. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wahyuni, Hana Catur, Wiwik S dan M. Khamin. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wann, Y. W, et.al. 2004. *Fuzzy Set Theory Based Decision Model For Determining Market Position And Developing Strategy For Hospital Service Quality*. *Total Quality Management*, Vol. 15, No. 4
- Watzels, Martin, Josee Blomer & Ko de Ruyter. 1998. *Customer Loyalty In A Service Setting, in E-Eouropean Advances in Customer Research Volume 3*, eds. UT : Association for Customer Research.
- Wicaksono, Bayu.dkk. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) Dan Entropy*. Jurnal Teknik Industri UB Malang.
- Zadeh, L. A. 1968. *Probability Measure of Fuzzy Events*, Journal of Mathematical Analysis and Applications, Vol. 23

Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1985. *Problems And Strategies*

In Service Marketing. Journal of Marketing, New York : The Free Press

Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*

: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : The

Free Press



Rumah Makan Ayam Goreng “SUHARTI”

A. Sejarah singkat dan perkembangan rumah makan

Rumah Makan Ayam Goreng Suharti mulai berdiri pada tahun 1972, didirikan oleh Ny. Suharti tepatnya pada tanggal 18 juli 1972. Suharti menjajakan produknya di pasar, dan kadang- kadang dari rumah ke rumah. Dengan usaha yang gigih tanpa putus asa, terus menerus berusaha sambil menabung. Dari hasil tabungan dibelikan sebidang tanah seluas $\pm 500 \text{ m}^2$ di jalan Adi Sudjipto Yogyakarta.

Kemudian pada tahun 1972 ditengah tersebut dibangun rumah dan digunakan sebagai rumah makan kecil-kecilan, dan rumah makan tersebut diberi nama “ Rumah Makan Ayam Goreng Mbok Berek”. Dan beberapa bulan kemudian nama tersebut diganti dengan nama pendirinya sendiri yaitu Suharti, yang masih saudar dengan Mbok Berek Kalasan. Dengan pergantian ini lambat laun nama mbok berek dihilangkan, hingga sekarang yang populer ialah “Rumah Makan Ayam Goreng Suharti” yang telah dikenal sekarang oleh masyarakat luas.

Pada saat berdiri, rumah makan tersebut hanya tersedia 8 meja makan dan hanya mampu menampung sekitar 40 orang dengan perabotan yang masih sederhana. Dan dari sinilah awal mulanya usaha Ny. Suharti makin lama makin maju dan banyak digemari masyarakat.

Dalam usaha ini Suharti selalu dibantu dan diarahkan oleh bapak Syahlan. Dimana Bapak Syahlan adalah seorang pegawai pada salah satu instansi yang ada di Yogyakarta. Dalam hal membantu mengembangkan usaha rumah makan ini, Bapak Syahlan memutuskan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya dan mulai fokus dalam pengembangan Ayam Goreng Suharti ini. Pada tahun 1978 Rumah Makan Ayam Goreng Suharti memperluas usahanya dengan menambah bangunan rumah makan. Dan

setelah diperluas rumah makan tidak hanya ruang rumah makan saja tetapi diperluas dengan bangunan dapur dan ruangan yang lain.

Berhubung sering ditunjukkannya Rumah Makan Ayam Goreng Suharti sebagai tempat penjamu tamu kehormatan yang datang ke Yogyakarta, maka pada tahun 1980 dibangun ruang VIP. Ruang ini sering digunakan untuk rombongan menteri dan tamu kehormatan yang lainnya dan biasanya juga digunakan untuk rapat atau pertemuan oleh instansi yang membutuhkan.

B. Tugas dan Fungsi Rumah Makan

Adapun tugas dan fungsi yang harus tetap diterapkan di Rumah Makan Ayam Goreng Suharti ialah:

1. Melaksanakan pelayanan makanan bagi para wisatawan dan masyarakat umum yang membutuhkan pada saat berkunjung ke rumah makan
2. Menyiapkan menu yang spesial bagi pelanggan dan pembeli yang memesan
3. Menerima siapa saja yang berkunjung ke rumah makan
4. Membantu masyarakat dalam hal kepariwisatawan dan bagi orang yang membutuhkan.

C. Lokasi

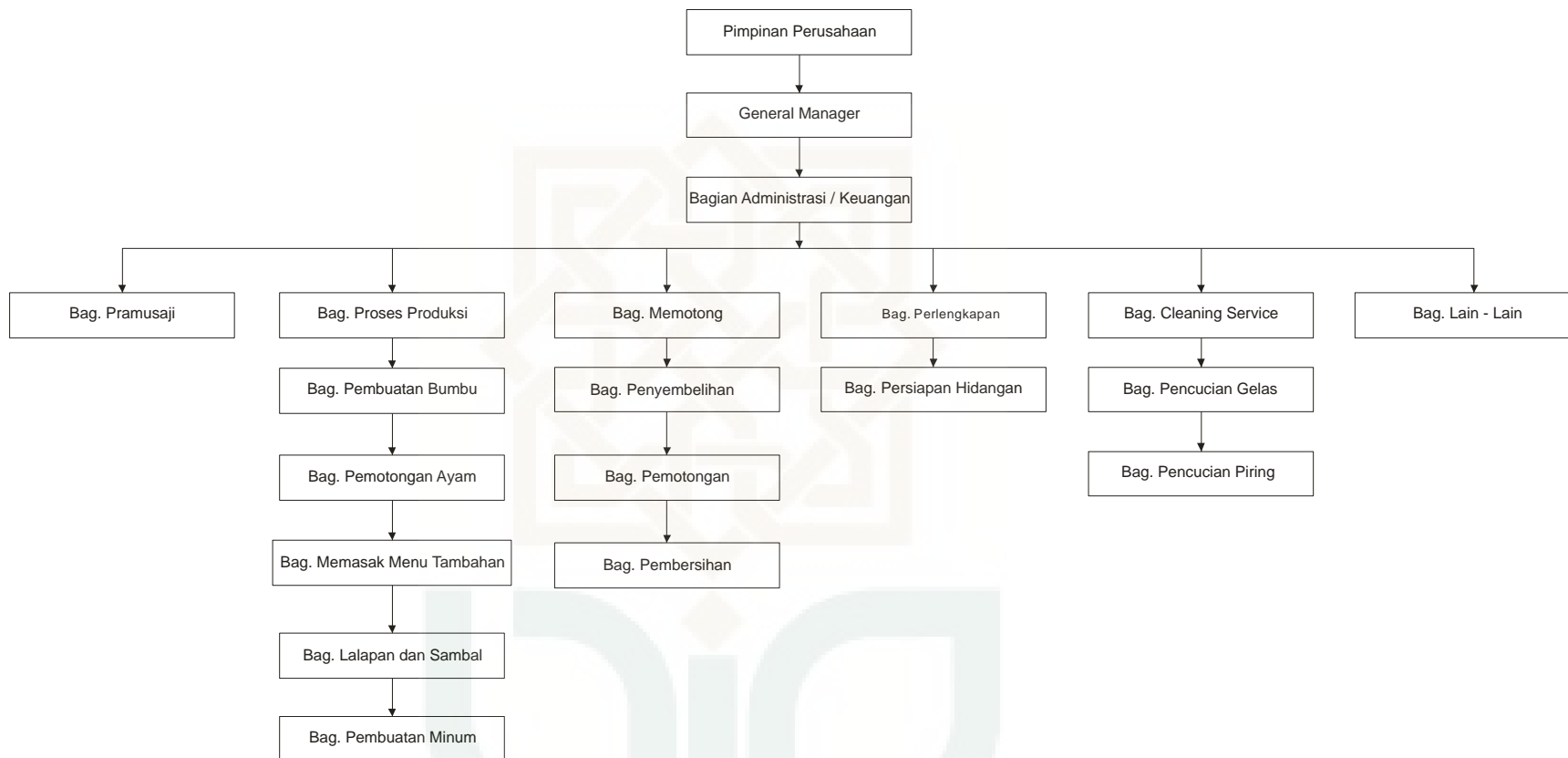
Rumah Makan Ayam Goreng Suharti terletak di perbatasan wilayah Kabupaten Bantul Yogyakarta di bagian timur wilayah Kota Yogyakarta dengan wilayah Kabupaten Sleman. Rumah Makan Ayam Goreng Suharti berada di pinggiran jalan Solo yang ramai dilalui oleh kendaraan umum maupun pribadi yang mau menuju arah Solo, yaitu di Jalan Adi Sudjipto No. 208 Sleman Yogyakarta. Dilihat dari lokasi pendirian bangunannya, hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi Rumah Makan Ayam Goreng Suharti karena lokasinya terletak diantar 2 jalur utama menuju dan keluar dari Kota Yogyakarta, ditambah lagi letaknya yang tidak terlalu jauh dari Bandara Adi Sudjipto Yogyakarta. Adapun batas wilayahnya ialah :

- Sebelah Timur Jalan Babarsari dan Jalan Solo
- Sebelah Selatan Jalan Janti
- Sebelah Barat Jalan Adi Sudjipto

D. Ruang

Rumah Makan Ayam Goreng Suharti yang berada di atas sebidang tanah yang terletak di jalan Adi Sudjipto, jalan menuju keluar kota Jogja, mempunyai luas bangunan 4900 m² dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu bagian depan untuk rumah makan dan bagian belakang untuk dapur. Dimana secara keseluruhan ruangan-ruangan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Ruang makan dibagi 3 kelompok :
 - a. Bagian A sepanjang 16 m dan lebar 8 m
 - b. Bagian D sepanjang 13 m dan lebar 4 m
 - c. Bagian E sepanjang 13 m dan lebar 7 m
 - d. Bagian VIP (khusus tamu kehormatan)
2. Ruang kasir
3. Ruang persiapan



Gambar Struktur Organisasi Rumah Makan Ayam Goreng Suharti

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	DIRASAKAN (PERCEIVED)					HARAPAN (EXPECTATION)				
		1 (STB)	2 (TB)	3 (C)	4 (B)	5 (SB)	1 (STS)	2 (TS)	3 (C)	4 (S)	5 (ST)
15	Karyawan segera melayani anda ketika anda berkunjung										
16	Perilaku karyawan rumah makan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan										
17	Lingkungan rumah makan yang aman										
18	Karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan										
19	Karyawan rumah makan selalu bersikap sopan terhadap pelanggan										
20	Karyawan selalu memberika pelayanan yang baik kepada tamu tamu tanpa membedakan status										
21	Karyawan rumah makan memiliki tutur kata yang baik										
22	Karyawan rumah makan selalu melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh										
23	Proses pembayaran yang memudahkan tamu saat bertransaksi										
24	Waktu beroperasi rumah makan yang fleksibel memudahkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan										

Komentar dan Saran :

*****Terima Kasih Atas Kerjasama Bapak/Ibu Dalam Mengisi Kuesioner Ini*****

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN (PERBAIKAN)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELAYANAN JASA DI RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI YOGYAKARTA

Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan jasa rumah makan ini.

1. Identitas Responden

- Nama :
Umur : Tahun
Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. Pegawai Negeri
c. Pegawai Swasta d. Wiraswasta
e. Lain-Lain
Frekuensi Berkunjung : a. 1 kali b. 2 kali
c. Lebih dari 2 (dua) kali

2. Petunjuk pengisian pertanyaan : Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kotak yang tersedia.

Dirasakan *Perceived* yaitu tingkat layanan yang anda rasakan selama berada di Rumah Makan Ayam Goring Suharti ini. Kriterianya ialah :
1 = Sangat Tidak Baik
2 = Tidak Baik
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik

Harapan (*Expectation*) yaitu opini anda terhadap hal-hal yang berkaitan dengan Rumah Makan Ayam Goring Suharti ini. Kriterianya ialah:
1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Cukup
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	DIRASAKAN (PERCEIVED)					HARAPAN (EXPECTATION)				
		1 (STB)	2 (TB)	3 (C)	4 (B)	5 (SB)	1 (STS)	2 (TS)	3 (C)	4 (S)	5 (ST)
15	Karyawan segera melayani anda ketika anda berkunjung										
16	Perilaku karyawan rumah makan memberikan rasa aman sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan										
17	Lingkungan rumah makan yang aman										
18	Karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan										
19	Karyawan rumah makan selalu bersikap sopan terhadap pelanggan										
20	Karyawan selalu memberika pelayanan yang baik kepada tamu tamu tanpa membedakan status										
21	Karyawan rumah makan memiliki tutur kata yang baik										
22	Karyawan rumah makan selalu melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh										
23	Proses pembayaran yang memudahkan tamu saat bertransaksi										
24	Waktu beroperasi rumah makan yang fleksibel memudahkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan										

**kueisoner perbaikan*

Komentar dan Saran :

*****Terima Kasih Atas Kerjasama Bapak/Ibu Dalam Mengisi Kuesioner Ini*****

27	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	82
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	101
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	114
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	98
31	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	73
32	3	3	2	3	4	3	5	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	71
33	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	96
34	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	101
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	100
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	89
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	95
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	118
41	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	98
42	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	85
43	3	1	2	3	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	60	
44	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	75
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
46	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	93
47	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	88
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	90
49	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	79
50	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	91
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
52	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	82
53	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	108
54	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	86
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	89
56	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	88
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	95

58	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	92
59	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	91
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	101
61	4	2	3	3	4	4	5	2	4	3	4	2	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	78
62	4	4	2	3	4	4	5	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	75
63	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	102
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	98
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
66	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	82
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
69	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	103
70	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	99
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	91
72	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	85
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
74	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	5	80
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
76	5	4	4	4	3	4	5	2	3	3	4	2	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	93
77	3	4	4	3	5	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	85
78	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	90
79	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	1	4	3	4	2	3	5	4	3	4	4	4	4	80
80	2	2	4	3	5	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	81
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
82	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	87
83	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	109
84	4	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	82
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	115
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
87	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	81
88	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	2	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	92

REKAPITULASI JAWABAN *EXPECTATION* (HARAPAN)

RESPONDE N	ITEM BUTIR PERTANYAAN																								TOTAL	
	TANGIBLE							REABILITY				RESPONSIVENESS					ASSURANCE				EMPATHY					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24		
1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	105	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	100	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	105	
4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	107	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	92	
7	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	96	
8	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	95	
9	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	91	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
11	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	97	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	85	
13	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	94	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	116	
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	110	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	115	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
19	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	89	
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
21	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	88	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	100	

Uji Reabilitas Persepsi Pelanggan

1. Dimensi Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	24.10	10.162	.550	.861
Q2	24.10	10.507	.564	.856
Q3	24.23	9.220	.738	.831
Q4	24.07	10.754	.663	.845
Q5	23.83	10.902	.749	.840
Q6	24.17	10.006	.697	.838
Q7	23.90	10.231	.599	.851

2. Dimensi Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	11.03	4.585	.929	.791
Q9	10.97	6.033	.640	.901
Q10	11.10	4.714	.737	.863
Q11	11.20	4.097	.789	.852

3. Dimensi Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q12	11.37	5.413	.789	.805
Q13	11.10	6.990	.601	.876
Q14	11.07	5.995	.790	.803
Q15	10.97	6.723	.724	.833

4. Dimensi Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q16	11.93	4.409	.403	.844
Q17	11.70	3.941	.712	.730
Q18	12.03	3.068	.685	.724
Q19	11.73	3.030	.742	.689

5. Dimensi Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q20	15.87	4.395	.625	.825
Q21	15.97	4.516	.787	.789
Q22	16.07	3.926	.643	.830
Q23	16.03	4.516	.697	.806
Q24	15.80	4.855	.597	.831

Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan dengan SPSS 17.0

1. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	25.40	10.524	.868	.864
Q2	25.47	12.051	.520	.908
Q3	25.37	10.930	.703	.887
Q4	25.33	11.333	.833	.871
Q5	25.07	11.926	.731	.883
Q6	25.33	12.713	.632	.894
Q7	25.23	11.564	.721	.883

2. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	12.00	3.103	.817	.771
Q9	12.10	3.472	.758	.802
Q10	12.03	3.275	.693	.826
Q11	11.97	3.551	.571	.876

3. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q12	12.57	2.806	.643	.585
Q13	12.20	3.407	.732	.563
Q14	12.23	3.426	.546	.650
Q15	12.30	4.355	.230	.816

4. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q16	12.73	3.030	.584	.825
Q17	12.57	2.599	.824	.716
Q18	12.83	2.971	.548	.845
Q19	12.67	2.851	.724	.766

5. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q20	17.27	3.995	.649	.808
Q21	17.37	3.964	.690	.796
Q22	17.37	4.102	.711	.791
Q23	17.47	4.326	.506	.848
Q24	17.33	4.299	.698	.798

