

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada Rumah Makan Padang Pondok Kapau Jl. Dipatiukur No. 100 Simpang Dago Bandung. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung didirikan pada tahun 1993 yang berlokasi di Jl. Dipatiukur No. 100 Simpang Dago Bandung. Rumah Makan Padang Pondok Kapau mengambil lokasi di daerah Dipatiukur karena dekat dengan tempat tinggal mahasiswa dan daerah tersebut merupakan daerah kostan. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan target pasar Rumah Makan Padang Pondok Kapau, yaitu kalangan menengah ke bawah. Rumah Makan Padang Pondok Kapau khusus menjual makanan khas dari Ranah Minang.

Rumah Makan Padang Pondok Kapau dipimpin oleh Ibu Murdiani H.B sekaligus sebagai pendirinya, memiliki karyawan berjumlah 25 orang dengan tingkat pendidikan terakhir rata-rata tamatan SMA. Masing-masing karyawan memiliki tugas sesuai dengan bagian-bagiannya.

Rumah Makan Padang Pondok Kapau dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu yang datang untuk menikmati hidangan di Rumah Makan Padang Pondok Kapau. Rumah Makan Padang Pondok Kapau menjual aneka makanan khas dari Ranang Minang sedangkan minuman yang disajikan beraneka macam juice, soft drink, dan lain-lain.

Fasilitas yang dimiliki Rumah Makan Padang Pondok Kapau antara lain:

- a. Meja makan bulat dan persegi yang terdapat di dalam ruangan, berbentuk simpel dan praktis

- b. Setiap meja makan diberi nama macam-macam ikan
- c. Kursi yang dapat menampung 50 orang tamu
- d. Tempat parkir yang terletak di halaman depan Rumah Makan Padang Pondok Kapau
- e. Terdapat buku-buku bacaan yang bisa dipinjam, dan surat-surat kabar

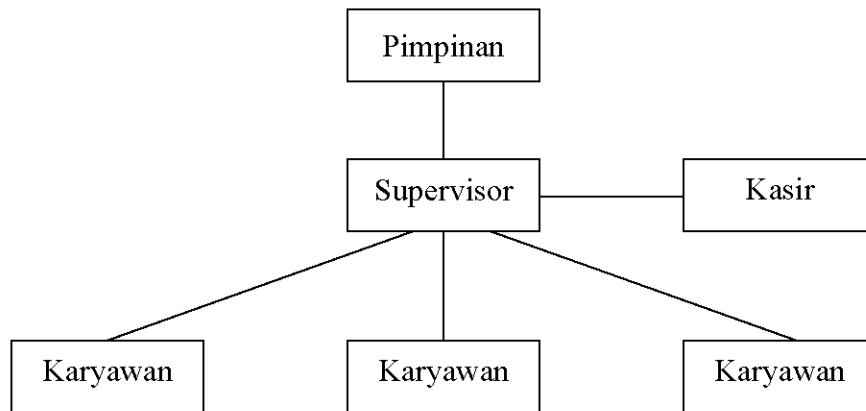
Dalam waktu-waktu tertentu, Rumah Makan Padang Pondok Kapau menyediakan paket makanan dan minuman yang disesuaikan dengan suatu event. Sebagai contoh pada bulan Ramadhan, Rumah Makan Padang Pondok Kapau menyediakan “Paket Ramadhan” dengan menambahkan aneka minuman dan makanan untuk berbuka puasa, seperti tajil, dan sebagainya.

3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Bagi setiap perusahaan, struktur organisasi mempunyai arti yang penting. Karena dengan mengetahui struktur organisasi, maka dapat diperoleh gambaran mengenai bagian-bagian yang ada dalam perusahaan tersebut, dan sampai sejauh mana wewenang dan tanggung jawab bagian-bagian tersebut dapat melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, akan dapat diketahui siapa yang akan dapat bertanggung jawab dan kepada siapa harus bertanggung jawab atas suatu pekerjaan yang telah dilakukan maupun yang sedang dilakukan.

Dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan dibutuhkan suatu organisasi atau kesatuan kerja sumber daya manusia yang berada di dalamnya agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Adapun struktur organisasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung



Sumber: Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung

Uraian Jabatan Ringkas

Dengan melihat struktur organisasi di atas maka berikut ini penulis akan menerangkan posisi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan masing-masing.

1. Pimpinan Perusahaan
 - a. Mengelola dan bertanggung jawab atas aktivitas yang dilaksanakan oleh perusahaan secara keseluruhan.
 - b. Merumuskan tujuan perusahaan dan menetapkan garis besar kebijaksanaan perusahaan.
 - c. Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.
2. Supervisor
 - a. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi di perusahaan.
 - b. Mengatur segala kegiatan perusahaan.
 - c. Membuat laporan keuangan berupa pengeluaran untuk pembelian/belanja, serta hasil penjualan makanan dan minuman untuk kemudian diserahkan kepada pemilik rumah makan.
 - d. Mengadakan pemilihan pegawai.

3. Kasir

- a. Memposting transaksi sesuai dengan kredit.
- b. Membuat laporan sesuai dengan tugas dan dilaporkan kepada pimpinan.
- c. Bertanggung jawab atas kekurangan atau kelebihan yang ada selama tugas.
- d. Petugas kasir tidak diperkenankan mengeluarkan uang dari kas yang tidak ada hubungannya dengan biaya perusahaan.

4. Karyawan

- a. Menyambut tamu dengan sopan, penuh rasa bersahabat dan ramah tamah.
- b. Memeriksa secara kontinyu bahwa pelayan selalu dalam keadaan siap.
- c. Membantu para tamu yang akan meninggalkan rumah makan, mengucapkan terima kasih dan selamat jalan.
- d. Memberikan penjelasan yang dibutuhkan para tamu apabila diperlukan.
- e. Bertugas untuk membawa pesanan ke dapur serta menyajikannya kepada para tamu yang memesannya.
- f. Bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik dengan para pelanggan demi menjaga kontinuitas pembelian.
- g. Bertugas untuk menjaga kebersihan tempat, baik meja, kursi, lantai maupun toilet.
- h. Membuat dan memberikan laporan pembelian/belanja kepada bagian keuangan.
- i. Menjaga kebersihan dapur secara keseluruhan.
- j. Membersihkan peralatan makan, baik piring, sendok, garpu, maupun gelas yang kotor.

3.2 Metode Penelitian

Menurut **Singarimbun dan Effendi (1998: 5)**, metode penelitian yang digunakan adalah metode verifikatif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan pada pemecahan masalah terhadap kejadian-kejadian yang sifatnya aktual, dianalisis secara kualitatif dalam rangka menguji kebenaran hipotesis yang diajukan.

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung ke tempat obyek penelitian dan memperoleh data primer. Cara-cara pengumpulan data primer melalui:

a. Wawancara

Penulis mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu secara tertulis maupun secara lisan mengenai masalah-masalah yang akan diteliti kepada pimpinan instansi.

b. Kuesioner

Seperangkat pertanyaan yang diberikan secara langsung kepada seseorang untuk diisi.

2. Studi Literatur (*Library Research*)

Yaitu informasi yang didapat dari buku-buku catatan dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yang berupa tanggapan, saran, kritik, pertanyaan, dan penilaian dari konsumen sebagai responden; penjelasan dan keterangan pihak manajemen Rumah Makan Padang Pondok Kapau serta keterangan hasil pengamatan secara langsung atas kualitas pelayanan Rumah Makan Padang Pondok Kapau.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, didapatkan dari data atau arsip Rumah Makan Padang Pondok Kapau.

3.2.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian yang menggunakan metode survey, tidaklah selalu perlu meneliti semua individu dalam populasi, karena disamping memakan biaya yang besar juga membutuhkan waktu yang lama. Dengan meneliti sebagian dari populasi, penulis mengharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Adapun pengertian dari populasi dan sampel menurut **Singarimbun dan Effendi (1998: 152)** adalah:

“Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan dasar penelitian”.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang datang ke Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung, sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan secara acak sederhana (*sample random sampling*). Penulis mengambil 30 responden yang pernah datang ke Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Jumlah sampel sebanyak 30 orang didasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh **Sevilla (1993: 163)** bahwa:

“Untuk metode penelitian deskriptif dengan cara korelasional jumlah sampel 30 orang dapat mewakili populasi yang ada”.

3.2.4 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dengan lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), dan jaminan (*assurance*). Dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau, maka indikatornya dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (Variabel X)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Tjiptono (2000: 70)	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi rumah makan • Kenyamanan ruangan • Kenyamanan tempat duduk • Kebersihan Rumah Makan Padang Pondok Kapau • Kelengkapan peralatan operasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau • Fasilitas parkir 	Ordinal
	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Tjiptono (2000: 70)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan pramusaji dalam menginformasikan mengenai fasilitas rumah makan dengan jelas dan benar • Kemampuan pramusaji dalam menginformasikan mengenai menu makanan dan minuman dengan jelas • Kerapihan penampilan pramusaji • Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan • Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen 	Ordinal
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) Keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Tjiptono (2000: 70)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan dalam menerima aduan yang dikeluhkan konsumen • Pelayanan penyajian makanan dan minuman yang cepat dan akurat • Kemudahan dalam pemesanan makanan dan minuman 	Ordinal

	Jaminan (<i>Assurance</i>) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawainya, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Tjiptono (2000: 70)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian pesanan dengan apa yang diberikan • Pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman tidak diragukan • Kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan • Keamanan parkir kendaraan • Kehalalan makanan dan minuman 	Ordinal
	Empati (<i>Emphaty</i>) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggannya. Tjiptono (2000: 70)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian informasi jika terdapat menu baru • Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong konsumen • Pengenalan nama pelanggan 	Ordinal
Tingkat kepuasan konsumen (Variabel Y)	Kepuasan Perasaan senang atau kesan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kotler (2000: 42)	Kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan yaitu unsur-unsur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen diantaranya bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>emphaty</i>)	Ordinal

3.2.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisa

Dari hasil data yang terkumpul, penulis mencoba untuk mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Maksud dari kedua analisis tersebut adalah:

1. Analisis Kualitatif

Yaitu analisis yang mengungkapkan suatu masalah tidak dalam bentuk angka-angka melainkan dengan nilai yang didasarkan pada hasil pengolahan data dan penilaian penulis.

2. Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang menginterpretasikan data dalam bentuk angka-angka dan digunakan sebagai alat dalam statistik sehingga memudahkan dalam menaksirkan data mentah yang diperoleh.

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan berdasarkan skala Likert. Menurut **Sugiyono** (2004; 84), skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. Komponen-komponen yang terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban yang diperoleh dari kuesioner akan diberikan bobot penilaian berdasarkan skala Likert seperti terlihat pada tabel 3.2 di bawah ini, yaitu:

Tabel 3.2
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Data yang telah terkumpul kemudian diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisis data secara kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel. Sedangkan analisis data secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis statistik, yang terdiri dari:

A. Uji *Validitas* dan *Reliabilitas*

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu keharusan sebuah angket untuk *validitas* dan *reliabilitas*.

Dalam pengujian *validitas* dari instrumen atau kuesioner, menurut **Singarimbun** (1999; 137) dilakukan perhitungan korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

dimana : X = skor butir

Y = skor total

N = jumlah responden

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika r_{xy} hitung $\geq r$ tabel maka pernyataan dinyatakan valid
- Jika r_{xy} hitung $< r$ tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Menurut **Singarimbun** (1999; 144) pengujian *reliabilitas* dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua ganjil-genap, dimana penelitian dilakukan dengan mengelompokkan skor butir bernomor ganjil sebagai belahan pertama dan kelompok skor butir genap sebagai belahan kedua. Rumus yang digunakan adalah rumus *Spearman-Brown*, yaitu:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}{(1 + r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}})}$$

dimana : r_{11} = reliabilitas instrumen

$r_{1/2 \ 1/2}$ = r_{xy} sebagai indeks korelasi antara dua belahan instrumen

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika r hitung $\geq r$ tabel maka pernyataan dinyatakan *reliabel*
- Jika r hitung $< r$ tabel maka pernyataan dinyatakan tidak *reliabel*

B. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya serta arah dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Rumus Koefisien Korelasi *Rank Spearman* adalah:

- Bila tidak ada angka kembar (skor sama)

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n^3 - n}$$

- Bila terdapat angka kembar

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

dimana:

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_x$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_y$$

- r_s = Koefisien Korelasi
- X = Variabel Bebas
- Y = Variabel Terikat
- n = Banyaknya pasangan data
- d_i = Selisih Rank X dan Rank Y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel X
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel Y

Rank kembar dapat dikatakan berpengaruh terhadap r_s namun apabila proporsi dari rank kembar ini cukup besar, maka dalam perhitungan (koefisien korelasi) perlu dimasukkan faktor koreksinya, yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

dimana:

T = Faktor koreksi

t = Menunjukkan jumlah rank kembar dari penelitian

Interpretasi dari hasil perhitungan koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r_s = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antar kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
2. Apabila $r_s = 1$ atau mendekati 1, maka hubungan antar kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan searah atau positif.
3. Apabila $r_s = -1$ atau mendekati -1, maka hubungan antar kedua variabel kuat dan mempunyai mempunyai hubungan berbalikan (negatif).

Kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat diukur dengan suatu angka-angka korelasi seperti dikategorikan oleh Guliford (1956:145) dalam Jalaluddin Rakhmat (1998:29) sebagai berikut:

Tabel 3.3

Interprestasi Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi (positif atau negatif)	Interpretasi
< 0,20	Sangat rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,70	Sedang
0,70 – 0,90	Kuat
> 0,90	Sangat kuat

Sumber: Gulford (1956:145) dalam Jalaluddin Rakhmat, (1998:28), Metode Penelitian Komunikasi

Bila sampel yang diambil jumlahnya cukup besar ($n > 10$), setelah koefisien korelasi diperoleh harus dilakukan pengujian atas kebenaran (signifikasi) korelasi tersebut dengan pengujian satu arah (tingkat signifikasi 5%) menggunakan rumus berdistribusi *student's t* dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Dengan demikian harga r_s dapat ditentukan dengan menghitung t yang berkaitan dengan harga itu, yaitu dengan rumus:

$$t = \frac{r_s \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Selanjutnya untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen atas perbandingan antara nilai rata-rata pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan nilai rata-rata pelayanan yang dirasakan konsumen, dapat dilihat pada skala:

1.00 – 1.79 : Sangat Tidak Puas

1.80 – 2.59 : Tidak Puas

2.60 – 3.39 : Kurang Puas

3.40 – 4.19 : Puas

4.20 – 5.00 : Sangat Puas

C. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y tersebut dapat diketahui melalui koefisien determinasi. Adapun analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus:

$$Kd = r_s^2 \times 100\%$$

dimana: Kd = Koefisien Determinasi

r_s = Koefisien korelasi *Rank Spearman*

3.2.6 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian yang dikemukakan dalam kerangka pemikiran adalah: **“Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat”**.

Hipotesis tersebut dalam hipotesis statistik menjadi:

- $H_0 : r_s \leq 0$, Kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan konsumen.
- $H_1 : r_s > 0$, Kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan konsumen.

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dikemukakan diterima atau tidak kita harus membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} distribusi t.

- Jika t_{hitung} lebih besar atau sama dengan (\geq) t_{tabel} maka hipotesis (H_0) ditolak.
- Jika t_{hitung} lebih kecil ($<$) t_{tabel} maka hipotesis (H_0) diterima.

Dari hasil perhitungan korelasi di atas akan diketahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan Rumah Makan Padang Pondok Kapau terhadap kepuasan konsumen, yang akan membuktikan kebenaran dari hipotesis yang diambil.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Aktivitas Pelayanan yang Dilaksanakan Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Rumah Makan Padang Pondok Kapau melakukan berbagai upaya yang strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan para konsumen. Hal ini dilakukan karena menghadapi situasi persaingan dari perusahaan lain yang berlomba memuaskan para konsumennya dengan cara melayani mereka sebaik mungkin.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau Jl. Dipatiukur No. 100 Simpang Dago Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah mengupayakan suatu pelayanan yang ditetapkan oleh manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun kualitas pelayanan yang dilaksanakan ditinjau dari lima kriteria kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Tjiptono (2000: 70)**, yaitu:

1. *Bukti Langsung (Tangibles)*

- a. Lokasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Dalam memberikan pelayanan kepada para konsumennya, Rumah Makan Padang Pondok Kapau mendirikan bangunan yang strategis. Adapun lokasi tersebut berada di jalan Jl. Dipatiukur No. 100 Simpang Dago Bandung, yang dilalui oleh berbagai angkutan umum dari berbagai arah sehingga mesetujukan konsumen untuk mencapai lokasi.

- b. Kenyamanan ruangan

Agar para konsumen merasa nyaman berada di dalam ruangan, Rumah Makan Padang Pondok Kapau berusaha memenuhinya dengan membuat sedemikian rupa penataan ruangan yang ada dengan cara menyediakan ruangan yang memiliki jendela yang besar agar sirkulasi udara lancar, kamar kecil, majalah/buku bacaan, dan juga hiasan-hiasan bunga di meja.

c. Tempat duduk

Tempat duduk yang disediakan oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau berupa kursi yang cukup nyaman. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa nyaman.

d. Kebersihan

Dalam hal ini perusahaan memberikan pengarahan kepada pramusaji agar selalu menjaga kebersihan tanpa mengenal waktu, misalnya membersihkan lantai dan meja setiap ada noda atau kotoran yang terlihat.

e. Kelengkapan peralatan operasi

Dengan lengkapnya peralatan operasi perusahaan mesetujukan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan konsumen.

f. Fasilitas parkir

Rumah Makan Padang Pondok Kapau berusaha sedemikian rupa menyediakan tempat parkir bagi para konsumennya yang mengendarai kendaraan bermotor. Dengan dijaga keamanan diharapkan konsumen dapat dengan tenang meninggalkan kendaraannya.

2. Kehandalan (*Reliability*)

a. Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai fasilitas rumah makan

Untuk memberikan informasi kepada para konsumen mengenai fasilitas Rumah Makan Padang Pondok Kapau, biasanya para pramusaji diberikan pengarahan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan fasilitas Rumah Makan. Hal ini bertujuan apabila konsumen menginginkan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan, pramusaji dapat menerangkannya dengan jelas dan benar.

b. Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman dengan jelas

Untuk memberikan informasi kepada para konsumen mengenai menu makanan dan minuman yang tersedia, para pramusaji diberikan *training* mengenai menu makanan dan minuman. Hal ini bertujuan apabila

konsumen menginginkan informasi mengenai menu makanan dan minuman, maka pramusaji tersebut dapat menerangkannya dengan jelas.

c. Kerapihan penampilan pramusaji

Penampilan para pramusaji maupun karyawan yang lain juga dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada konsumen, jika penampilan bersih, rapih, dan enak dilihat maka konsumen juga akan merasa dihargai. Perusahaan memberikan pakaian seragam untuk karyawan.

d. Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan

Para pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau dituntut untuk selalu bersikap ramah kepada para konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau. Dengan sikap yang ramah dari para pramusaji konsumen akan merasa bahwa para pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau telah meayani mereka dengan baik.

e. Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen

Kepedulian Rumah Makan Padang Pondok Kapau pada para konsumennya diwujudkan dalam bentuk perhatian pada masalah yang dihadapi tanpa membedakan konsumen yang ada. Dalam hal ini perusahaan menekankan pada para pramusajinya untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan segera, agar para konsumen merasa puas karena masalah yang dihadapinya diperhatikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kemudahan untuk mengadukan keluhan yang dirasakan

Suatu keluhan dari konsumen merupakan suatu teguran kepada perusahaan atas pelayanan yang diberikan perusahaan, karena pelayanan yang diberikan perusahaan tidak memberikan kepuasan kepada konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan memberikan kemudahan kepada para konsumennya atas keluhan-keluhan yang dirasakan berkenaan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan adanya kotak saran.

b. Pelayanan penyajian makanan dan minuman

Konsumen akan puas apabila pramusaji memberikan pelayanan penyajian makanan dan minuman dengan cepat dan akurat, hal ini perlu dilakukan

pramusaji perusahaan agar konsumen tidak lari kepada perusahaan lain dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak baik. Perusahaan melayani pesanan konsumen dengan cepat dan akurat.

c. Kemudahan dalam pemesanan

Konsumen memerlukan kemudahan dalam pemesanan makanan dan minuman, hal tersebut diperlukan karena konsumen adalah raja yang harus diberikan kemudahan dalam berbagai hal terutama dalam pemesanan makanan dan minuman. Konsumen mengambil sendiri makanan yang diinginkan.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan

Rumah makan Rumah Makan Padang Pondok Kapau dalam melayani konsumennya berusaha untuk memenuhi janji dalam pesanan. Dalam hal ini berkaitan dengan menu makanan yang diberikan sesuai dengan permintaan para konsumen.

b. Kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman

Rumah makan Rumah Makan Padang Pondok Kapau terus meningkatkan kualitas para pramusajinya dalam melayani konsumen. Upaya tersebut diwujudkan perusahaan dengan memberikan latihan-latihan dan penyuluhan-penyuluhan terhadap para pramusajinya. Diharapkan hal tersebut dapat menjadikan pramusaji terampil dalam menjalankan tugas-tugasnya.

c. Kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau. Perusahaan haruslah selalu memberikan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen tidak berpindah ke tempat yang lain. Oleh karena itu perusahaan akan selalu mengkoreksi pelayanan yang telah diberikan setiap saatnya.

d. Keamanan tempat parkir

Rasa aman merupakan hal yang sangat penting, rasa aman yang diberikan oleh perusahaan termasuk keamanan tempat parkir adalah sebuah jaminan

dari perusahaan sehingga konsumen merasa aman berada di Rumah Makan Padang Pondok Kapau.

e. Kehalalan makanan dan minuman

Kehalalan makanan dan minuman adalah suatu jaminan bahwa makanan dan minuman tersebut layak dikonsumsi dalam artian tidak berbahaya bagi kesehatan tubuh. Konsumen akan sangat merasa nyaman dengan adanya jaminan dari perusahaan bahwa makanan dan minuman yang disediakan telah mengantongi surat izin kehalalan dari departemen kesehatan.

5. Empati (*Emphaty*)

a. Pemberian informasi jika terdapat menu baru

Bagi konsumen, kecepatan karyawan dalam memberikan informasi mengenai menu baru merupakan hal yang penting. Pihak Rumah Makan Padang Pondok Kapau mengupayakan para karyawannya untuk cepat dalam memberikan informasi layanan yang dibutuhkan konsumen.

b. Keramahan pramusaji

Rumah makan Rumah Makan Padang Pondok Kapau dalam hal ini memberikan bimbingan pada pramusajinya dalam melayani para konsumen harus memperhatikan penampilan, serta memiliki sifat yang baik dan sopan, memiliki pengetahuan dan cara penyampaian informasi dengan kata-kata yang jelas dan berbicara dengan volume yang cukup. Usaha ini dilakukan agar para konsumen memandang bahwa perilaku pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau baik.

c. Pengenalan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Pada umumnya konsumen merasa senang apabila mereka diperhatikan secara individual, dengan begitu konsumen merasa dihargai oleh perusahaan. Usaha-usaha yang dilakukan Rumah Makan Padang Pondok Kapau untuk memberikan perhatian khusus yaitu dengan mengundang para konsumen pada acara-acara khusus yang diadakan Rumah Makan Padang Pondok Kapau, memberikan ucapan selamat siang, sore, malam, dan ucapan “Bisa saya bantu”, “Selamat menikmati hidanganannya”, menyapa konsumen ataupun melayani konsumen dengan penuh senyum.

4.2 Gambaran Umum Konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Jumlah sampel penelitian yang diambil adalah 30 orang responden. Kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang sedang bersantap di Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Dari kuesioner yang disebarakan terdapat 30 eksemplar yang kembali, sehingga jumlah yang diolah adalah 30 eksemplar kuesioner.

Dengan menggunakan sumber data primer yang dihasilkan kuesioner, diperoleh data pribadi responden tersebut meliputi: jenis kelamin, usia, pekerjaan, waktu kunjungan dan sumber informasi responden mengenal Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Setelah melihat hasil pengumpulan kuesioner sebanyak 30, maka dapat diketahui gambaran konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	%
Pria	19	63.33
Wanita	11	36.67
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 19 orang atau sebesar 63.33% responden, sedangkan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 11 orang atau sebesar 36.67% responden. Hal ini menunjukkan bahwa pria lebih banyak mengunjungi Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung daripada wanita.

Tabel 4.2

Usia

Keterangan	Frekuensi	%
< 25 tahun	8	26.67
25 – 35 tahun	14	46.67
35 – 45 tahun	5	16.67
> 45 tahun	3	10.00
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa bagian terbesar responden yang mengunjungi Rumah Makan Padang Pondok Kapau berusia kurang dari 25-35 tahun dengan jumlah 14 orang atau 46.67% responden, kemudian usia kurang dari 25 tahun sebanyak 8 orang atau 26.67% responden, usia 35-45 tahun sebanyak 5 orang atau 16.67%, dan lebih dari 45 tahun sebanyak 3 orang atau 10.00% responden. Hal ini sesuai dengan target market Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung yaitu mereka yang berusia 25-35 tahun.

Tabel 4.3

Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	%
Pelajar/Mahasiswa	9	30.00
Pegawai Negeri	2	6.67
Pegawai Swasta	3	10.00
Wiraswasta	15	50.00
Lainnya	1	3.33
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Menurut pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan terlihat pada tabel 4.3 bahwa sebagian besar konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung berstatus wiraswasta dengan jumlah 15 orang atau sebesar 50.00% responden. Selanjutnya pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang atau 30.00% responden, pegawai swasta sebanyak 3 orang atau 10.00% responden, pegawai negeri sebanyak 2 orang atau 6.67% responden, dan lainnya sebanyak 1 orang atau 3.33% responden.

Tabel 4.4
Waktu Kunjungan

Keterangan	Frekuensi	%
Hampir setiap hari	1	3.33
1 – 2 kali per 1 minggu	8	26.67
1 – 2 kali per 1 bulan	12	40.00
1 kali per 2 bulan atau lebih	9	30.00
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.4 didapat bahwa pengelompokan responden berdasarkan waktu kunjungan yang paling sering adalah 1-2 kali per 1 bulan dengan jumlah 12 orang atau sebesar 40.00% responden, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah sering datang ke Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung dan menunjukkan adanya kepercayaan dari konsumen. Kemudian 1 kali per 2 bulan atau lebih sebanyak 9 orang atau 30.00% responden, 1-2 kali per 1 minggu sebanyak 8 orang atau 26.67% responden, dan hampir setiap hari sebanyak 1 orang atau 3.33% responden. Dalam hal ini sebaiknya Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas yang terbaik kepada konsumen yang baru datang ke Rumah Makan pertama kali agar konsumen bersedia untuk datang kembali.

Tabel 4.5
Sumber Informasi

Keterangan	Frekuensi	%
Teman/Kerabat	20	66.67
Surat Kabar	4	13.33
Brosur	5	16.67
Lainnya	1	3.33
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.5 didapatkan pengelompokan responden berdasarkan sumber dari mana responden mengenal Rumah Makan Padang Pondok Kapau sebagian besar didapat dari teman/kerabat dengan jumlah 20 orang atau sebesar 66.67% responden, hal ini perlu diperhatikan lebih lanjut, karena sumber informasi

melalui teman/kerabat sepertinya merupakan cara yang paling efektif dalam melakukan kegiatan promosi. Selanjutnya sumber yang didapat dari brosur dengan jumlah 5 orang atau sebesar 16.67% responden, dari surat kabar dengan jumlah 4 orang atau sebesar 13.33% responden dan berdasarkan sumber lainnya dengan jumlah 1 orang atau sebesar 3.33% responden. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung dalam melakukan promosi yang berbentuk lainnya kurang adanya perhatian dari konsumen.

4.3 Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan Konsumen yang Dirasakan Konsumen Atas Pelayanan di Rumah Makan Padang Pondok Kapau

4.3.1 Analisis Tanggapan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung digunakan pernyataan yang harus dijawab dengan skala Likert terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti.

Tabel 4.6

Lokasi Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	30.00
Setuju	8	26.67
Cukup Setuju	13	43.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden menyatakan sangat setuju lokasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau strategis, 8 orang atau sebesar 26.67% responden menyatakan setuju dan 13 orang atau 43.33% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.7
Kenyamanan Ruangan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	11	36.67
Setuju	10	33.33
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dilihat dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang atau sebesar 36.67% responden sangat setuju bahwa Rumah Makan Padang Pondok Kapau memiliki ruangan yang nyaman, sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden setuju, dan 9 orang atau 30.00% responden cukup setuju.

Tabel 4.8
Penataan Tempat Duduk

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	3	10.00
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden menyatakan sangat setuju dengan penataan tempat duduk Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 3 orang atau 10.00% responden, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 36.67%.

Tabel 4.9
Kebersihan Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	16.67
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	13	43.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa Rumah Makan Padang Pondok Kapau memiliki kebersihan, dapat dilihat sebanyak 5 orang atau sebesar 16.67% responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 12 orang atau 40.00% menyatakan setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang atau 43.33%.

Tabel 4.10
Peralatan Operasi Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	9	30.00
Cukup Setuju	8	26.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan sangat setuju dengan peralatan operasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sebanyak 9 orang atau 30.00% menyatakan setuju dan 8 orang atau 26.67% menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.11
Fasilitas Parkir

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	17	56.67
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	6	20.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang atau sebanyak 56.67% responden menyatakan setuju dengan fasilitas parkir Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sebanyak 7 orang atau 23.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 6 orang atau 20.00% menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.12
Kemampuan Pramusaji dalam Memberikan Informasi
Mengenai Fasilitas Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	5	16.67
Cukup Setuju	13	43.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden menyatakan sangat setuju dengan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan. Sebanyak 5 orang atau 16.67% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 13 orang atau 43.33% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.13
Kemampuan Pramusaji dalam Memberikan Informasi
Mengenai Menu Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden menyatakan sangat setuju dengan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau sangat akurat dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman. Sebanyak 7 orang atau 23.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 11 orang atau 36.67% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.14
Kerapihan Penampilan Pramusaji

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	33.33
Setuju	9	30.00
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa penampilan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau secara keseluruhan rapih dan sopan. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden, yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 11 orang atau 36.67% responden.

Tabel 4.15
Keramahan Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	6	20.00
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan sangat setuju dalam hal pramusaji dalam memberikan pelayanan, sebanyak 6 orang atau 20.00% responden menyatakan setuju dan sebanyak 11 orang atau 36.67% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.16
Kecepatan dalam Mengatasi Masalah yang Dikeluhkan Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	14	46.67
Setuju	5	16.67
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.16 di atas dapat dilihat sebanyak 14 orang atau sebesar 46.67% responden menyatakan sangat setuju dalam hal Rumah Makan Padang Pondok Kapau sangat cepat dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Sedangkan sebanyak 5 orang atau 16.67% responden menyatakan setuju dan sebanyak 11 orang atau 36.67% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.17**Kemudahan untuk Mengadukan Keluhan yang Dirasakan**

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	11	36.67
Setuju	5	16.67
Cukup Setuju	14	46.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang atau sebesar 36.67% responden menyatakan sangat setuju untuk mengadukan keluhan yang dirasakan. Sedangkan sebanyak 5 orang atau 16.67% menyatakan setuju, dan sebanyak 14 orang atau 46.67% menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.18**Pelayanan Penyajian Makanan dan Minuman Sesuai dengan Pesanan**

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	8	26.67
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan bahwa pramusaji sangat baik dalam pelayanan penyajian makanan dan minuman. Sebanyak 8 orang atau 26.67% responden menyatakan baik dan 9 orang atau 30.00% responden menyatakan cukup baik.

Tabel 4.19
Kemudahan dalam Pemesanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	10	33.33
Cukup Setuju	4	13.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden menyatakan sangat setuju dalam hal pemesanan makanan dan minuman, sebanyak 10 orang atau 33.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 4 orang atau 13.33% menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.20
Kesesuaian antara Pesanan dengan Apa yang Disajikan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	8	26.67
Setuju	13	43.33
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang atau sebesar 26.67% responden menyatakan sangata setuju dalam hal kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan, sebanyak 13 orang atau 43.33% responden menyaakan setuju, dan sebanyak 9 orang atau 30.00% menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.21
Kemampuan dan Pengetahuan Pramusaji
Mengenai Menu Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	33.33
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	13	43.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.21 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden menyatakan sangat baik akan kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman, sebanyak 7 orang atau 23.33% responden menyatakan baik, dan sebanyak 13 orang atau 43.33% menyatakan cukup baik.

Tabel 4.22
Kualitas Pelayanan Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	30.00
Setuju	6	20.00
Cukup Setuju	15	50.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden menyatakan sangat setuju dengan kualitas pelayanan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung, 6 orang atau 20.00% responden menyatakan setuju, dan 15 orang atau 50.00% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.23
Keamanan Tempat Parkir

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	20	66.67
Setuju	3	10.00
Cukup Setuju	7	23.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.23 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 20 orang atau sebesar 66.67% responden menyatakan sangat setuju dengan keamanan tempat parkir, 3 orang atau 10.00% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 7 orang atau 23.33% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.24
Kehalalan Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	30.00
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.24 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden mengatakan bahwa makanan yang disajikan perusahaan sangat menjamin kehalalannya, dan sebanyak 12 orang atau 40.00% menyatakan menjamin. Selebihnya sebanyak 9 orang atau 30.00% mengatakan cukup menjamin.

Tabel 4.25
Pemberian Informasi Jika Terdapat Menu Baru

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	6	20.00
Cukup Setuju	11	36.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan bahwa perusahaan memberikan informasi menu baru sangat cepat, dan 6 orang atau 20.00% responden menyatakan cepat. Sedangkan sebanyak 11 orang atau 36.67% menyatakan cukup cepat dalam pemberian informasi mengenai menu baru.

Tabel 4.26
Keramahan Pramusaji

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	10	33.33
Cukup Setuju	8	26.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.26 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden mengatakan pramusaji Rumah Makan sangat ramah, dan sebanyak 10 orang atau 33.33% responden mengatakan ramah. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 26.67% responden mengatakan pramusaji Rumah Makan cukup ramah.

Tabel 4.27
Pengenalan Pramusaji Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	33.33
Setuju	8	26.67
Cukup Setuju	12	40.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.27 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden sangat mengenal pramusaji Rumah Makan. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 26.67% responden hanya mengenal dan sebanyak 12 orang atau 40.00% responden cukup mengenal pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung.

Dari kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dari Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Untuk mesetujukan penilaian dari jawaban responden, dibuat kriteria penilaian yaitu:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban responden untuk mesetujukan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval.

1.00 – 1.79 = Tidak Baik (TB)

1.80 – 2.59 = Kurang Baik (KB)

2.60 – 3.39 = Cukup Baik (CB)

3.40 – 4.19 = Baik (B)

4.20 – 5.00 = Sangat Baik (SB)

Untuk lebih mesetujukan dalam menganalisis, maka penulis akan menyajikan hasil analisis berdasarkan data yang telah terkumpul di atas dalam bentuk tabel secara keseluruhan.

Tabel 4.28
Penilaian Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
yang Diharapkan oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung

No	Unsur-unsur Pelayanan	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Lokasi Rumah Makan	9	8	13	-	-	116	3.87	B
2	Kenyamanan ruangan	11	10	9	-	-	122	4.07	B
3	Penataan tempat duduk	16	3	11	-	-	125	4.17	B
4	Kebersihan Rumah Makan	5	12	13	-	-	112	3.73	B
5	Peralatan operasi Rumah Makan	13	9	8	-	-	125	4.17	B
6	Fasilitas parkir	17	7	6	-	-	131	4.37	SB
7	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan	12	5	13	-	-	119	3.97	B
8	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	12	7	11	-	-	121	4.03	B
9	Kerapihan penampilan pramusaji	10	9	11	-	-	119	3.97	B
10	Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan	13	6	11	-	-	122	4.07	B
11	Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen	14	5	11	-	-	123	4.10	B
12	Kemudahan untuk mengadukan keluhan yang dirasakan	11	5	14	-	-	117	3.90	B
13	Pelayanan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan	13	8	9	-	-	124	4.13	B
14	Kemudahan dalam pemesanan	16	10	4	-	-	132	4.40	SB
15	Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan	8	13	9	-	-	119	3.97	B
16	Kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman	10	7	13	-	-	117	3.90	B
17	Kualitas pelayanan Rumah Makan	9	6	15	-	-	114	3.80	B

18	Keamanan tempat parkir	20	3	7	-	-	133	4.43	SB
19	Kehalalan makanan dan minuman	9	12	9	-	-	120	4.00	B
20	Pemberian informasi jika terdapat menu baru	13	6	11	-	-	122	4.07	B
21	Keramahan pramusaji	12	10	8	-	-	124	4.13	B
22	Pengenalan pramusaji Rumah Makan	10	8	12	-	-	118	3.93	B
	Rata-rata							4.05	B

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dapat dilihat dari tabel di atas pernyataan responden terhadap pelayanan yang diharapkan dapat dikatakan Baik (B), karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4.05 berada pada interval 3.40 – 4.19.

4.3.2 Analisis Tanggapan Konsumen Tentang Kepuasan yang Dirasakan Konsumen Atas Pelayanan yang Diberikan Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan konsumen tentang kepuasan yang dirasakan konsumen atas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung digunakan pernyataan yang harus dijawab dengan skala Likert terhadap unsur-unsur yang diteliti.

Tabel 4.29

Lokasi Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	33.33
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	13	43.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.29 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden menyatakan sangat setuju lokasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau strategis, 7 orang atau sebesar 23.33% responden menyatakan

setuju dan 13 orang atau 43.33% responden menyatakan cukup setuju. Ini dikarenakan Rumah Makan Padang Pondok Kapau berada di tengah-tengah kota sehingga setuju dicapai oleh konsumen dan juga banyak kendaraan umum dari berbagai jurusan yang melewati Rumah Makan Padang Pondok Kapau.

Tabel 4.30

Kenyamanan Ruangan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	8	26.67
Cukup Setuju	5	16.67
Tidak Setuju	1	3.33
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dilihat dari tabel 4.30 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden sangat setuju bahwa Rumah Makan Padang Pondok Kapau memiliki ruangan yang nyaman, sebanyak 8 orang atau sebesar 26.67% responden setuju, 5 orang atau 16.67% responden cukup setuju, dan 1 orang atau 3.33% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini sesuai dengan target Rumah Makan untuk mengutamakan kualitas pelayanan di dalam kenyamanan ruangan.

Tabel 4.31

Penataan Tempat Duduk

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	17	56.67
Setuju	4	13.33
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.31 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 56.67% responden menyatakan sangat setuju dengan penataan tempat duduk Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang atau 13.33% responden, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00%. Penataan tempat duduk akan memberikan kenyamanan dalam menikmati hidangan makanan dan minuman yang disediakan.

Tabel 4.32

Kebersihan Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	30.00
Setuju	16	53.33
Cukup Setuju	5	16.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.32 di atas dapat dilihat bahwa Rumah Makan Padang Pondok Kapau memiliki kebersihan, dapat dilihat sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 16 orang atau 53.33% menyatakan setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang atau 16.67%. Hal ini terlihat dari terawatnya ruangan-ruangan yang dimiliki oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung.

Tabel 4.33

Peralatan Operasi Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	33.33
Setuju	11	36.67
Cukup Setuju	9	30.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.33 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 33.33% responden menyatakan sangat setuju dengan peralatan operasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sebanyak 11 orang atau 36.67% menyatakan setuju dan 9 orang atau 30.00% menyatakan cukup setuju. Hal ini menunjukkan peralatan operasi Rumah Makan Padang Pondok Kapau menunjang kepuasan konsumen.

Tabel 4.34
Fasilitas Parkir

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	18	60.00
Setuju	6	20.00
Cukup Setuju	6	20.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.34 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 18 orang atau sebanyak 60.00% responden menyatakan setuju dengan fasilitas parkir Rumah Makan Padang Pondok Kapau, sebanyak 6 orang atau 20.00% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 6 orang atau 20.00% menyatakan cukup setuju. Hal ini menunjukkan banyaknya kendaraan yang parkir dengan leluasa.

Tabel 4.35
Kemampuan Pramusaji dalam Memberikan Informasi
Mengenai Fasilitas Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	19	63.33
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	4	13.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.35 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 19 orang atau sebesar 63.33% responden menyatakan sangat setuju dengan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan. Sebanyak 7 orang atau 23.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 4 orang atau 13.33% responden menyatakan cukup setuju.

Tabel 4.36
Kemampuan Pramusaji dalam Memberikan Informasi
Mengenai Menu Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	30.00
Setuju	13	43.33
Cukup Setuju	8	26.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.36 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 30.00% responden menyatakan sangat setuju dengan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau sangat akurat dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman. Sebanyak 13 orang atau 43.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 8 orang atau 26.67% responden menyatakan cukup setuju. Hal ini dikarenakan pihak manajemen Rumah Makan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada setiap pramusaji.

Tabel 4.37
Kerapihan Penampilan Pramusaji

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	2	6.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.37 di atas dapat dilihat bahwa penampilan pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau secara keseluruhan rapih dan sopan. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden, yang menyatakan setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden, dan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau 6.67% responden. Hal ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan demi tercapainya kepuasan konsumen.

Tabel 4.38

Keramahan Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	9	30.00
Cukup Setuju	8	26.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.38 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan sangat setuju dalam hal pramusaji dalam memberikan pelayanan, sebanyak 9 orang atau 30.00% responden menyatakan setuju dan sebanyak 8 orang atau 26.67% responden menyatakan cukup setuju. Hal ini dikarenakan pihak manajemen Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung menuntut pramusaji untuk selalu bersikap ramah agar para konsumen merasa mereka dilayani dengan baik.

Tabel 4.39

Kecepatan dalam Mengatasi Masalah yang Dikeluhkan Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	15	50.00
Setuju	10	33.33
Cukup Setuju	5	16.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.39 di atas dapat dilihat sebanyak 15 orang atau sebesar 50.00% responden menyatakan sangat setuju dalam hal Rumah Makan Padang Pondok Kapau sangat cepat dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Sedangkan sebanyak 10 orang atau 33.33% responden menyatakan setuju dan sebanyak 5 orang atau 16.67% responden menyatakan cukup setuju. Perusahaan harus menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh konsumen, karena keinginan konsumen harus diutamakan terlebih dahulu.

Tabel 4.40

Kemudahan untuk Mengadukan Keluhan yang Dirasakan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	43.33
Setuju	7	23.33
Cukup Setuju	10	33.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.40 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang atau sebesar 43.33% responden menyatakan sangat setuju untuk mengadukan keluhan yang dirasakan. Sedangkan sebanyak 7 orang atau 23.33% menyatakan setuju, dan sebanyak 10 orang atau 33.33% menyatakan cukup setuju. Hal ini perlu tetap dipertahankan demi lebih meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Makan.

Tabel 4.41

Pelayanan Penyajian Makanan dan Minuman Sesuai dengan Pesanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	10	33.33
Cukup Setuju	8	26.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.41 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden menyatakan bahwa pramusaji sangat baik dalam pelayanan penyajian makanan dan minuman. Sebanyak 10 orang atau 33.33% responden menyatakan baik dan 8 orang atau 26.67% responden menyatakan cukup baik. Pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen agar para konsumen merasa bahwa mereka selalu diperhatikan oleh para pramusaji.

Tabel 4.42
Kemudahan dalam Pemesanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	15	50.00
Setuju	9	30.00
Cukup Setuju	6	20.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.42 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 50.00% responden menyatakan sangat setuju dalam hal pemesanan makanan dan minuman, sebanyak 9 orang atau 30.00% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 6 orang atau 20.00% menyatakan cukup setuju. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, karena kemudahan dalam pemesanan merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen.

Tabel 4.43
Kesesuaian antara Pesanan dengan Apa yang Disajikan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	16.67
Setuju	19	63.33
Cukup Setuju	6	20.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.43 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang atau sebesar 16.67% responden menyatakan sangat setuju dalam hal kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan, sebanyak 19 orang atau 63.33% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 6 orang atau 20.00% menyatakan cukup setuju. Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan sangat penting bagi konsumen, karena konsumen akan merasa dibohongi atau tidak diperhatikan dan menyebabkan ketidakpuasan konsumen jika apa yang disajikan tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

Tabel 4.44
Kemampuan dan Pengetahuan Pramusaji
Mengenai Menu Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	6	20.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.44 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden menyatakan sangat baik akan kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman, sebanyak 12 orang atau 40.00% responden menyatakan baik, dan sebanyak 6 orang atau 20.00% menyatakan cukup baik. Pengetahuan yang baik akan memperlancar kinerja perusahaan, semua ini diperlukan untuk memberikan kepuasan konsumen.

Tabel 4.45
Kualitas Pelayanan Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	14	46.67
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	4	13.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.45 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 14 orang atau sebesar 46.67% responden menyatakan sangat setuju dengan kualitas pelayanan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung, 12 orang atau 40.00% responden menyatakan setuju, dan 4 orang atau 13.33% responden menyatakan cukup setuju. Konsumen telah memberikan kepercayaan kepada Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan setiap saat.

Tabel 4.46
Keamanan Tempat Parkir

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	17	56.67
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	1	3.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.46 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 56.67% responden menyatakan sangat setuju dengan keamanan tempat parkir, 12 orang atau 40.00% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 1 orang atau 3.33% responden menyatakan cukup setuju. Pihak Rumah Makan telah memberikan jaminan keamanan tempat parkir agar konsumen nyaman memarkir kendaraannya di lingkungan Rumah Makan.

Tabel 4.47
Kehalalan Makanan dan Minuman

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	2	6.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.47 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden mengatakan bahwa makanan yang disajikan perusahaan sangat menjamin kehalalannya, dan sebanyak 12 orang atau 40.00% menyatakan menjamin. Kehalalan makanan dan minuman sangat diharapkan oleh konsumen, karena secara tidak langsung makanan dan minuman yang halal adalah makanan dan minuman yang baik dan layak untuk dikonsumsi. Selebihnya sebanyak 2 orang atau 6.67% mengatakan cukup menjamin.

Tabel 4.48
Pemberian Informasi Jika Terdapat Menu Baru

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	14	46.67
Setuju	12	40.00
Cukup Setuju	4	13.33
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.48 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 14 orang atau sebesar 46.67% responden menyatakan bahwa perusahaan memberikan informasi menu baru sangat cepat, dan 12 orang atau 40.00% responden menyatakan cepat. Pemberian informasi apabila terdapat menu baru perlu secepatnya diinformasikan agar konsumen merasa diperhatikan. Sedangkan sebanyak 4 orang atau 13.33% menyatakan cukup cepat dalam pemberian informasi mengenai menu baru.

Tabel 4.49
Keramahan Pramusaji

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	40.00
Setuju	16	53.33
Cukup Setuju	2	6.67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.49 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang atau sebesar 40.00% responden mengatakan pramusaji Rumah Makan sangat ramah, dan sebanyak 16 orang atau 53.33% responden mengatakan ramah. Karena para pramusaji Rumah Makan Padang Pondok Kapau dituntut untuk selalu berperilaku baik dan sopan dihadapan para konsumen agar para konsumen merasa betah untuk bersantap di Rumah Makan Padang Pondok Kapau. Sedangkan sebanyak 2 orang atau 6.67% responden mengatakan pramusaji Rumah Makan cukup ramah.

Tabel 4.50
Pengenalan Pramusaji Rumah Makan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%
Sangat Setuju	16	53.33
Setuju	11	36.67
Cukup Setuju	3	10.00
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	30	100

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.50 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 53.33% responden sangat setuju bahwa pengenalan pramusaji Rumah Makan telah sesuai dengan harapan. Sedangkan sebanyak 11 orang atau 36.67% responden setuju dan 3 orang atau 10.00% responden cukup setuju. Pengenalan pramusaji diperlukan untuk memberikan keakraban dengan konsumen Rumah Makan.

Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan konsumen atas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung dan juga mesetujukan penilaian, kembali dicari rata-rata dari jawaban responden, dimana hasil rata-rata tersebut dapat dilihat pada skala:

1.00 – 1.79 = Tidak Baik (TB)

1.80 – 2.59 = Kurang Baik (KB)

2.60 – 3.39 = Cukup Baik (CB)

3.40 – 4.19 = Baik (B)

4.20 – 5.00 = Sangat Baik (SB)

Tabel di bawah ini akan menjelaskan mengenai perhitungan penilaian kepuasan yang dirasakan konsumen atas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung.

Tabel 4.51
Penilaian Kepuasan yang Dirasakan Konsumen atas
Pelayanan yang Diberikan oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau

No	Unsur-unsur Pelayanan	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Lokasi Rumah Makan	10	7	13	-	-	117	3.90	B
2	Kenyamanan ruangan	16	8	5	1	-	129	4.30	SB
3	Penataan tempat duduk	17	4	9	-	-	128	4.27	SB
4	Kebersihan Rumah Makan	9	16	5	-	-	124	4.13	B
5	Peralatan operasi Rumah Makan	10	11	9	-	-	121	4.03	B
6	Fasilitas parkir	18	6	6	-	-	132	4.40	SB
7	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan	19	7	4	-	-	135	4.50	SB
8	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	9	13	8	-	-	121	4.03	B
9	Kerapihan penampilan pramusaji	16	12	2	-	-	134	4.47	SB
10	Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan	13	9	8	-	-	125	4.17	B
11	Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen	15	10	5	-	-	130	4.43	SB

12	Kemudahan untuk mengadukan keluhan yang dirasakan	13	7	10	-	-	123	4.10	B
13	Pelayanan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan	12	10	8	-	-	124	4.13	B
14	Kemudahan dalam pemesanan	15	9	6	-	-	129	4.30	SB
15	Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan	5	19	6	-	-	119	3.97	B
16	Kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman	12	12	6	-	-	126	4.20	SB
17	Kualitas pelayanan Rumah Makan	14	12	4	-	-	130	4.33	SB
18	Keamanan tempat parkir	17	12	1	-	-	136	4.53	SB
19	Kehalalan makanan dan minuman	16	12	2	-	-	134	4.47	SB
20	Pemberian informasi jika terdapat menu baru	14	12	4	-	-	130	4.33	SB
21	Keramahan pramusaji	12	16	2	-	-	130	4.33	SB
22	Pengenalan pramusaji Rumah Makan	16	11	3	-	-	133	4.43	SB
	Rata-rata							4.26	SB

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari hasil perhitungan di atas, kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan pada Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung dapat dikatakan Sangat Baik (SB), karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4.26 berada pada interval 4.20 – 5.00.

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau

Setelah membahas tentang kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan oleh konsumen, maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Pada bagian ini digunakan analisis kuantitatif untuk menentukan, mengukur dan menguji korelasi antara kualitas pelayanan (Variabel X) dengan kepuasan konsumen (Variabel Y). Untuk mesetujukan perhitungan serta memperoleh hasil yang akurat, penulis melakukan uji *validitas* dan *reliabilitas* serta menggunakan analisis korelasi Rank Spearman (r_s) dengan uji signifikan t.

4.4.1 Uji *Validitas* dan *Reliabilitas*

Dalam melakukan uji *reliabilitas* dan *validitas* untuk variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, penulis menggunakan alat bantu Microsoft Excel. Dengan menggunakan *alpha* sebesar 5% dan 30 responden yang diteliti, diperoleh nilai korelasi tabel sebesar 0.374. Dari tabel di bawah, terlihat bahwa dari 22 item pernyataan untuk kualitas pelayanan mempunyai nilai-nilai korelasi hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari nilai korelasi tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa item-item pernyataan tersebut adalah *valid*. Hasil pengolahan data kuesioner untuk 22 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan diperoleh nilai-nilai korelasi hitung untuk setiap item pernyataan sebagai berikut.

Tabel 4.52
Nilai-nilai Korelasi Hitung Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	Korelasi	Ket
1	Lokasi Rumah Makan	0.4364	Valid
2	Kenyamanan ruangan	0.5295	Valid
3	Penataan tempat duduk	0.4631	Valid
4	Kebersihan Rumah Makan	0.4481	Valid
5	Peralatan operasi Rumah Makan	0.4839	Valid
6	Fasilitas parkir	0.5276	Valid
7	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan	0.4456	Valid

8	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	0.4411	Valid
9	Kerapihan penampilan pramusaji	0.7232	Valid
10	Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan	0.6506	Valid
11	Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen	0.5351	Valid
12	Kemudahan untuk mengadukan keluhan yang dirasakan	0.4635	Valid
13	Pelayanan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan	0.7500	Valid
14	Kemudahan dalam pemesanan	0.4882	Valid
15	Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan	0.4153	Valid
16	Kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman	0.5358	Valid
17	Kualitas pelayanan Rumah Makan	0.6184	Valid
18	Keamanan tempat parkir	0.4727	Valid
19	Kehalalan makanan dan minuman	0.7505	Valid
20	Pemberian informasi jika terdapat menu baru	0.5450	Valid
21	Keramahan pramusaji	0.7069	Valid
22	Pengenalan pramusaji Rumah Makan	0.7849	Valid

Kemudian, akan dilakukan uji *reliabilitas* untuk variabel independen yaitu tentang kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai korelasi hitung sebesar 0.7696. Nilai korelasi hitung tersebut kita bandingkan dengan nilai korelasi tabel sebesar 0.374, karena nilai korelasi hitung tersebut lebih besar dari nilai korelasi tabel maka dikatakan bahwa variabel tentang kualitas pelayanan adalah *reliabel*.

Selanjutnya, dilakukan uji *validitas* dan *reliabilitas* untuk variabel *dependen* yaitu tingkat kepuasan konsumen. Dengan menggunakan *alpha* sebesar 5% dan 30 responden yang diteliti, diperoleh nilai korelasi tabel sebesar 0.374. Dari tabel di bawah, terlihat bahwa dari 22 item pertanyaan untuk tingkat kepuasan konsumen mempunyai nilai-nilai korelasi hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari nilai korelasi tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa item-item pernyataan yang telah dikemukakan adalah *valid*.

Dari 22 item pernyataan tentang prestasi kerja diperoleh nilai-nilai korelasi hitung setiap item pernyataannya sebagai berikut:

Tabel 4.53
Nilai-nilai Korelasi Hitung Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Item Pertanyaan	Korelasi	Ket
1	Lokasi Rumah Makan	0.5248	Valid
2	Kenyamanan ruangan	0.5501	Valid
3	Penataan tempat duduk	0.6394	Valid
4	Kebersihan Rumah Makan	0.3859	Valid
5	Peralatan operasi Rumah Makan	0.4199	Valid
6	Fasilitas parkir	0.3712	Valid
7	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai fasilitas Rumah Makan	0.4255	Valid
8	Kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	0.3910	Valid
9	Kerapihan penampilan pramusaji	0.4349	Valid
10	Keramahan pramusaji dalam memberikan pelayanan	0.4037	Valid
11	Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen	0.6145	Valid
12	Kemudahan untuk mengadukan keluhan yang dirasakan	0.4229	Valid
13	Pelayanan penyajian makanan dan minuman sesuai dengan pesanan	0.3760	Valid
14	Kemudahan dalam pemesanan	0.7434	Valid
15	Kesesuaian antara pesanan dengan apa yang disajikan	0.4008	Valid
16	Kemampuan dan pengetahuan pramusaji mengenai menu makanan dan minuman	0.4205	Valid
17	Kualitas pelayanan Rumah Makan	0.3951	Valid
18	Keamanan tempat parkir	0.4129	Valid
19	Kehalalan makanan dan minuman	0.4063	Valid
20	Pemberian informasi jika terdapat menu baru	0.4522	Valid
21	Keramahan pramusaji	0.4262	Valid
22	Pengenalan pramusaji Rumah Makan	0.5002	Valid

Uji *reliabilitas* untuk variabel *dependen* yaitu tingkat kepuasan konsumen, diperoleh nilai korelasi hitung sebesar 0.7363. Nilai korelasi hitung tersebut sebagai nilai korelasi yang akan kita bandingkan dengan nilai korelasi tabel sebesar 0.374. Terlihat bahwa nilai korelasi hitung tersebut lebih besar nilai korelasi tabel, artinya bahwa variabel *dependen* tentang tingkat kepuasan konsumen adalah *reliabel*.

4.4.2 Uji Korelasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X (Kualitas pelayanan) dengan variabel Y (Tingkat kepuasan konsumen), maka harus dihitung terlebih dahulu koefisien korelasinya. Langkah pertama yang dilakukan yaitu pertanyaan yang diberikan kepada 30 orang responden diukur tendensi sentralnya berdasarkan nilai data yang terletak di tengah-tengah dari suatu distribusi data yang disusun secara berurutan (*Median*).

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen, penulis menggunakan koefisien korelasi rank spearman (r_s). Untuk mencapai koefisien korelasi rank spearman ini, nilai median masing-masing variabel dari setiap responden diberi tingkatan/rangking dimana penentuan rangking dilakukan dengan cara mengurutkan nilai-nilai dari nilai yang terkecil sampai nilai yang terbesar. Apabila terdapat nilai yang sama besarnya, maka diambil rata-rata hitung dari rangking nilai yang sama tersebut. Setelah diperoleh rangking untuk semua nilai pada variabel X dan variabel Y, selanjutnya dicari nilai d_i dengan cara mengurangkan rangking variabel X dengan rangking variabel Y. Kemudian nilai d_i tersebut dikuadratkan d_i^2 , selanjutnya dijumlahkan sehingga diperoleh nilai $\sum d_i^2$.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka diperoleh nilai $\sum d_i^2 = 1036.5$, ternyata dari tabel induk ditemukan skor sama baik pada variabel X maupun variabel Y. Untuk itu perlu dihitung $\sum Tx$ dan $\sum Ty$.

Dengan adanya nilai kembar pada variabel X dan Variabel Y, maka rumus yang digunakan adalah :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Setelah diperoleh $\sum Tx = 212$ dan $\sum Ty = 402$, maka dengan $n = 30$ serta $\sum d_i^2 = 1036.5$, korelasi Rank Spearman dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx \\ &= \frac{30^3 - 30}{12} - 212 \\ &= 2037.2\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty \\ &= \frac{30^3 - 30}{12} - 402 \\ &= 1847.2\end{aligned}$$

Maka akan diperoleh :

$$\begin{aligned}r_s &= \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \\ &= \frac{2037.2 + 1847.2 - 1036.5}{2\sqrt{2037.2 * 1847.2}} \\ &= 0.734\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi *Rank Spearman* di atas, maka diperoleh nilai r_s sebesar 0.734. Karena nilai r_s berada di antara 0.70 – 0.90 maka hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen dalam tingkat yang kuat.

4.4.3 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dapat diukur melalui koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r_s^2 \times 100 \%$$

dimana : Kd = Koefisien determinasi

r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman

Jadi koefisien determinasi sebesar :

$$\begin{aligned}Kd &= (0.734)^2 \times 100\% \\ &= 53.88\%\end{aligned}$$

Dengan demikian besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah sebesar 53.88% dan sisanya sebesar 46.12% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

4.4.4 Uji Signifikansi

Kemudian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dilakukan uji signifikansi t, yaitu untuk membuktikan apakah suatu korelasi berarti atau tidak. Dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

$H_0 : t \leq 0$ artinya kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen.

$H_1 : t > 0$ artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kriteria uji : Tolak H_0 , jika $t_{hitung} \geq t_{tabel} (\alpha, df)$, berarti H_1 diterima

Terima H_0 , jika $t_{hitung} < t_{tabel} (\alpha, df)$, berarti H_1 ditolak

Dan rumus uji signifikansi t tersebut adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r_s \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

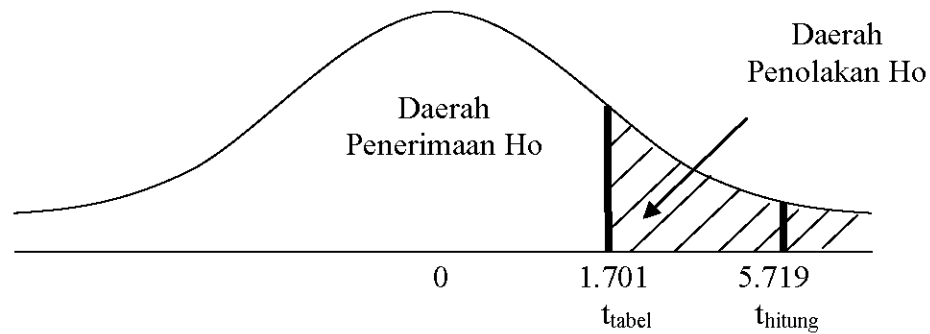
Karena hubungan yang dicari bersifat positif (searah) maka dalam uji t digunakan uji pihak kanan dengan kriteria uji : Tolak H_0 , jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, terima H_1 . Uji signifikansi t dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$t_{hit} = \frac{0.734 \sqrt{(30-2)}}{\sqrt{1-0.734^2}}$$

$$t_{hit} = 5.719$$

Sedangkan derajat kebebasan (df) yang digunakan untuk menghitung t_{tabel} adalah $(n - 2) = (30 - 2) = 28$, dengan $\alpha = 0.05$. Dari tabel harga-harga kritis t diperoleh nilai sebesar 1.701. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.719 > 1.701$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Gambar 4.1
Pengujian Hipotesis



Jadi dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Walaupun demikian, dapat kita katakan bahwa konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Padang Pondok Kapau Bandung. Seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (1996: 146) yaitu kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan penulis “Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat” dapat diterima.