ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO
(Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

NAMA : **Arini Firdiana**

NIM : **12 522 108**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018

ii

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah dengan ini saya mengakui bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 12 Maret 2018



Arini Firdiana

SURAT KETERANGAN

ALIVE FUSION DINING
JL. IPDA Tut Harsono (Timoho) No.49A Yogyakarta
Telp: (0274) 562776, HP: 0878 0808 0240
Good Food, Good Life

Yogyakarta, 3 Oktober 2017

Hal : Surat Pernyataan Kegiatan Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa UII

Dengan Horma, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mikael Winoto Wijaya

Jabatan : Manager Operasional

Perusahaan : Alive Fusion Dining

Alamat : Jl. IPDA Tut Harsono (Timoho) No. 49A Yogyakarta

Menyatakan bahwa Mahasiswi UII Yogyakarta telah melaksanakan kegiatan penelitian tugas akhir mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen kami. Yang mana kegiatan tersebut telah berlangsung pada :

Tanggal : 23 Agustus – 15 September 2017

Jam : 11.00 – 15.00

Tempat : Alive Fusion Dining, Jl. IPDA Tut Harsono No. 49A Yogyakarta

Demikian surat pernyataan kegiatan ini saya buat untuk tujuan kegiatan tugas akhir mahasiswi a.n Arini Firdiana agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Kami

Mikael Winoto Wijaya

iv

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO
(Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Arini Firdiana
No. Mhs : 12 522 108

Yogyakarta, 12 Maret 2018

Pembimbing

Ir. Hudaya, M.M

v

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO
(Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Arini Firdiana

No. Mhs : 12 522 108

Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata – 1 Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Univerasitas Islam Indonesia
Yogyakarta, 20 April 2018

Tim Penguji

Ir. Hudaya., M.M
Ketua

Amarria Dila Sari., S.T., M.Sc
Anggota 1

Qurtubi., S.T., M.T
Anggota 2

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Yul Agusti Rochman S.T., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT. Dialah Maha segalanya dan karena-Nya

Alhamdulillah, saya mampu mempersembahkan karya ini kepada orang – orang yang saya cintai

Kepada kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu saya terimakasih atas doa – doa, kasih sayang dan dukungan kepada saya selama ini.

Kepada kakak-kakakku, terimakasih telah memberikan dukungan dan doanya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir.

Serta sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan dan doanya selama ini.

Semoga Allah SWT menjadikan kita semua hamba yang berilmu dan beramal shaleh.

Aamin

MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum (golongan) kecuali kaum (golongan) itu sendiri yang mengubahnya."

(Qs. Ar-Ra'du: 11)

"Dan rahasiakanlah perkataanmu atau katakanlah, sesungguhnya Dia Maha Mengetahui segala isi hati"

(QS: Al Mulk 13)

"Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup selamanya"

(Mahatma Gandhi)

"Orang bijak belajar ketika bisa. Orang bodoh belajar ketika mereka harus"

(Arthur Wellesley)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pada Alive Fusion Dining Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* dan Kano" dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata – 1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Adapun dengan segala kerendahan hati, dalam penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – setingginya kepada pihak – pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu segala puji syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Hudaya, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan, kepercayaan, doa yang tidak pernah berhenti dan rela berkorban demi apapun demi mewujudkan pencapaian pendidikan setinggi mungkin.
5. Kakak – kakak saya yang telah memberikan dukungan dan doa.
6. Pihak Alive Fusion Dining yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam memudahkan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Teman – teman saya, Faridis dan Gita terima kasih sudah memberikan dukungan dan tak lupa dalam menjalin ikatan pertemanan.
8. Teman terbaik yang selalu menemani dari awal kuliah hingga selesai, Nadia dan Annisa yang selalu memberikan dukungan.
9. Teman – teman angkatan 2012 serta semua pihak yang telah membantu dalam perkuliahan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya kepada semua pihak yang membantu terselasaikannya penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 12 Maret 2018

Arini Firdiana

ABSTRAK

Alive Fusion Dining merupakan salah satu pelaku dalam usaha dibidang kuliner yang dapat mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan agar minat pelanggan tidak menurun. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari hasil atribut *GAP* kinerja aktual dengan harapan pelanggan, sehingga akan diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan yang sudah diberikan untuk pelanggan dan memberikan solusi alternatif dalam perbaikan. Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* dan Kano. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu pada Kano untuk kategori *Must – be* pada atirbut cepat dalam menyajikan pesanan dengan *GAP* -0,88. Dalam kategori Kano untuk kategori *One – dimensional* pada atribut karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil dengan *GAP* sebesar -0,90. Untuk *GAP* sebesar -0,93 pada atribut hidangan dimasak oleh *chef* yang berpengalaman untuk kategori *Attractive.*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Service Quality, Kano

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ii
SURAT KETERANGAN iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Batasan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA 8
2.1 Kajian Induktif 8
2.2 Kajian Deduktif 14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2.2.2 Dimensi *Service Quality* 16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan 18
2.2.4 Model *Service Quality* 19
2.2.5 Metode Kano 23
2.2.6 Uji Kecukupan Data 28
2.2.7 Uji Validitas 29
2.2.8 Uji Reliabilitas 31

BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Obyek Penelitian 33
3.2 Jenis Data yang Digunakan 33
3.3 Teknik dan Penentuan Kecukupan Data 34
3.4 Tahap Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner 34
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 36
3.6 *Flowchart* Penelitian 38
3.7 Penjelasan *Flowchart* Penelitian 39
BAB IV PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA 43
4.1 Profil Perusahaan 43
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan 44
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 45
4.2 Pengumpulan Data 45
4.3 Pengolahan Data 49
4.3.1 Uji Kecukupan Data 49
4.3.2 Uji Validitas Data 49
4.3.3 Uji Reliabilitas Data 54
4.4 Pengolahan dan Perhitungan Data *Service Quality* 55
4.4.1 Metode *Service Quality* 55
4.4.2 Metode Kano 57
BAB V PEMBAHASAN 66
5.1 Pembahasan Pengolahan Data 66
5.1.1 Pembahasan Hasil Data Kuesioner 66
5.1.2 Uji Kecukupan Data 66
5.1.3 Uji Validitas 67
5.1.4 Uji Reliabilitas 67
5.2 *Service Quality* 67
5.2.1 Pembahasan *GAP* Skor *Service Quality* Tiap – Tiap Atribut 67
5.3 Pengumpulan Data 70
5.3.1 Pembahasan *GAP* Skor Tiap Dimensi *Service Quality* 70
5.3.2 Pembahasan Metode Kano 70
KESIMPULAN DAN SARAN 82
6.1 Kesimpulan 82

6.2 Saran 83
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total *Restaurant* di Seluruh Provinsi 2
Tabel 2.1 Kajian Induktif..... 13
Tabel 2.2 Tabel Evaluasi Kano..... 25
Tabel 3.1 Atribut Kepuasan Pelanggan 35
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Harapan dan Kinerja..... 46
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner *Functional* 47
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner *Disfunctional* 48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan 50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Aktual Perusahaan 51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas *Functional*..... 52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas *Disfunctional*..... 53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality*..... 54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Metode Kano..... 54
Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, *GAP* dan Ranking Tiap Atribut..... 55
Tabel 4.11 Nilai Kualitas Pelayanan Harapan, Kinerja, *GAP* dan Q Tiap Dimensi..... 56
Tabel 4.12 Tabel Evaluasi Kano..... 57
Tabel 4.13 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano..... 58
Tabel 4.14 Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano..... 60
Tabel 4.15 Penjumlahan Tiap Atribut Layanan dalam Kategori Kano 62
Tabel 4.16 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano 63
Tabel 4.17 Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano 65
Tabel 5.1 Ranking *GAP* Skor *Service Quality*..... 68
Tabel 5.2 Atribut Pelayanan dalam Kategori *Must – be*..... 71
Tabel 5.3 Atribut Pelayanan dalam Kategori *One – dimensional* 73
Tabel 5.4 Atribut Pelayanan dalam Kategori *Attractive*..... 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan 21
Gambar 2.2 Kerangka Integrasi Model Kano 24
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 38
Gambar 3.2 Lanjutan *Flowchart* Penelitian 39
Gambar 4.1 Logo Alive Fusion Dining 44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Alive Fusion Dining 45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya *restaurant* di kota Yogyakarta saat ini menyebabkan tingkat persaingan dalam industri *restaurant* semakin kompetitif. Pada era saat ini dapat diketahui banyaknya masyarakat kaum anak muda atau orang tua yang ingin meluangkan waktu untuk makan diluar, sehingga untuk menunjang hal tersebut pihak *restaurant* selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan. Artinya, pihak *restaurant* harus memberikan kepuasan pelanggan dan dapat memahami serta mengantisipasi apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini merupakan data jumlah *restaurant* yang ada di seluruh provinsi. Ini menandakan bahwa berkembangannya *restaurant* hanya berada pada di provinsi – provinsi terntentu seperti pada DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur dan disusul lainnya . Ini menunjukkan bahwa banyaknya *restaurant* menjadi segmentasi pemasaran dan juga jumlah penduduk yang banyak seperti DKI Jakarta yang merupakan kota untuk mencari pekerjaan, berkeinginan hidup yang lebih baik sehingga ini mempengaruhi dalam kebuhtuhan sehari – hari terutama untuk menikmati banyaknya pilihan menu makanan yang tiap – tiap *restaurant* memiliki khas tersendiri (lampiran 10).

Tabel 1.1 **Total *Restaurant* di Seluruh Provinsi**

Provinsi	**Total *Restaurant***
Nangroe Aceh Darussalam	11
Sumatera Utara	168
Sumatera Barat	37
Riau	76
Jambi	4
Sumatera Selatan	31
Bengkulu	4
Lampung	28
Kep. Bangka Belitung	13
Kep. Riau	68
DKI Jakarta	1.361
Jawa Barat	289
Jawa Tengah	77
DI Yogyakarta	58
Jawa Timur	231
Banten	87
Bali	228
Nusa Tenggara Barat	11
Nusa Tenggara Timur	14
Kalimantan Barat	18
Kalimantan Tengah	5
Kalimantan Selatan	18
Kalimantan Timur	38
Sulawesi Utara	17
Sulawesi Tengah	4
Sulawesi Selatan	50
Sulawesi Tenggara	5
Gorontalo	4
Sulawesi Barat	6
Maluku	3
Maluku Utara	8
Papua Barat	2
Papua	3

Sumber : Kementerian Pariwisata

Untuk mengupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *(service quality)*, maka membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung setiap proses pelayanan yang diberikan oleh pihak *restaurant*. Untuk memerlukan adanya perlakuan yang tepat maka mulai dari input, proses sampai output dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Proses kepuasan pelanggan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan dari pihak *restaurant*.

Jika perusahaan memberikan jasa atau produk yang baik maka pelanggan akan datang dan menggunakan kembali, hal tersebut dapat menjadi acuan bahwa apa yang dirasakan dan diterima oleh pelanggan dalam menerima suatu pelayanan yang telah ditawarkan dan berkualitas. Hal semacam ini dapat mendorong pelanggan dalam menjalin suatu ikatan hubungan yang erat dengan perusahaan penyedia jasa atau produk serta didukung pada lingkungan suatu proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan yang sudah diberikan untuk setiap pelanggan.

Alive Fusion Dining adalah sebuah *restaurant* yang cukup besar yang berada di kota Yogyakarta, *restaurant* tersebut berdiri pada bulan Juni 2013. *Restaurant* tersebut dibawah naungan *owner* sendiri. Alive Fusion Dining dapat menerima pelanggan sebesar ± 3.900 tiap bulannya dan memiliki omzet sebesar 200 juta dalam sebulan. Alive Fusion Dining merupakan *restaurant* dengan konsep *oldist wood* sehingga Alive Fusion Dining menyajikan menu – menu khas Asia dan Indonesia. *Restaurant* tersebut cukup populer di Yogyakarta, banyaknya para kaum anak muda dan pekerja kantoran yang ingin istirahat pada jam makan siang maupun berkumpul – kumpul pada malam hari. Fasilitas yang diberikan oleh Alive Fusion Dining cukup memadai dari tempat makan yang memiliki tempat *indoor* atau *outdoor*.

Namun dengan memiliki fasilitas dan pelayanan yang sudah diberikan tetap saja masih menerima beberapa keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh Alive Fusion Dining, maka pihak *restaurant* harus meningkatkan kepuasan pelanggannya, sehingga pihak manajemen Alive Fusion Dining harus dapat menanggapi dan menerima keluhan – keluhan dari pelanggan yang sudah menerima jasa atau produk dari *restaurant* tersebut. Saat ini pihak manajemen Alive Fusion Dining belum melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Pelayanan dari pihak *restaurant* yang sudah diberikan belum memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan, untuk saat ini sudah mengalami beberapa kali pelanggan mengeluhkan tentang pelayanan dari Alive Fusion Dining. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan dan juga dilakukan pengkategorian atribut – atribut apa yang perlu diperhatikan,

dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat sesuai, sehingga yang dapat diperoleh yaitu jasa atau produk apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Alive Fusion Dining.

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* yang bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan Alive Fusion Dining dengan menggunakan 5 (lima) dimensi *Service Quality* yaitu ada *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphty*. Sedangkan untuk metode Kano digunakan untuk pengkategorian dalam atribut – atribut dari 5 (lima) dimensi *Service Quality* pada pelayanan yang ada berdasarkan hasil yang diperoleh, seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu, diterima, dirasakan dan juga memuaskan berdasarkan kebutuhan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ada dan dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alive Fusion Dining kepada pelanggan?
2. Atribut – atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada Alive Fusion Dining?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alive Fusion Dining kepada pelanggan.
2. Mengetahui atribut – atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alive Fusion Dining kepada pelanggan.

1.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, batasan penelitian digunakan untuk sebagai pemecah masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun batasan masalah yang dimiliki yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi atribut – atribut pelayanan kualitas maka menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, sedangkan untuk mengetahui dalam pengkategorian atribut dan solusi permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode Kano.
2. Masalah yang diteliti adalah bentuk pelayanan dan fasilitas yang tersedia untuk pelanggan di Alive Fusion Dining.
3. Penelitian ini tidak membahas dan menganalisis tentang aspek biaya.
4. Pengambilan data menggunakan kuesioner.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini yang dilakukan memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui performansi pada kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Alive Fusion Dining.
2. Dapat melakukan identifikasi kepuasan pelanggan pada Alive Fusion Dining dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Kano.
3. Diharapkan dapat membantu dan memberikan usulan kepada pihak manajemen Alive Fusion Dining untuk dapat mengetahui atribut – atribut layanan dan fasilitas yang perlu ditingkatkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini maka penulis memberikan sistematika penulisan secara bab demi bab secara berurutan, berikut pokok – pokok setiap bab permasalahan yang dibagi menjadi 6 (enam) bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai pengantar permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mengenai tentang konsep dalam menentukan kajian terkini dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini. Dan juga memuat tentang uraian hasil penelitian – penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan saat ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang obyek penelitian, data yang diperoleh dan tahapan yang sudah dilakukan dalam penelitian ini secara ringkas dan jelas. Dalam metode ini meliputi yaitu metode pengumpulan data, bahan dan alat bantu analisis data, pembangunan model serta desain dan prototyping.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan penjelasan mengenai pengumpulan data berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pengolahan data berupa tabel dan grafik. Dalam pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan maksud sesuai dengan tujuan penelitian ini, sehingga akan menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang menyajikan sebuah kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa suatu pemecah masalah maupun hasil pengumpulan data, serta saran untuk perbaikan dan rekomendasi untuk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Induktif

Kajian induktif atau dapat dimaksud sebagai kajian penelitian terdahulu. Kegunaan dalam kajian ini untuk mencari kajian – kajian dari penelitian yang sebelumnya, sehingga dalam kajian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penulis untuk melakukan sebuah penelitian (lampiran 11).

Kualitas pelayanan menjadi suatu kunci strategi dalam perusahaan karena adanya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan sehingga minat pelanggan terhadap perusahaan akan terus meningkat serta mendapatkan keuntungan tersendiri bagi perusahaan. Hal utama yang harus diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan secara real dan nyata, jika perusahaan dapat memberikan sepenuhnya maka perusahaan tersebut mampu untuk memenangkan persaingan dalam menyediakan layanan yang baik dan berkualitas.

Dalam kajian penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, seperti Alvin A. K. P. Kansil dan I Nyoman Sutapa (2013). Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* digunakan untuk menghitung nilai *GAP* tiap atribut kepentingan pengguna dengan kepentingan manajemen, kepentingan pengguna dengan kepentingan staf dan kepentingan manajemen dan kepentingan staf.. Hasil yang diperoleh yaitu nilai *GAP* 5 pada kualitas keaktifan staf perpustakaan menawarkan bantuan kepada pengguna memiliki skor -1,47. Nilai *GAP* 1 memiliki nilai negatif yaitu kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* berdasarkan kebutuhan pengguna (-1,00). Nilai *GAP* 6

yang memiliki nilai negatif terdapat pada kualitas layanan keberadaan DiVo digunakan sebagai sarana informasi dan promosi (-0,15).

Nilai *GAP* 7 yang paling negatif terdapat pada kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna (-1,19).

Sri Suci Yuniar, et al., (2014) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality* untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual).* Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan kualitas jasa pengiriman paket di PT. X, berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Service Quality,* perusahaan dapat meningkatkan daya saing dan mengurangi tingkat keluhan konsumen. Nilai yang didapatkan pada nilai rata – rata *Service Quality* dengan score *GAP* 5 sebesar -0,417 artinya konsumen tidak puas terhadap pelayanan jasa PT. X hal ini disebabkan manajemen yang tidak memahami ekspektasi konsumen, spesifikasi jasa dan penyampaian jasa.

Hendang Setyo Rukmi, et al., (2014) melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality* untuk menganalisis aspek pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. Penelitian ini memiliki beberapa keluhan yang didapatkan pada kawasan wisata tersebut pada media cetak dan media elektronik. Hasil penelitian ini yaitu dari 31 atribut bahwa penyebab terjadinya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen (*GAP* 5) adalah kesenjangan antara spesifikasi (standar) kualitas jasa terhadap persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, hal ini berarti tidak ada standar atau standar yang belum sesuai.

Selvy Normasari, et al., (2013) melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality* kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas. Sehingga dalam hasil penelitian ini diperoleh variabel kepuasan pelanggan, citra perusahaan, loyalitas pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Untuk kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan

terhadap citra perusahaan. Serta pada variabel loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

Sri Amaliah Mandati, et al., (2014) melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality* dalam penelitian ini peneliti menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui atribut – atribut pelayanan dalam Restoran Simpang Luwe yang diprioritaskan untuk dipertahankan dan diperbaiki. Sehingga nilai kepuasan dimensi *reliability* sebesar -0,012, dimensi *responsiveness* sebesar -0,022, dimensi *assurance* sebesar -0,006, dimensi *empathy* sebesar 0,008 dan dimensi *tangibles* sebesar 0,052. Sehingga yang harus dilakukan perbaikan kualitas pelayanan yaitu kecepatan penyajian, kesesuaian menu yang disajikan dengan pesanan dan kesopanan terhadap konsumen.

Suparman dan Sakuri Dahlan (2015) melakukan penelitian dengan metode *Service Quality* untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan hasil *GAP* yang diperoleh penelitian tersebut pada kasus PDAM Tirta Wijaya Cilacap sehingga dari hasil yang diperoleh Gap yang ada maka dapat diharapkan bisa memberikan rancangan strategi untuk dapat meningkatkan pelanggan. Dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan 19 variabel pernyataan didapatkan 18 variabel negatif dan satu variabel positif hal itu dikarenakan bahwa dari 18 variabel yang ada belum dapat memuaskan pelanggan sedangkan satu variabel positif artinya sudah mencapai kepuasan pelanggan sehingga hal tersebut harus melakukan perbaikan pada pelayanan PDAM Tirta Wijaya Cilacap.

Naufal Nusaputra, et al., (2014) melakukan penelitian menggunakan metode *Servie Quality* untuk menganalisis tentang analisis peningkatan kualitas pelayanan bengkel. Dalam penelitian pada bagian divisi bengkel harus bekerja semaksimal mungkin dalam menjaga kepuasan pelanggan namun hasil yang didapat dari para responden mengganggap bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak bengkel masih terdapat kekurangan. Dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Servie Quality* memiliki hasil *GAP* yang negatif untuk semua kriteria sehingga menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan.

Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015) dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Kano menganalisis kualitas penggunaan dalam layanan sistem

informasi akademik yang tersedia. Hasil dalam penelitian diperoleh 68% dari hasil kuesioner terdapat dikategori O *(One Dimensional)* bahwa jika kebutuhan pengguna dipenuhi sehingga kebutuhan tersebut meningkat yang artinya berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Untuk kategori M *(Must Be)* sebesar 32%.

Hery Suliantoro, et al., (2010) dalam penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan meetode Kano. Metode tersebut digunakan untuk pendekatan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam kebutuhan air di PT PAM Lyonnaise Jaya (Palyja), hal tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum dan juga untuk mengidentifikasi atribut – atribut pelayanan yang fungsional dan disfungsional. Sehingga hasil tersebut digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan juga dilakukan identifikasi dalam rekomendasi perbaikan di PT PAM Lyonnaise Jaya (Palyja).

Dina Fitri Solihat dan Irfan Prarendra (2014) melakukan penelitian dengan menggunakan metode Kano adanya pengkategorian atribut – atribut yang ditawarkan oleh beberapa salon khusus wanita dan yang berpengaruh seberapa besar pada setiap atribut terhadap kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen. Dalam penelitian ini pelayanan beberapa salon belum maksimal dikarenakan ketika konsumen yang sudah datang ke salon khusus wanita masih banyak yang menunggu antrian atau harus membuat janji terlebih dahulu dengan pihak salon agar bisa melakukan perawatan di salaon tersebut, sehingga hal tersebut membuat konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Nofirza dan Kus Indrayani (2011) melakukan penelitian menggunakan metode Kano untuk menganalisis indikator kualitas pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator – indikator kepuasan pelanggan berdasarkan seberapa baik tingkat pelayanan mampu untuk memuaskan kebutuhan pelanggan rumah sakit karena dalam pelayanan tersebut ditemukan beberapa macam keluhan yang sering muncul dari pelanggan untuk Rumah Sakit. Dengan menggunakan metode Kano digunakan untuk menganalisis dan pengkategorian atribut – atribut kualitas pelayanan dan seberapa baik tingkat pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan Rumah Sakit.

Vera Devani dan Arto Adi Kuncoro (2012) melakukan penelitian menggunakan metode Kano untuk mengetahui harapan mahasiswa dan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa yang menggunakan pelayanan di Perpustakaan UIN Suska Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan mahasiswa dan strategi apa dalam penentuan kualitas pelayanan pada Perpustakaan dengan menggunakan dimensi *Service Quality* yang dipetakan ke dalam kategori Kano. Hasil yang diperoleh pada kategori *attractive* sebesar 11%, *must be* 38%, *indiferrent* 17%, *one dimesional* 33% dan *reverse* sebesar 1%.

Arfan Bakhtiar, et al., (2010) melakukan penelitian dengan menggunakan metode Kano untuk mengetahui apakah ada kesenjagan antara persepsi dengan harapan pelanggan sehingga dapat menganalisa kesenjangan yang ada dengan menentukan variabel – variabel diprioritaskan dan diperbaiki dengan menggunakan *Service Quality* dan dilakukan pengintegrasian Kano. Dari hasil diperoleh dari penelitian bahwa perusahaan belum memberikan perhatian kepada pelanggan untuk memberikan akses yang mudah dan belum memahami keinginan spesifik dari pelanggannya.

Heryanto, et al., (2013) melakukan penelitian dengan menggunakan metode Kano untuk menganalisis tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dari jasa pelayanan pendidikan sekolah di XYZ sehingga hal tersebut dapat diperoleh dari persepsi para murid sekolah XYZ maka hal tersebut memerlukan perbaikan jasa pelayanan guna memenuhi kepuasan murid. Dari hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan 25 atribut yang dilakukan pengitegrasian menggunakan metode Kano mendapatkan 18 atribut ada pada kategori *One dimensional* yang artinya dari atribut – atribut yang ada kebutuhan pelayanan dipenuhi sehingga dapat memuaskan para murid dan 7 atribut yang ada pada kategori *Must be* hal itu dikarenakan atrbut yang ada harus ada dalam pelayanan atau harus dipenuhi dalam pelayanan.

Tabel 2.1 **Kajian Induktif**

Nama Peneliti	Objek Penelitian	Metode
Alvin A. K. P. Kansil dan I Nyoman Sutapa (2013)	Perpustakaan UK Petra	*Service Quality*
Sri Suci Yuniar, et al., (2014)	Jasa Pengiriman Paket	*Service Quality*
Hendang Setyo Rukmi, et al., (2013)	Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten	*Service Quality*
Selvy Normasari, et al., (2013)	Hotel Pelangi Malang	*Service Quality*
Sri Amaliah Mandati, et al., (2014)	Restoran Simpang Luwe Malang	*Service Quality*
Suparman dan Sakuri Dahlan (2015)	PDAM Tirta Wijaya Cilacap	*Service Quality*
Naufal Nusaputra, et al., (2014)	PT. Astra International Tbk	*Servie Quality*
Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015)	Universitas Bina Darma	Kano
Hery Suliantoro, et al., (2010)	PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta	Kano
Dina Fitri Solihat dan Irfan Prarendra (2014)	Salon Khusus Wanita	Kano
Nofirza dan Kus Indrayani (2011)	Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru	Kano
Vera Devani dan Aryo Adi Kuncoro (2012)	Perpustakaan UIN Suska Riau	Kano
Arfan Bakhtiar, et al., (2010)	PT. PLN UPJ Semarang Selatan	Kano
Heryanto, et al., (2013)	Perguruan XYZ	Kano

Dari hasil rangkuman yang sudah diulas secara singkat untuk mengenai kajian induktif dari peneliti sebelumnya yang menggunakan metode *Service Quality* dan Kano. Perbedaan dalam penelitian kali ini yaitu menggunakan 2 (dua) metode yaitu *Service Quality* dan Kano. Dalam penelitian ini untuk obyek yang akan diteliti yaitu "*Restaurant*". Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mempermudah Alive Fusion Dining mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah memenuhi atau belum memenuhi kepuasan pelanggan dan juga untuk mengetahui pelayanan apa yang perlu ditingkatkan .

2.2 Kajian Deduktif

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (1996), mendefinisikan kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selain itu kualitas sebagai totalitas dari karakteristik dari jasa atau produk yang ditawarkan agar memuaskan kebutuhan yang ditetapkan. Sehingga kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konformansi terhadap kebutuhan (Vincent Gaspersz 1997).

Pengertian pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto dan Atik Winasih 2005).

Suatu pelayanan yang baik diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan akan menjadi pertimbangan, dikarenakan hal tersebut menjadi tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan pada suatu layanan atau produk. Jika seorang pelanggan menemukan layanan atau produk yang diinginkan maka akan ditemukan beberapa hal yang lain dalam pertimbangan seperti kualitas produk, perbedaan dalam harga produk, masa garansi suatu produk atau kualitas pelayanan pada perusahaan yang memiliki daya tanggap baik serta cepat sehingga dapat memberikan rasa kepuasan tersendiri kepada pelanggan dalam suatu layanan atau jasa yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang fleksibel dan dapat dirubah. Artinya bahwa setiap perubahan yang terjadi akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari suatu pelayanan yang kurang baik akan dapat ditingkatkan dengan berbagai cara seperti membuat strategi baru atau melakukan pembaharuan dalam suatu layanan atau produk. Untuk mendapatkan suatu hasil penilaian dalam pelayanan dapat

dibantu dengan survey atau turun lapang langsung untuk melakukan interview kepada pelanggan berupa masukan saran dan kritik untuk perusahaan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya. Pelanggan merasa puas jika layanan atau produk yang diterimanya. Apabila pelanggan benar – benar merasa puas dalam pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan kembali lagi dan memberikan rekomendasi kepada orang – orang terdekat atau orang lain untuk menggunakan atau membeli jasa atau produk diperusahaan yang sama. Oleh karena itu suatu perusahaan harus mulai untuk memikirkan pentingnya sebuah pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan untuk bisa mempertahankan dan memenangkan dalam persaingan.

Dalam menjalin ikatan hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan pemberi layanan jasa atau produk maka penyedia dalam layanan tersebut harus memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas menjadi tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai tingkat mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas menjadi kunci sukses bagi suatu perusahaan hal tersebut kualitas merupakan jaminan terbaik pada perusahaan atas kesetiaan kepada pelanggan, memperkuat pertahanan dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya, menjadikan laju pertumbuhan serta pendapatan yang meningkat.

Ciri – ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2008) sebagai berikut :

1. Selalu bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan atau pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

2.2.2 Dimensi *Service Quality*

Kualitas pelayanan suatu upaya digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan atau berkualitas. Sebaliknya, jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak memuaskan atau tidak berkualitas. Dalam studinya Parasuraman dkk (1988) dapat disimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *Service Quality* (Rambat Lupiyoadi 2013) :

1. *Tangibles* (Bukti Nyata) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain – lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelaanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Emapthy* (Empati) yaiu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Suatu perusahaan yang memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk beroperasi yang nyaman bagi pelanggan.

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan penerapan perbaikan sistem kualitas pelayanan yang tidak sekedar perbaikan kualitas pelayanan jasa atau produk. Menurut (Vincent Gasperz, 1997) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan untuk perbaikan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal – hal yang perlu diperhatikan yaitu berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan ekternal. Citra pelayanan dari indsutri jasa sangat ditentukan oleh orang – orang perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal. Misalnya petugas keamanan, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu dan lain – lain.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola – pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain – lainnya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang-ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk – petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan sekitar, terjaganya kebersihan, AC, fasilitas musik dan lain – lain.

2.2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007), bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan *(perceived performance)* dan harapan *(expectations).* Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Apabila kinerja melebihi suatu harapan maka pelanggan akan sangat puas merasa senang dan bahagia. Tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan sesuai dengan harapannya (Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, 2012).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh harapan pelanggan atas kinerja produk atau layanan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan perusahaan harus memiliki lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas Produk

   Konsumen merasa akan merasa puas bila mendapatkan produk yang diperolehnya berkualitas.

b. Harga

   Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah sehingga memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

c. Kualitas Pelayanan

   Dalam industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. Sehingga perusahaan harus menciptakan *attitude* atau perilaku yang baik.

d. Faktor Emosional

   Konsumen akan merasa bangga, percaya diri dan mendapatkan keyakinan bahwa konsumen lain akan kagum terhadap konsumen tersebut bila menggunakan produk dengan *brand* tertentu sehingga dapat memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang dapat diperoleh bukan karena kualitas dari produk melainkan nilai sosial yang membuat konsumen tersebut puas terhadap *brand* tertentu.

e. Biaya

Konsumen akan merasa puas apabila mudah, nyaman dan efisiensi dalam mendapatkan produk atau jasa. Sehingga konsuemen tidak perlu mengelurkan biaya tambahan dan tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. (Handi Irawan, 2005)

2.2.4 Model *Service Quality*

Service quality dapat didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa atau layanan (Parasuraman et, al., 1985). *Service quality* digunakan untuk seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan atau produk yang diterima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan para pelanggan atas layanan yang benar – benar mereka terima (Budi Soetjipto, 1997).

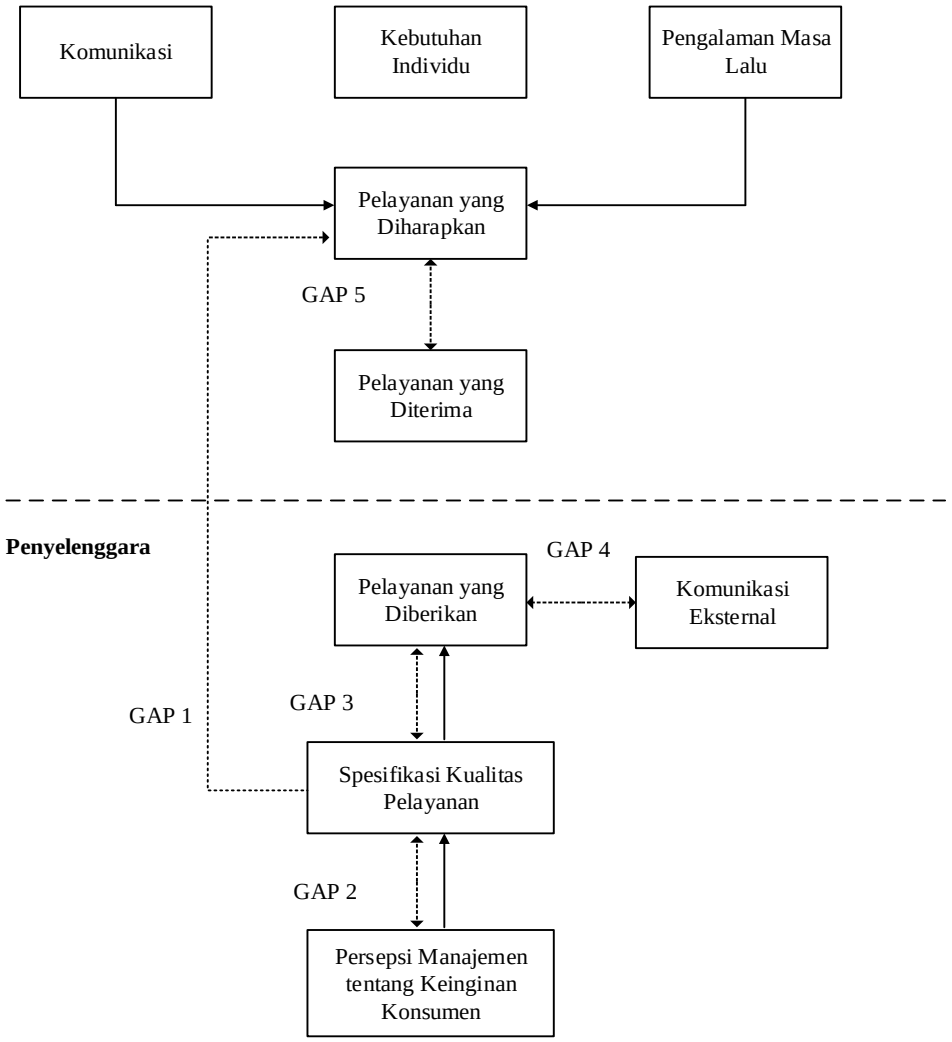
Dalam *gap* model kualitas pelayanan publik menjelaskan *gap – gap* untuk dapat mewujudkan pelayanan yang baik. Ada beberapa bentuk model kualitas pelayanan publik salah satunya adalah menurut Zeithmal, et al., (1983) (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan dengan adanya lima *GAP* yaitu :

a. *GAP 1* (*GAP* harapan pelanggan dan persepsi manajemen). Hal ini terjadi pada pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara tidak akurat. Penyebab adanya hal tersebut karena informasi yang didapat dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai harapan pelanggan, tidak adanya an alisis permintaan, buruknya komunikasi dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen dan banyaknya jenjang manajerial yang menghambat suatu informasi yang disampaikan karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.
b. *GAP 2* (*GAP* persepsi kualitas). *GAP* persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan – harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. Hal ini menyebabkan yaitu tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk,

kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen terhadap perencanaan kualitas pelayanan, kekurangan sumber daya dan situasi permintaan berlebihan.

c. *GAP 3* (*GAP* penyampaian pelayanan). *GAP* ini bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian pelayanan. Sejumlah penyebabnya antara lain spesifikasi kualitas terlalu rumit atau kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan tidak memenuhinya, manajemen operasi pelayanan yang buruk, teknologi dan sistem yang ada tidak mendukung kinerja yang sesuai dengan spesifikasinya.
d. *GAP 4* (*GAP* komunikasi pasar). *GAP 4* (empat) lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalnya perencanaan komusikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi pelayanan.
e. *GAP 5* (*GAP* kualitas pelayanan). *GAP* terkahir, kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Sebagai contoh seorang dokter mungkin ingin selalu mengunjungi pasiennya demi menunjukkan perhatiannya, namun itu bisa dipersepsikan keliru oleh sang pasien dan diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa ada masalah serius berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

Berikut adanya 5 (lima) *GAP* dan manajemen pelayanan dapat dilihat dalam *GAP* model yang dapat dilihat dalam Gambar 2.1 sebagai berikut (lampiran 12):



Gambar 2.1 **Konseptual Model Kualitas Pelayanan**
Sumber : Zeithmal, et al., (1990) (dalam Ratminto 2005)

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu menggunakan metode *Service Quality*. *Service Quality* memiliki 2 (dua) faktor utama yaitu harapan pelanggan atas layanan yang nyata diterima dengan kinerja aktual perusahaan. Persepsi manajemen metode *service quality* yaitu terhadap harapan pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam setiap aktivitas ketika melayani pelanggan.

Untuk menggunakan metode *Service Quality* terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu penilaian dan pembobotan. Tahap penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, dimana cara tersebut dimana kuesioner tersebut berisi atribut –

atribut 5 (lima) dimensi *Service Quality* setelah diperoleh jawaban dari responden lalu dikumpulkan kembali sehingga hal tersebut diharapkan pelanggan memberikan respon atas daftar atribut – atribut tersebut untuk menyatakan harapan dan kinerja aktual perusahaan.

Nilai *gap* diperoleh hasil dari selisih antara skor tingkat kinerja aktual dengan skor tingkat kepentingan atau harapan. Semakin tinggi nilai *gap* yang didapatkan maka semakin besar kepuasan pelanggan yang diterima. Untuk memperoleh hasil nilai kesenjangan tersebut maka digunakan rumus :

Service Quality = Skor P – Skor E ..... (2.1)

Keterangan :
P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan
E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh

Dalam penggunaan metode *Service Quality* akan diperoleh nilai kesenjangan antara skor tingkat kinerja aktual dan skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan. Jika memiliki nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* bernilai negatif (−) maka kualitas jasa kurang baik (pelanggan tidak puas). Apabila nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* sama dengan nol (0) maka kualitas jasa baik (pelanggan puas). Dan apabila nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* bernilai positif (+) maka kualitas jasa sangat baik (pelanggan puas).

Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana responden atau pelanggan memberikan bobot atau penilaian tingkat kepentingan untuk 5 (lima) dimensi *Service Quality* utama maupun untuk masing – masing atribut layanan yang diukur. Nilai *Service Quality* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Penilaian\ (Kepuasan)}{Harapan\ (Kepentingan)} \qquad \text{..... (2.2)}$$

Jika $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2.2.5 Metode Kano

Kegunaan dalam melakukan penelitian yang menggunakan pendekatan metode Kano untuk melakukan identifikasi kepuasan pelanggan. Metode Kano dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University pada tahun 1984. Model Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut – atribut suatu layanan atau produk berdasarkan seberapa baik atribut tersebut memberikan kepuasan dalam kebutuhan pelanggan. Dalam Model Kano memiliki atribut – atribut layanan yang dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu (Kano, et al., 1984) :

a. *Must – be requirements*

   Kategori ini termasuk tidak dipenuhi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Disisi lain, karena pelanggan menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Must – be requirements* merupakan kriteria dasar dari produk atau jasa. Pemenuhan kategori ini hanya akan mengarah ke pernyataan "tidak puas". Pelanggan memandang *must – be requirements* sebagai syarat mutlak.

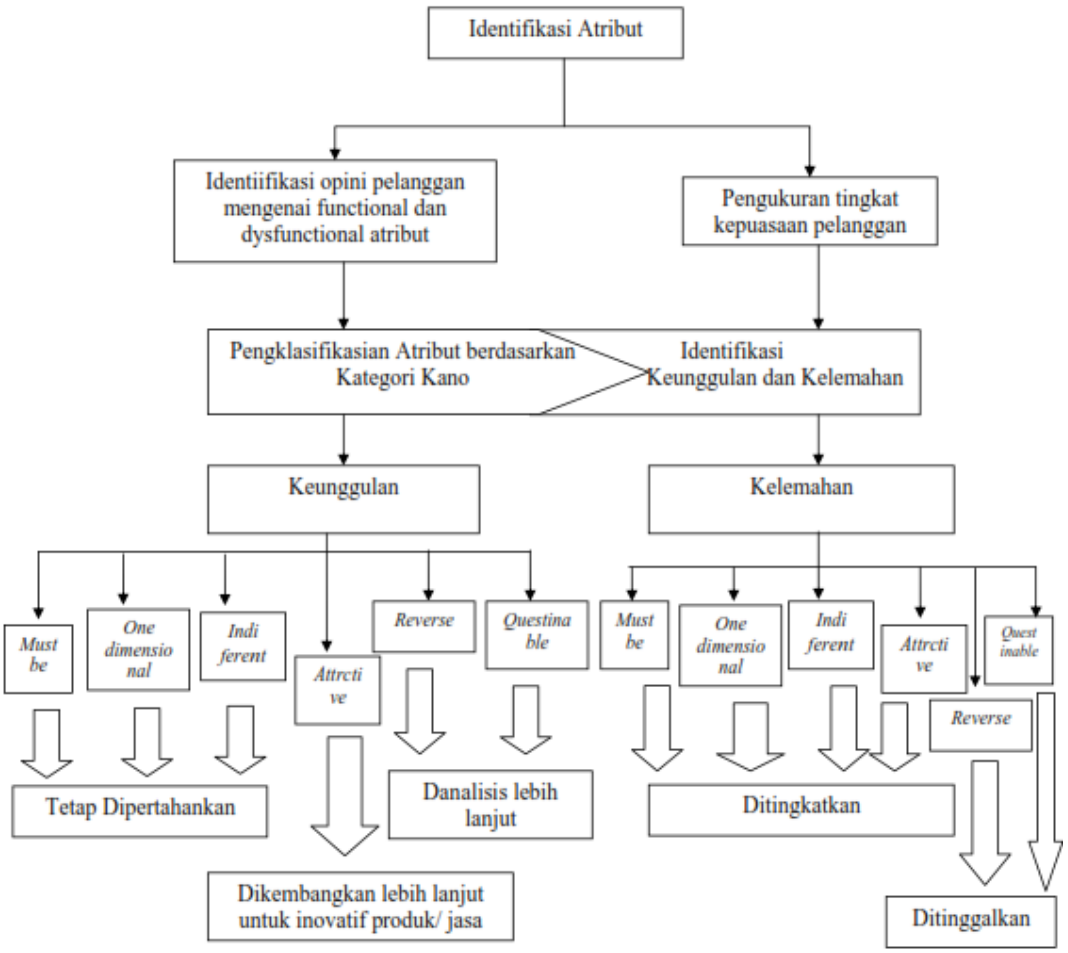
b. *One – dimensional requirements*

   Apabila kategori ini, kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. *One – dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh pelanggan.

c. *Attractive requirements*

   Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan yang telah diberikan. *Attractive requirements* tidak ditunut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh pelanggan. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi, maka tidak akan penurunan tingkat kepuasan.

Dalam teori model Kano memiliki 3 (tiga) kategori tetapi respon pelanggan selalu muncul kategori *indefferent, questionable* dan *reverse.* Untuk kategori *indifferent,* dimana jika ada atau tidak adanya suatu layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Untuk kategori *Questionable,* kadangkala pelanggan merasa puas atau tidak puas jika layanan itu diberikan. Dan kategori *Reverse,* suatu derajat kepuasan pelanggan lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya. Berikut Gambar 2.2 menunjukkan kerangka integrasi pada model Kano (lampiran 13) :



Gambar 2.2 **Kerangka Integrasi Model Kano**
Sumber : Tan, et al., (2001)

Untuk menentukan kategori tiap – tiap atribut setiap responden, maka dilakukan langkah – langkah dengan menggunakan metode Kano yang sudah diintegrasikan dengan 5 (lima) dimensi *Service Quality.* Berikut langkah – langkah pengukuran kualitas layanan dengan metode Kano :

1. Langkah 1 :

   Identifikasi atribut, identifikasi atribut dilakukan dengan melakukan pengelompokan berdasarkan 5 (lima) dimensi *Service Quality*. Dari atribut – atribut, disusun pra – kuesioner yang dikelompokkan menurut berdasarkan dimensi *Service Quality*

2. Langkah 2 :

   Kuesioner yang sudah dibuat, lalu disebarkan dan diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan nilai kesenjangan antara kinerja aktual harapan dari pelanggan.

3. Langkah 3 :

   Dari hasil nilai kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan, maka langkah berikutnya mengklasifikasikan tiap atribut – atribut berdasarkan metode Kano.

   a. Menentukan kategori atribut tiap responden. Dalam menentukan kategori tiap atribut tiap responden, didasarkan pada Tabel Evaluasi Kano pada Tabel 2.2 (lampiran 14).

Tabel 2.2 **Tabel Evaluasi Kano**

Kebutuhan Konsumen		*Dysfunctional*				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1.Suka	Q	A	A	A	O
	2.Harap	R	I	I	I	M
	3.Netral	R	I	I	I	M
	4.Toleransi	R	I	I	I	M
	5.Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Sumber : Tan dan Pawitra (2001)

Keterangan :

A = *Attractive*
M = *Must – be*
O = *One – dimensional*
R = *Reverse*
Q = *Questionable*
I = *Indifferent*

1 = Suka
2 = Mengharapkan
3 = Netral
4 = Toleransi
5 = Tidak Suka

Keterangan :

1. *Attractive* (A)

   Kategori ini pelanggan akan merasa lebih puas jika produk atau kinerja memiliki fungsi yang lebih baik. Akan tetapi turunnya suatu produk atau kinerja tidak berfungsi lebih baik dari semestinya maka tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

2. *Questionable* (Q)

   Kadangkala pelanggan puas atau tidak puas jika produk atau kinerja diberikan atau tidak diberikan.

3. *Must – be* (M)

   Kategori ini, kinerja pada produk atau jasa yang semakin tidak berfungsi semestinya, maka kepuasan pelanggan akan semakin menurun. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat walaupun produk atau jasa tersebut berfungsi dengan sangat baik. Atribut – atribut ini wajib dipenuhi perusahaan, karena atribut tersebut harus ada pada setiap produk atau jasa agar dapat diterima.

4. *One – dimensional* (O)

   Dalam kategori ini, jika meningkatnya suatu kepuasan pelanggan maka akan terpenuhi, sebaliknya kepuasan pelanggan akan menurun jika sebuah layanan atau produk tidak berfungsi dengan semestinya.

5. *Indifferent* (I)

   Kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa atau produk secara fungsional atau disfungsional. Misalnya suatu fasilitas *converter* yang tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6. *Reverse* (R)

   Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh jika suatu produk atau jasa tidak berfungsi semestinya.

b. Menghitung jumlah masing – masing kategori Kano dalam tiap – tiap atribut.

c. Menentukan kategori Kano tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's Formula* (Walden, 1993) sebagai berikut :

   1. Jika jumlah nilai (*one – dimensional* + *attractive* + *must – be*) > jumlah nilai (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka *grade* diperoleh dari

ujung yang paling maksimum dari (*one – dimensional*, *attractive*, *must – be*).

2. Jika jumlah nilai (*one – dimensional* + *attractive* + *must – be*) < jumlah nilai (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*indifferent*, *reverse*, *questionable*).
3. Jika jumlah nilai (*one – dimensional* + *attractive* + *must – be*) = jumlah nilai (*indifferent* + *reverse* + *questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one – dimensional, attractive, must – be*, *indifferent, reverse, questionable*).

Adanya menggunakan metode formula dengan *Blauth's Formula* karena pada dasarnya dalam model Kano hanya memiliki 3 (tiga) kategori yaitu *attractive, one – dimensional* dan *must – be.* Namun tanggapan pelanggan selalu muncul dan ada yaitu kategori *indifferent, reverse* dan *questionable*.

Keuntungan dalam mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan menggunakan metode Kano sebagai berikut :

1. Dapat memahami lebih baik permintaan pelanggan.
2. Dapat membedakan karakteristik pangsa pasar sehingga perusahaan memiliki keunggulan pada suatu produk atau layanan.
3. Memprioritaskan pengembangan produk. Sebagai contoh perusahaan akan lebih menguntungkan jika meningkatkan *one – dimensional* dan *attractive*, walaupun kategori atribut *must – be* merupakan kebutuhan dasar, karena merupakan tingkat kebutuhan dasar produk.
4. Atribut – atribut produk dapat diketahui dengan lebih baik. Kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut pada kriteria produk dapat diidentifikasi untuk diprioritaskan dalam pengembangan selanjutnya.
5. Metode Kano dapat memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi kondisi pada tahap pengembangan produk dan juga dapat memberikan hasil atribut yang dibutuhkan pelanggan.

6. Dengan menemukan dan memenuhi kategori *attractive* maka akan menciptakan perbedaan, yaitu membandingkan produk dengan perusahaan pesaingnya sehingga perusahaan akan menjadi lebih unggul.
7. Kategori kebutuhan *must – be, one dimensional, attractive* adalah kategori yang dapat digunakan dalam menentukan segmen pelanggan karena kebutuhan tiap segmen yang berbeda – beda.

2.2.6 Uji Kecukupan Data

Dalam mengolah data pada penelitian ini, terlebih dahulu menentukan sampel yang akan diteliti. Untuk membantu dalam mengolah data sebagai alat bantunya berupa statistik, kegunaan tersebut untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian (α) 10% = 0,1 ; $^{\alpha}/_{2}$ = 0,05 ; Z $^{\alpha}/_{2}$ = 1,645 dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Somantri & Muhidin, 2006) :

$$n = p(1-p)(\frac{Za/_{2}}{e})^{2} \qquad \text{..... (2.3)}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel
p : proporsi sebenarnya dari populasi
1 – p : q,yaitu proporsi untuk tidak terjadinya suatu kejadian
e : *error*
$Za/_{2}$: faktor tingkat kepercayaan

Dikarenakan besar proporsi sampel *(p)* dan *p (1–p)* yang tidak diketahui dalam uji ini maka uji ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai *p* selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai *p* maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^{2} \qquad \text{..... (2.4)}$$

$$\frac{df(p)}{(p)}\ maksimal\ jika\ \frac{df(p)}{(p)} = 0 \qquad \text{..... (2.5)}$$

$$0 = 1 - 2p \quad \text{..... (2.6)}$$

$$-1 = -2p \quad \text{..... (2.7)}$$

$$p = 0{,}5 \quad \text{..... (2.8)}$$

Harga maksimal f (p) yaitu p (1 – p) = 0,5 (1 – 0,5) = 0,25. Dengan memiliki besar sampel yang mengandung tingkat kepercayaan sebesar 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10%, sebagai berikut :

$$n = p(1-p)\left(\frac{Za/2}{e}\right)^2$$

$$n = 0{,}5\ (1 - 0{,}5)\left(\frac{1{,}645}{0{,}1}\right)^2$$

$$n = 67{,}65\ \approx 68\ responden$$

Dengan demikian hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas maka data yang dibutuhkan yaitu 68 kuesioner. Untuk penelitian ini akan menggunakan kuesioner dan dapat diolah sebanyak 80 maka data yang digunakan cukup.

2.2.7 Uji Validitas

Kegunaan dalam uji validitas yaitu untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur pertanyaan masing – masing pada kuesioner yang telah disebarkan. Menurut Sugiarto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Dengan adanya uji validitas yang dilakukan pemeriksaan apakah item – item yang diolah mendukung item total atau tidak. Suatu kuesioner dianggap valid jika informasi yang diterima pada tiap item berkorelasi erat dengan informasi dari item – item tersebut sebagai satu kesatuan.

Langkah – langkah untuk melakukan uji validitas adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

   $H_0 = r_{hitung} \geq r_{tabel}$, data yang diperoleh valid

   $H_1 = r_{hitung} \leq r_{tabel}$, data yang diperoleh tidak valid

2. Menentukan Hasil Nilai r_{tabel}

   Dengan memiliki nilai tingkat signifikansi sebesar 5% dan menggunakan derajat kebebasan (df) = n – 2 atau dalam penelitian ini df = 80 – 2 = 78. Maka diperoleh nilai yaitu df = 78, r_{tabel} 0,2199 (r_{tabel} dapat dilihat dihalaman lampiran).

3. Menentukan Hasil Nilai r_{hitung}

   Nilai r_{hitung} didapat setelah melakukan pengolahan data menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 18.0. Hasil nilai r_{hitung} diperoleh dari hasil *output* dengan alat bantu *software* SPSS 18.0 pada hasil dapat dilihat pada bagian *output* nilai *Corrected Item – Total Corelation*. Sedangkan dalam menggunakan perhitungan manual menggunakan formula *Koefisien Korelasi Product Moment* yang dapat dilihat pada halaman lampiran dan menggunakan rumus sebagai berikut (Suharsimi Arikunto, 2013) :

$$rxy = \frac{N\sum xy - (\sum X) - (\sum Y)}{\sqrt{[\{N\sum X^2\}\{N\sum X^2 - (\sum Y)^2\}]}} \qquad \text{..... (2.9)}$$

   Keterangan :

   rxy : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

   X : Skor item

   Y : Skor total

   $\sum X$: Jumlah skor pertanyaan tiap nomor

   $\sum Y$: Jumlah skor total pertanyaan

   $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

   $\sum Y^2$: Jumlah skor kuadrat total pertanyaan

   N : Jumlah responden

4. Pengambilan Keputusan Hasil Uji Validitas

   Hasil yang diperoleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,2199 menggunakan tingkat signifikan (α) 0.05 maka variabel – variabel pada kuesioner memiliki konsistensi internal pada variabel yang ada. Dibawah ini kriteria uji validasi, dalam pengambilan keputusan dapat ditentukan sebagai berikut :

   a. Jika pada r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima
   b. Jika pada r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika suatu uji signifikansi ini ditemukan satu item variabel yang gugur maka harus dilakukan putaran analisis diberikutnya. Hal ini dilakukan untuk memperoleh hasil yang valid. Serta mendapatkan hasil yang akurat dalam perhitungan, untuk menghemat waktu dalam melakukan penelitian ini, maka uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa *software Ms. Excel* dan SPSS 18.0 *for Windows.*

2.2.8 Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2001), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan suatu indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dihandalkan apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan alat bantuan aplikasi yaitu menggunakan alat bantu *software* SPSS 18.0, dimana *software* SPSS 18.0 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Croncbach Alpha (α).* Dapat dikatakan reliabel jika suatu variabel memiliki *Croncbach Alpha* > 0,6.

Persamaan korelasi *Alpha* sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum {\sigma_b}^2}{{\sigma 1}^2}\right) \qquad \text{..... (2.10)}$$

Dimana :

α : Koefisien reliabilitas *alpha*

k : Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma 1^2$: Jumlah varians butir

$\sigma 1^2$: Varians total

Reliabilitas digunakan untuk melihat item yang diuji hasil teresbut dapat dilihat melalui *Koefisien Alpha* dengan melakukan *input* Reliability Analysis menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 18.0 *for Windows.* Dapat dilihat juga nilai *Croncbach Alpha* untuk reliabilitas secara keseluruhan untuk tiap – tiap dalam satu variabel pada kolom Corrected Item Total Correlation. Tujuan dilakukan tersebut untuk lebih teliti dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS 18.0.

Langkah – langkah Uji Reliabilitas dengan *software* SPSS 18.0 adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan data yang akan diuji.
2. Buka *software* SPSS 18.0 dan klik Variabel View.
3. Pada bagian Name masukkan nama Item yang akan diuji dan pada Decimal ubah semua menjadi angka 0.
4. Klik Data View, data yang dimasukkan adalah data yang valid (sebelumnya data yang sudah diuji dengan uji validitas).
5. Setelah data sudah dimasukkan maka Klik Analyze > Scale > Reliability Analyze.
6. Dalam kotak dialog Reliability Analysis, masukkan Semua Variabel ke kotak Items, kemudian pada bagian Model > Alpha.
7. Langkah berikutnya, klik Statistics, pada Descriptives for > Scale if item deleted > Continue.
8. Langkah terakhir yaitu klik Ok sehingga akan muncul tampilan output Uji Reliabilitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Alive Fusion Dining yang berada di Jalan Timoho No 49A, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun obyek penelitian ini adalah pelanggan Alive Fusion Dining sebanyak 80 pelanggan untuk memperoleh hasil kuesioner.

3.2 Jenis Data yang Digunakan

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain :

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya, meliputi :

   a. Data yang dibutuhkan untuk penelitian yang berupa data – data hasil kuesioner.
   b. Wawancara dengan pihak Alive Fusion Dining.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data tambahan yang relevan dengan penelitian ini. Diantaranya diperoleh dari karya ilmiah, jurnal dan literatur lainnya yang dapat digunakan untuk membantu dan menggali dalam metode penelitian maupun permasalahan yang ada pada penelitian ini.

3.3 Teknik dan Penentuan Kecukupan Data

Dalam melakukan penelitian terlebih dahulu harus menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteritik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul representatif, hal tersebut yang dimaksud dalam representatif yaitu dapat mewakili sampel yang ada. Dalam penelitian yang dilakukan, sangat tidak mungkin untuk menjadikan semua populasi sebagai responden, maka hal tersebut dalam melakukan penelitian hanya diambil beberapa sampel dari populasi tersebut. Sehingga untuk menentukan jumlah sampel menggunakan statistik sebagai alat bantunya dan juga menggunakan *software* SPSS 18 sebagai pengolahan kecukupan data.

3.4 Tahap Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Tahap penyusunan kuesioner yaitu tahap awal yang dilakukan pada saat observasi menggunakan kuesioner, yaitu ada beberapa tahapan sebagai berikut mengumpulkan data – data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi pustaka lalu disusun kedalam sebuah kuesioner secara berurutan dan baik sesuai dengan pertanyaan – pertanyaan dengan ketentuan berdasarkan 5 (lima) dimensi *Service Quality*.

Dalam tahapan pengisian Kuesioner, pelanggan diminta untuk melakukan 2 (dua) tahapan untuk setiap pengisian atributnya, kedua tahap tersebut yaitu :

1. Tahap 1

   Pelanggan akan diminta untuk memberikan tanggapan (contoh kuesioner di lampiran 3). Dalam hal tersebut pelanggan akan memilih nilai bobot yang sudah disediakan yaitu :

   - Skala 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
   - Skala 2 : Tidak Setuju (TS)
   - Skala 3 : Netral (N)
   - Skala 4 : Setuju (S)
   - Skala 5 : Sangat Setuju (SS)

2. Tahap 2

Pelanggan diminta untuk menentukan tingkat kepentingan masing – masing dari setiap atribut dengan menggunakan Model Kano dalam penilaian ini menggunakan suka hingga tidak suka (contoh kuesioner di lampiran 4).. Berikut skala pembobotan :

- S : Suka
- H : Harapan
- N : Netral
- T : Toleransi
- TS : Tidak Suka

Tabel 3.1 **Atribut Kepuasan Pelanggan**

No	Daftar Pertanyaan Setiap Atribut
	Tangibles (Bukti Nyata)
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem
2	Karyawan berpakaian seragam
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit
7	Ada petugas pemandu parkir
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga
	Reliability (Kehandalan)
9	Jam buka tempat makan tepat waktu
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman
11	Cepat dalam menyajikan pesanan
12	Kasir menggunakan mesin hitung
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan
	Responsiveness (Daya Tanggap)
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat
15	Mudah dalam memesan menu makanan
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil
	Assurance (Jaminan)
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan
18	Hidangan makanan yang disajikan halal
19	Proses memasak sampai penyajian higenis
	Emphty (Empati)
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Hasil data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner sehingga akan dapat diolah dengan menggunakan alat bantu berupa *sofware Statistical Program for Social Science* (SPSS). Hasil data diperoleh bertujuan untuk dapat membuktikan suatu kebenaran dari hipotesis yang ditemukan. Pengolahan data ini memiliki 2 (dua) tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut penjelasan dari uji yang digunakan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

   Uji validitas bertujuan untuk menentukan keakuratan setiap masing – masing dalam pertanyaan kuesioner yang telah disebarkan. Menurut Suharsimi Arikunto (2013), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kesahan suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, jika kuesioner yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

   Suatu kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah kuesioner dapat mengungkapkan dari dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam mengukur uji validitas dan juga untuk menghemat waktu dalam penelitian maka akan menggunakan alat bantuan berupa *software* SPSS 18.0.

   Hasil yang didapatkan dapat dikatakan valid apabila dalam hasil *output* memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

   Uji reliabilitas digunakan sebagai alat dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang sesuai diinginkan sehingga dapat dipercaya sebagai untuk alat pengumpul data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau dapat dihandalkan apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam melakukan uji reliabilitas ini juga menggunakan *software* SPSS 18.0, dimana *software* SPSS 18.0 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Croncbach Alpha (α).* Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Croncbach Alpha* > 0,6 (Imam Ghozali, 2011).

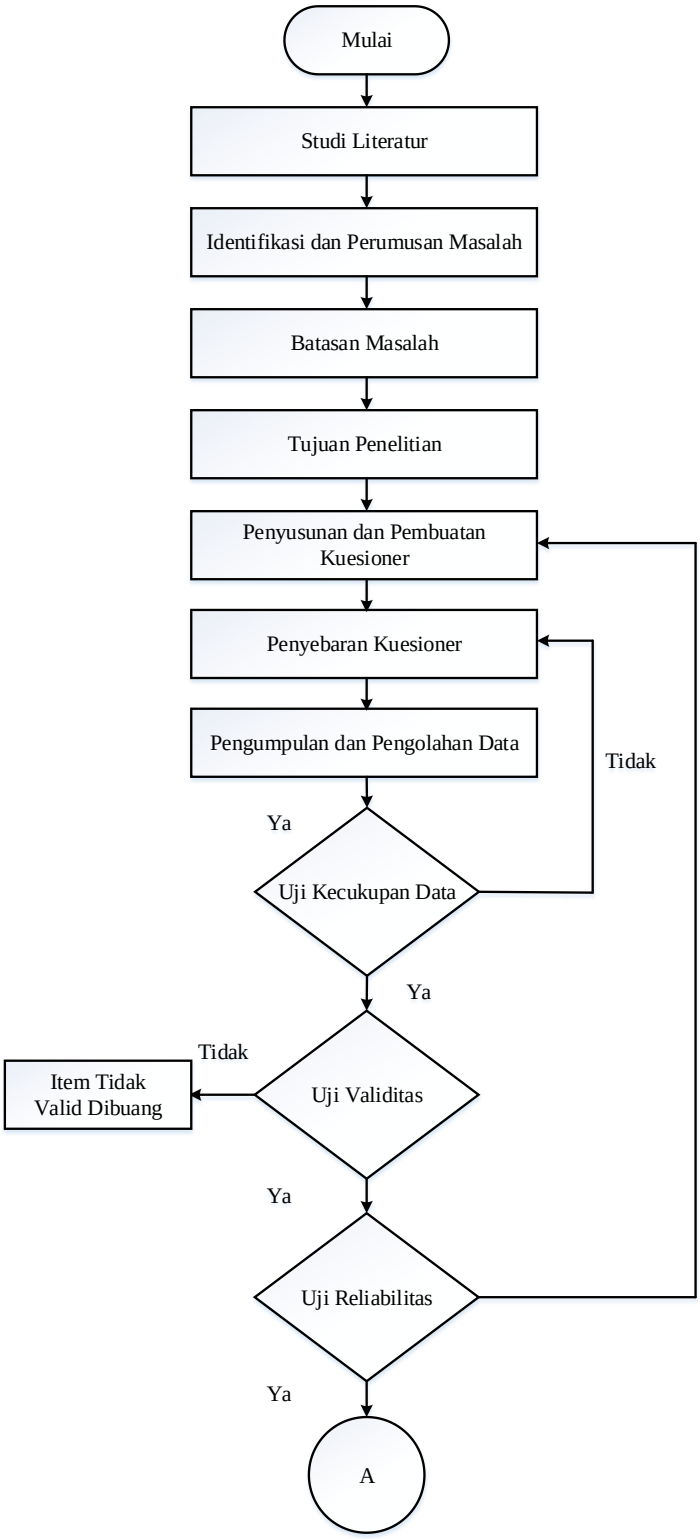
Setelah dilakukan tahapan dalam uji validitas dan uji reliabilitas pada kuesioner yang sudah diolah, maka tahap berikutnya yaitu mengolah data dengan menggunakan :

1. Metode *Service Quality*

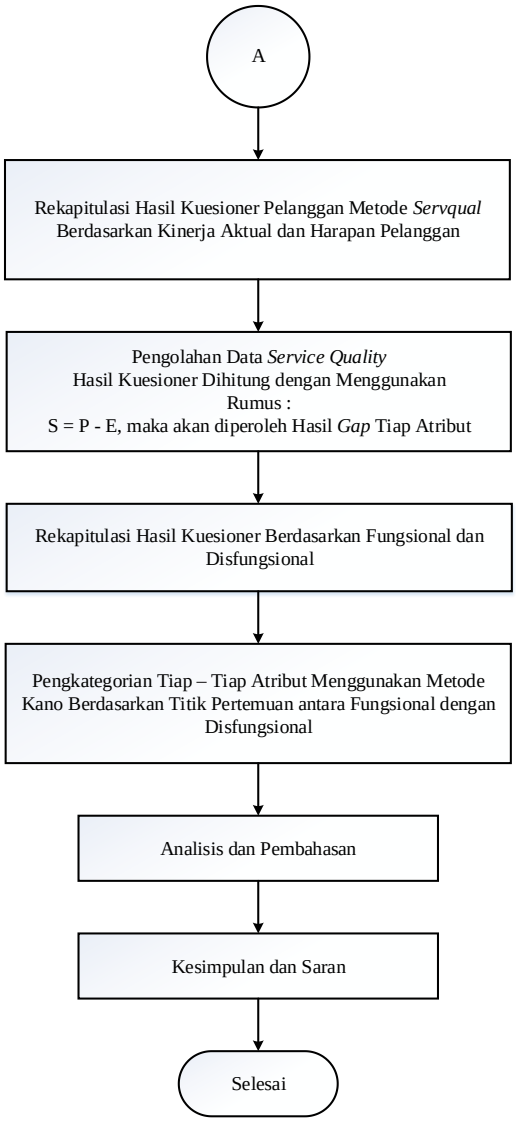
   Kegunaan metode ini untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan dari pihak Alive Fusion Dining yang diberikan kepada pelanggan yang dapat ditinjau dari kinerja aktual tersebut
2. Metode Kano

   Metode ini digunakan untuk mengkategorikan tiap – tiap atribut layanan dari pihak Alive Fusion Dining yang berdasarkan tingkat baik buruknya layanan atau produk yang mampu untuk memberikan kepuasan berdasarkan kebutuhan para pelanggan. Dalam kategori pada model Kano yaitu diantara lain : *must be, one dimentional, dan atrractive.*

3.6 *Flowchart* Penelitian



Gambar 3.1 ***Flowchart* Penelitian**



Gambar 3.2 **Lanjutan *Flowchart* Penelitian**

3.7 Penjelasan *Flowchart* Penelitian

Berikut penjelasan *flowchart* di atas pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2 :

1. Studi literatur

   Studi literatur digunakan sebagai penunjang dalam segala informasi dan teori – teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Teori – teori tersebut diperoleh dari berbagai refrensi pada buku, jurnal atau lainnya. Tujuan adanya studi literatur untuk menjadi acuan dalam sebuah pemecah masalah.

2. Identifikasi dan perumusan masalah

   Tahap ini bertujuan sebagai mengidentifikasi suatu kondisi dimana perusahaan yang berkaitan dengan studi literatur dan metode yang sudah dipelajari. Setelah dilakukan pengidentifikasian dalam permasalahan maka akan dilakukan pembahasan dan pembuatan perumusan masalah dalam penelitian ini. Perumusan masalah berdasarkan yang akan dijelaskan dan juga tidak ada perluasan obyek dalam akan diteliti.

3. Batasan masalah

   Dalam batasan masalah digunakan sebagai pemecah masalah yang sudah dirumuskan, dalam penelitian ini maka diperlukan batasan – batasan yang perlu dijelaskan, yaitu tempat penelitian di Alive Fusion Dining yang berlokasi di daerah Yogyakarta, penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan menggunakan metode *Service Quality* dan untuk pengkategorian atribut – atribut layanan maupun produk berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Kano, responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan di Alive Fusion Dining, pengambilan data menggunakan kuesioner berdasarkan 5 (lima) dimensi *Service Quality* dan *fungsional* serta *disfungsional* dalam metode Kano.

4. Tujuan Penelitian

   Tujuan penelitian berfungsi sebagai memberikan rekomedasi untuk pihak perusahaan, sehingga tujuan adanya rekomendasi tersebut dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.

5. Penyusunan dan pembuatan kuesioner

   Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner sebagai pengumpulan data dari hasil yang diperoleh jawaban para responden. Kuesioner disusun berdasarkan atribut – atribut pada permasalahan yang sudah ditentukan. Penelitian ini memiliki 2 (dua) model kuesioner berdasarkan 2 (dua) metode penelitian ini yaitu berupa kuesioner tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan 5 (lima) dimensi *Service Quality* antara kinerja aktual dengan harapan pelanggan dan pada metode Kano berdasarkan *fungsional* dan *disfungsional*.

6. Penyebaran Kuesioner

   Setelah dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan atribut – atribut yang sudah ditentukan sesuai dengan adanya kondisi tempat penelitian, maka kuesioner diberikan kepada pelanggan Alive Fusion Dining.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

   Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, kuesioner yang sudah diberikan akan diambil kembali dan dikumpulkan serta dilakukan pengolahan data agar dapat mengetahui atribut – atribut apa saja yang mempengaruhi.

8. Uji Kecukupan Data

   Uji kecukupan data digunakan untuk menentukan sampel yang akan diteliti. Hal tersebut dilakukan agar banyaknya data yang dikumpulkan dapat memenuhi berdasarkan kesesuaian rumus yang digunakan.

9. Uji Validitas

   Uji validitas berfungsi untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur untuk mengukur apa yang diukur sehingga mendapatkan keakuratan dalam mengukur. Dalam uji validitas jika memiliki hasil valid yang tinggi, maka uji tersebut akan semakin berkorelasi.

10. Uji Reliabilitas

    Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator yang dapat dipercaya karena setiap atribut – atribut yang sudah dibuat dalam kuesioner dan sudah mendapatkan hasil jawaban dari responden maka hasilnya tidak berbeda jauh dari rata – rata jawaban dari responden yang lainnya. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui konsistennya sebagai alat pengukur dalam mengukur kejadian yang sama.

11. Rekapitulasi Kuesioner Responden

    Pada tahap ini kuesioner yang sudah disebarkan lalu dikumpulkan kembali dari data hasil yang didapat berupa jawaban para responden setelah dilakukannya pengolahan pada uji validitas dan uji reliabilitas kemudian direkap dengan alat bantu berupa *Ms. Excel* untuk menghemat waktu selanjutnya dilakukan ketahap berikutnya ke pengolahan data.

12. Pengolahan Data *Service Quality*

    Hasil rekap yang sudah dijadikan satu dengan alat bantu *Ms. Excel* dan juga sudah diolah dengan alat bantu *software* SPSS 18.0. Alat bantu tersebut juga untuk membantu dalam uji validitas dan uji reliabilitas, berikutnya dilakukan pada tahap metode *Service Quality* dengan menggunakan penilaian dari kinerja aktual perusahaan dan harapan pelanggan.

13. Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Metode Kano

    Rekapitulasi tahap yang kedua yaitu melakukan rekapan berdasarkan *functional* dan *disfunctional*. Sehingga 2 (dua) penilaian tersebut diperoleh dari penilaian responden maka hasil tersebut dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Cara merekap juga sama seperti tahap sebelumnya yaitu dengan alat bantu *Ms. Excel*.

14. Pengkategorian Tiap Atribut menggunakan Metode Kano

    Setelah diperoleh hasil rekapan di tahap sebelumnya, maka selanjutnya melakukan penentuan dalam kategori penilaian pada Metode Kano. Langkah ini dengan cara menentukan titik *functional* dan *disfunctional* dari penilaian tiap responden.

15. Analisis dan Pembahasan

    Setelah diperoleh hasil yang sudah diolah, maka selanjutnya dilakukan analisis untuk secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan dan juga dapat memberikan masukan dalam pembaharuan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi *restaurant*.

16. Kesimpulan dan saran

    Dari hasil analisis dalam penelitian yang sudah dijelaskan maka diambil kesimpulan. Kesimpulan adalah hasil akhir dalam penelitian ini. Dari hasil tersebut, maka dapat memberikan sebuah rekomendasi atau saran untuk perusahaan sehingga dapat mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan dan juga dapat meminimalisir kekurangan dari perusahaan untuk pelanggan.

BAB IV

PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA

4.1 Profil Perusahaan

Alive Fusion Dining adalah sebuah *restaurant* di kota Yogyakarta yang berdiri pada bulan Juni 2013, *restaurant* tersebut sebelum di dirikan merupakan tanah kosong yang dibeli oleh *owner* Alive Fusion Dining, sehingga *owner* menggunakan lahan kosong digunakan untuk membuka usaha di bidang kuliner. Tempat *restaurant* ini cukup besar dengan memiliki lahan sebesar kurang lebih 500 m^2. Pada bangunan *resturant* yang memiliki 3 lantai dengan fasilitas lantai 1 untuk indoor, lantai 2 dan 3 untuk outdoor. Pada bagian dalam *restaurant* memliki konsep untuk tempat bersantai dengan nyaman bagi pelanggan pada bagian lantai 2 dan 3, sedangkan lantai 1 bisa digunakan untuk *meeting* karena tempat tersebut memliki konsep indoor dan juga sangat nyaman digunakan untuk *meeting*. Alive Fusion Dining yang mempunyai konsep warna natural dari kayu atau mengusung konsep *oldist wood* dengan memiliki konsep tersebut menjadi daya tarik untuk para pengunjung atau pelanggan yang berkunjung dan pihak *restaurant* memberikan fasilitas – fasilitas lain demi kenyamanan bagi pengunjung atau pelanggan yang datang. Menu – menu yang disediakan oleh Alive Fusion Dining yaitu menu khas barat dan khas Indonesia seperti steak, nasi jambal, pasta dan lain – lain. Berikut Logo Alive Fusion Dining pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 **Logo Alive Fusion Dining**
Sumber : Pihak Alive Fusion Dining

Arti logo Alive Fusion Dining adalah yaitu memberikan tenaga kerja serta memberikan kehidupan untuk karyawan. Dan juga Alive Fusion Dining memberikan suatu hidangan yang terbaik dan dinikmatin oleh pelanggan serta Alive Fusion Dining dapat berdiri terus menerus dalam usaha bidang kuliner.

4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut visi dan misi Alive Fusion Dining yaitu :

VISI

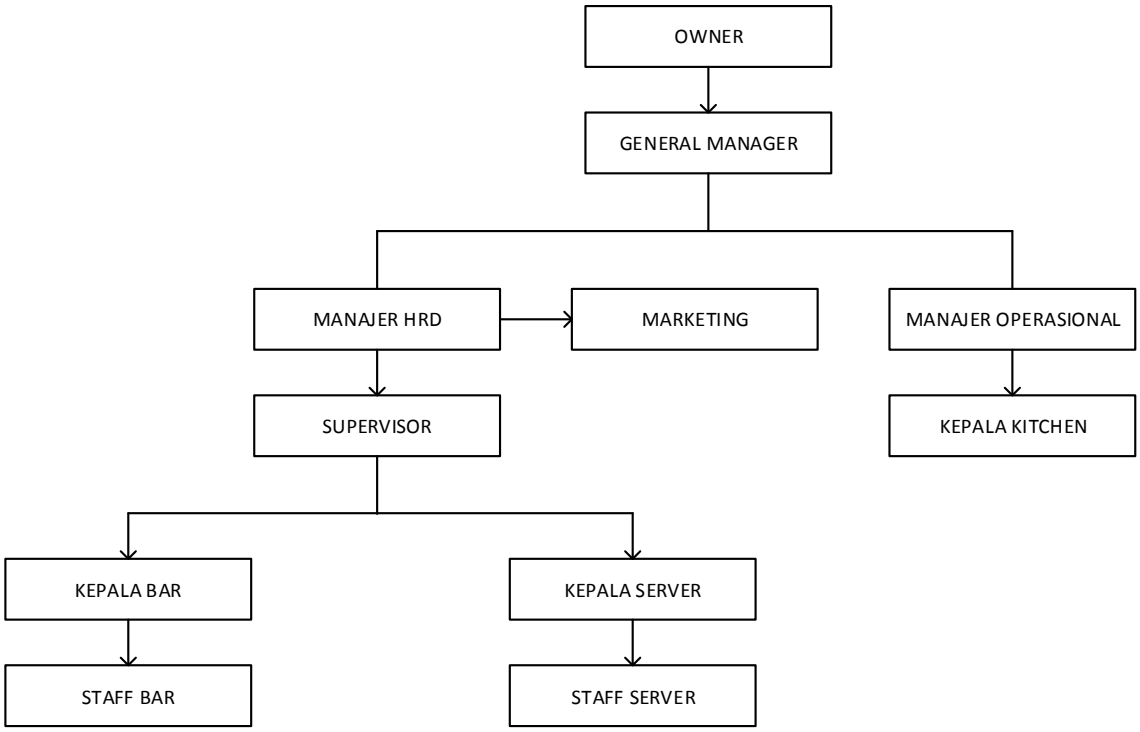
“Menjadikan Alive Fusion Dining untuk terus eksis”

MISI

“Memberikan pelayanan yang terbaik bagi para *customer*”

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada Gambar 4.2 Struktur Organisasi Alive Fusion Dining sebagai berikut :



Gambar 4.2 **Struktur Organisasi Alive Fusion Dining**
Sumber : Pihak Alive Fusion Dining

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian, data primer diperoleh dari hasil kuesioner pelanggan dan wawancara Alive Fusion Dining. Responden dalam obyek penelitian yaitu pelanggan Alive Fusion Dining dan pihak dari Alive Fusion Dining. Untuk mendapatkan informasi sesuai yang diinginkan, maka daftar pertanyaan digunakan sebagai alat bantu atau sarana pengumpulan data yang akan diolah. Untuk mendapatkan hasil data yang akan diperoleh maka dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 80 responden dalam bentuk pertanyaan – pertanyaan mengenai penilaian pada *service quality* dan penilaian terhadap tingkat kepentingan dari aspek pelayanan yang sesuai dengan penilaian harapan pelanggan dan kinerja aktual Alive

Fusion Dining. Berikut dalam Tabel 4.1 dibawah ini mengenai atribut – atribut pertanyaan kuesioner :

Tabel 4.1 **Daftar Pertanyaan Kuesioner Harapan dan Kinerja**

No	Pertanyaan Setiap Atribut
	Tangibles (Bukti Nyata)
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem
2	Karyawan berpakaian seragam
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit
7	Ada petugas pemandu parkir
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga
	Reliability (Kehandalan)
9	Jam buka tempat makan tepat waktu
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman
11	Cepat dalam menyajikan pesanan
12	Kasir menggunakan mesin hitung
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan
	Responsiveness (Daya Tanggap)
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat
15	Mudah dalam memesan menu makanan
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil
	Assurance (Jaminan)
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan
18	Hidangan makanan yang disajikan halal
19	Proses memasak sampai penyajian higenis
	Emphty (Empati)
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan

Tabel 4.2 **Daftar Pertanyaan Kuesioner *Functional***

No	Daftar Pertanyaan Setiap Atribut
	Tangibles (Bukti Nyata)
1	Tempat makan **selalu** memiliki AC dan sound sistem
2	Karyawan **selalu** berpakaian seragam
3	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan meja dan kursi
4	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan toilet dan wastafel
5	Karyawan **selalu** ramah dalam setiap pelayanan
6	Pembayaran yang **selalu** mudah dengan Tunai atau Debit
7	**Selalu** ada petugas pemandu parkir
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **selalu** terjaga
	Reliability (Kehandalan)
9	Jam buka tempat makan **selalu** tepat waktu
10	Hidangan dimasak oleh chef yang **selalu** berpengalaman
11	**Selalu** cepat dalam menyajikan pesanan
12	Kasir **selalu** menggunakan mesin hitung
13	**Selalu** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan
	Responsiveness (Daya Tanggap)
14	Pelayanan diberikan **selalu** dalam waktu yang cepat
15	**Selalu** mudah dalam memesan menu makanan
16	Karyawan **selalu** tanggap dan cekatan ketika dipanggil
	Assurance (Jaminan)
17	Karyawan **selalu** menguasai tentang informasi menu makanan
18	Hidangan makanan yang disajikan **selalu** halal
19	Proses memasak sampai penyajian **selalu** higenis
	Emphty (Empati)
20	Karyawan **selalu** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial
21	Karyawan **selalu** sungguh dalam melayani pelanggan
22	Pihak manajamen **selalu** menerima komplain dari pelanggan

Tabel 4.3 **Daftar Pertanyaan Kuesioner *Disfunctional***

No	Daftar Pertanyaan Setiap Atribut
	Tangibles (Bukti Nyata)
1	Tempat makan **tidak** memiliki AC dan sound sistem
2	Karyawan **tidak** berpakaian seragam
3	Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan meja dan kursi
4	Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan toilet dan wastafel
5	Karyawan **tidak** ramah dalam setiap pelayanan
6	Pembayaran yang **tidak** mudah dengan Tunai atau Debit
7	**Tidak** ada petugas pemandu parkir
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **tidak** terjaga
	Reliability (Kehandalan)
9	Jam buka tempat makan **tidak** tepat waktu
10	Hidangan dimasak oleh chef yang **tidak** berpengalaman
11	**Tidak** cepat dalam menyajikan pesanan
12	Kasir **tidak** menggunakan mesin hitung
13	**Tidak** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan
	Responsiveness (Daya Tanggap)
14	Pelayanan diberikan **tidak** dalam waktu yang cepat
15	**Tidak** mudah dalam memesan menu makanan
16	Karyawan **tidak** tanggap dan cekatan ketika dipanggil
	Assurance (Jaminan)
17	Karyawan **tidak** menguasai tentang informasi menu makanan
18	Hidangan makanan yang disajikan **tidak** halal
19	Proses memasak sampai penyajian **tidak** higenis
	Emphty (Empati)
20	Karyawan **tidak** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial
21	Karyawan **tidak** sungguh dalam melayani pelanggan
22	Pihak manajamen **tidak** menerima komplain dari pelanggan

Keterangan :

Harapan/Kinerja		***Functional*/*Disfunctional***	
Skala 1	= Sangat Tidak Setuju (STS)	1	= Suka
Skala 2	= Tidak Setuju (TS)	2	= Harapan
Skala 3	= Netral (N)	3	= Netral
Skala 4	= Setuju (S)	4	= Toleransi
Skala 5	= Sangat Setuju (SS)	5	= Tidak Suka

4.3 Pengolahan Data

4.3.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui seberapa banyak sampel yang akan dibutuhkan. Setelah diperoleh banyaknya sampel yang dibutuhkan dengan menggunakan perhitungan dibawah ini maka kuesioner dapat disebarkan berdasarkan tempat obyek Alive Fusion Dining. Berikut rumus perhitungan menggunakan :

$$\frac{df(p)}{(p)} = 0$$
$$0 = 1 - 2p$$
$$-1 = -2p$$
$$p = 0{,}5$$

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian (α) 10% = 0,1 ; $\alpha/_2$ = 0,05 ; Z $\alpha/_2$ = 1,645. Perhitungan jumlah sampel :

$$n = p(1-p)(\frac{Z\alpha/_2}{e})^2$$
$$n = 0{,}5(1-0{,}5)(\frac{1{,}645}{0{,}1})^2$$
$$n = 67{,}65 \approx 68 \text{ responden}$$

Maka dalam perhitungan diatas, jumlah responden yang diperoleh sebanyak $67{,}65 \approx 68$ responden. Dengan menggunakan data sebesar 80 kuesioner, maka data dinyatakan cukup.

4.3.2 Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan hasil 80 kuesioner yang sah. Dalam mengolah data pada uji validitas data, maka dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n – 2, atau dalam penelitian ini df = 80 – 2 = 78. Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel *r* yaitu : df = 78, r_{tabel} 0,2199.

Untuk memperoleh keakuratan hasil dalam uji validitas, maka nilai r_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS 18.0, sehingga hasil yang didapat pada tabel 4.4 – 4.7 yaitu (lampiran 15-18) :

Tabel 4.4 **Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan**

No	Daftar Pertanyaan	Harapan		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,547	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,524	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,653	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,535	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,611	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,719	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,663	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,672	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,673	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,663	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,683	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,719	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,704	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,813	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,711	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,737	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,646	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,841	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,791	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,824	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,861	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,830	Valid

Tabel 4.5 **Hasil Uji Validitas Kinerja Aktual Perusahaan**

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,606	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,548	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,706	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,591	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,658	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,470	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,640	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,597	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,613	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,427	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,591	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,584	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,646	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,748	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,698	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,714	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,587	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,786	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,789	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,692	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,764	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,737	Valid

Tabel 4.6 **Hasil Uji Validitas *Functional***

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,364	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,540	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,497	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,569	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,564	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,587	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,565	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,527	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,572	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,528	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,609	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,649	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,617	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,780	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,825	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,830	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,711	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,712	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,754	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,801	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,828	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,747	Valid

Tabel 4.7 **Hasil Uji Validitas *Disfunctional***

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,486	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,571	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,657	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,624	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,661	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,520	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,482	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,629	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,698	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,713	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,826	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,701	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,749	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,828	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,859	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,854	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,754	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,828	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,830	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,813	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,872	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,899	Valid

Hasil yang didapat pada tabel diatas telah diolah dengan alat bantu *software* SPSS 18.0, maka pada hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Artinya hasil tiap – tiap item pada atribut yang ada

sesuai dengan kuesioner maka dinyatakan valid, sehingga dengan adanya hasil yang didapat maka tidak ada item atribut yang harus dibuang.

4.3.3 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan. Untuk mendapatkan hasil yang reliabel maka menggunakan alat bantu *software* SPSS 18.0 sehingga akan menghasilkan *output Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas dalam pengolahan data ini, digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel pada *service quality* antara kinerja aktual dan harapan pelanggan, serta fungsional dan disfungsional pada metode kano. Dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas yang sudah diolah dengan bantuan *softare* SPSS 18.0.

Berikut pada tabel 4.8 dan tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 18.0 (lampiran 19-20) :

Tabel 4.8 **Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality***

No	Jenis Pertanyaan	r *tabel*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	Kinerja Aktual Pelanggan	0,2199	0,758	Reliabel
2	Harapan Pelanggan	0,2199	0,866	Reliabel

Tabel 4.9 **Hasil Uji Reliabilitas Metode Kano**

No	Jenis Pertanyaan	r *tabel*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	*Function*	0,2199	0,850	Reliabel
2	*Disfunctional*	0,2199	0,906	Reliabel

Dari tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas untuk *service quality,* harapan pelanggan sebesar 0,866 sedangkan untuk kinerja aktual perusahaan sebesar 0,758. Untuk metode kano didapat hasil uji reliabilitas pada *function* sebesar 0,850 dan untuk *disfunctional* sebesar 0,906. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban atas butir kuesioner sudah *reliabel* karena nilai *Cronbach's Alpha* $\geq r_{tabel} = 0.2199$.

4.4 Pengolahan dan Perhitungan Data *Service Quality*

4.4.1 Metode *Service Quality*

Nilai *service quality* diperoleh dari perhitungan tiap – tiap atribut dengan menggunakan rumus rata – rata nilai dari kinerja aktual perusahaan dikurangi dengan rata – rata nilai dari harapan pelanggan, nilai yang didapat dari penilaian pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Alive Fusion Dining. Berikut pada tabel 4.10 dibawah ini hasil perhitungan *Service Quality* (lampiran 21) :

Tabel 4.10 **Nilai Harapan, Kinerja, *GAP* dan Ranking Tiap Atribut**

No	Dimensi	Atribut	Mean		GAP	Ranking
			Kinerja (P)	Harapan (H)	P – H	
1	Tangibles	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	2,9	3,61	-0,71	9
2		Karyawan berpakaian seragam	3,12	3,62	-0,50	4
3		Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	2,88	3,70	-0,81	15
4		Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	2,76	3,62	-0,86	16
5		Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	3,06	3,81	-0,75	12
6		Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	3,43	3,92	-0,48	3
7		Ada petugas pemandu parkir	2,87	3,76	-0,88	17
8		Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	3,03	3,76	-0,72	10
9	Reliability	Jam buka tempat makan tepat waktu	3,30	3,96	-0,66	8
10		Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	3,05	3,98	-0,93	22
11		Cepat dalam menyajikan pesanan	3,01	3,90	-0,88	18
12		Kasir menggunakan mesin hitung	3,52	3,83	-0,31	1
13		Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	3,43	4,06	-0,62	6
14	Responsivenes	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	2,97	3,88	-0,91	21
15		Mudah dalam memesan menu makanan	2,72	3,46	-0,73	11
16		Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	3,07	3,97	-0,90	19

No	Dimensi	Atribut	Mean		GAP	Ranking
			Kinerja (P)	Harapan (H)	P – H	
17	Assurance	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	3,16	3,95	-0,78	13
18		Hidangan makanan yang disajikan halal	3,92	4,25	-0,32	2
19		Proses memasak sampai penyajian higenis	3,46	4,03	-0,57	5
20	Empaty	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial membedakan status sosial	3,28	3,95	-0,66	7
21		Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	3,26	4,06	-0,80	14
22		Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	2,92	3,82	-0,90	20

Setelah didapat hasil dari kesenjangan antara kinerja aktul dengan harapan pelanggan, untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai Q ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 4.11 dibawah ini menunjukkan nilai hasil akhir dalam kualitas pelayanan tiap – tiap dimensi pada Alive Fusion Dining (lampiran 22).

Tabel 4.11 **Nilai Kualitas Pelayanan Harapan, Kinerja, *GAP* dan Q Tiap Dimensi**

No	Dimensi	Kepentingan/Harapan (E)	Kinerja (P)	*GAP*	Q = P/E
1	Tangibles	3,61	3,01	-0,60	0,80
2	Reliability	4,28	3,77	-0,51	0,88
3	Responsiveness	4,32	3,61	-0,71	0,83
4	Assurance	4,40	3,90	-0,50	0,88
5	Empaty	4,38	3,86	-0,53	0,88
	Mean	4,22	3,62	-0,56	0,85

Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,85 artinya kualitas pelayanan belum dapat dikatakan baik karena 0,85 ≤ 1.

4.4.2 Metode Kano

a. Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano

Langkah pertama yang dilakukan untuk mengkategorikan atribut – atribut layanan kedalam metode Kano yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuesioner responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Kegunaan tabel evaluasi Kano dibawah ini, untuk mengelompokkan suatu atribut – atribut dari tiap responden. Berikut Tabel 4.12 Tabel Evaluasi Kano (lampiran 14) :

Tabel 4.12 **Tabel Evaluasi Kano**

Kebutuhan Konsumen		*Dysfunctional*				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1.Suka	Q	A	A	A	O
	2.Harap	R	I	I	I	M
	3.Netral	R	I	I	I	M
	4.Toleransi	R	I	I	I	M
	5.Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Sumber : Tan dan Pawitra (2001)

Keterangan :

A = *Attractive*
M = *Must – be*
O = *One – dimensional*
R = *Reverse*
Q = *Questionable*
I = *Indifferent*

1 = Suka
2 = Mengharapkan
3 = Netral
4 = Toleransi
5 = Tidak Suka

Untuk melakukan penentuan kategori kano, dari jawaban tiap – tiap atribut berdasarkan jenis *functional* dan *disfunctional* maka dilakukan dengan cara menentukan titik nilai responden ditiap nilai atribut *functional* dengan *disfunctional*, maka akan diperoleh hasil satu titik temu untuk menentukan atribut tersebut kedalam metode kano. Dibawah ini hasil penentuan dalam klasifikasi masing – masing atribut ke kategori Kano dapat dilihat tabel 4.13 sebagai berikut (lampiran 23) :

Tabel 4.13 **Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano**

Responden	**Atribut**																					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**
1	I	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O
2	I	A	A	A	I	O	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	I	I	I
3	I	A	I	O	O	M	I	O	O	O	I	I	I	M	O	O	M	A	I	M	M	O
4	A	A	I	O	A	A	A	O	A	O	I	A	O	A	O	A	A	O	O	O	A	I
5	I	A	A	M	M	I	I	M	M	A	O	A	M	M	A	A	A	A	M	M	M	I
6	I	I	O	O	O	O	O	O	1	O	O	M	A	A	O	M	A	I	I	A	A	A
7	I	I	M	M	A	I	A	M	M	M	I	I	M	A	O	A	A	M	M	M	M	M
8	I	I	O	O	M	M	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	O	I	O	I	M
9	A	A	I	A	A	M	O	M	O	A	I	A	I	I	I	O	O	A	I	A	A	A
10	M	M	M	I	I	I	I	I	I	O	M	I	I	M	M	O	O	A	I	M	I	I
11	O	A	I	O	A	O	A	I	A	I	I	O	A	A	I	A	I	A	A	I	I	A
12	A	I	M	O	M	I	I	M	M	A	M	M	A	I	O	M	M	M	M	M	M	M
13	O	O	I	A	I	M	O	I	O	A	I	I	I	I	I	I	O	A	I	A	A	I
14	A	A	I	I	I	M	I	I	A	I	M	O	A	I	I	O	O	A	I	M	A	A
15	M	A	A	O	A	O	A	I	I	A	I	A	O	A	I	I	I	A	I	I	A	I
16	A	A	I	I	I	I	O	I	O	A	M	O	A	I	I	A	O	A	I	I	I	A
17	A	A	I	A	A	M	A	I	A	A	M	A	I	A	I	I	O	A	I	A	A	A
18	I	I	I	I	I	I	M	I	I	M	I	I	I	I	M	M	I	I	I	I	I	M
19	M	A	M	O	O	O	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	O	O	M	O	M
20	A	A	O	O	A	A	A	A	A	O	A	A	O	A	A	A	A	A	O	A	O	O
21	A	O	A	O	O	I	A	I	I	O	O	A	M	M	M	M	M	M	M	A	O	A
22	I	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	O	A	A	A	O	O	O	O	O	O
23	I	A	A	A	O	A	A	A	M	O	M	I	O	I	M	M	M	A	O	O	O	O
24	I	A	O	O	M	M	O	O	I	O	O	M	O	A	O	O	A	O	O	I	O	I
25	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	O	A	O	A	O	O
26	M	A	I	I	I	I	I	I	I	A	R	R	A	R	I	I	R	A	I	I	I	A
27	I	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I	I	M	I	M	I	I	M	I	I	I	I
28	O	M	M	I	I	O	A	A	A	O	M	M	I	O	O	A	A	O	M	A	M	A
29	I	I	M	M	A	O	I	M	A	A	A	A	I	I	O	A	I	M	M	I	M	M
30	O	I	M	M	M	A	A	M	M	O	A	M	M	A	M	M	M	A	M	M	M	M
31	A	I	M	M	M	I	M	M	O	O	A	A	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O
32	I	I	M	O	O	I	I	O	A	A	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
33	A	A	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	O	O	O	O	O	I	O	O	O	O

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
34	A	I	A	A	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M
35	I	O	O	O	O	M	A	I	A	M	M	O	O	A	A	I	I	O	O	O	A	O
36	O	M	M	M	O	M	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
37	A	R	A	I	A	I	I	I	R	O	I	I	I	A	M	M	R	I	I	I	R	I
38	I	O	I	I	M	M	M	M	M	I	M	I	M	I	I	I	M	M	M	M	O	O
39	I	I	O	O	O	I	O	O	A	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
40	I	I	O	O	M	I	M	M	M	A	O	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M
41	A	I	O	O	O	M	I	I	M	O	A	A	I	I	M	I	A	A	M	A	O	M
42	A	A	I	I	I	I	O	I	O	O	M	I	I	I	M	I	I	A	I	M	A	A
43	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	I	M	M	M	M
44	O	M	A	O	M	M	I	I	I	A	I	I	I	I	I	I	O	A	I	I	I	I
45	A	O	O	I	I	I	A	I	O	A	M	O	I	I	I	I	O	A	A	I	I	A
46	M	I	I	I	O	A	I	I	A	M	M	M	I	I	I	I	I	M	I	M	I	I
47	A	A	M	M	A	I	M	O	I	I	I	I	O	I	I	M	I	O	A	I	I	M
48	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I	I
49	I	O	O	O	O	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	O	O	O	O	A	O
50	M	I	O	O	O	I	O	O	A	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
51	A	I	I	M	O	I	I	M	I	I	A	A	O	M	M	M	A	O	O	M	M	M
52	I	I	M	M	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	M
53	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
54	A	I	O	O	M	M	O	O	M	A	I	M	O	I	I	I	I	O	A	I	M	I
55	O	A	O	I	I	M	A	I	A	A	I	I	I	I	M	I	I	A	I	I	A	I
56	M	O	O	M	O	O	O	M	I	A	A	I	I	A	A	I	A	A	A	A	A	I
57	M	I	M	M	I	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	O	M	I	M	M	M	M
58	A	A	O	O	O	A	A	A	A	M	A	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A
59	A	I	A	O	O	O	I	M	A	I	I	I	M	I	M	O	M	O	O	M	M	O
60	A	A	O	O	O	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O
61	M	O	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	O	A	I	M	A	A
62	M	O	I	I	M	M	A	I	O	A	I	I	A	I	I	I	I	A	I	A	A	A
63	O	O	A	O	I	A	I	O	A	O	M	I	A	A	M	I	O	I	A	A	A	A
64	A	A	I	I	A	I	M	I	A	O	I	I	I	A	I	I	I	A	I	M	A	A
65	M	M	A	I	I	M	O	M	O	A	M	A	O	A	I	I	O	A	I	M	I	I
66	A	A	I	A	A	O	I	I	I	M	I	O	I	M	I	A	I	A	A	I	A	I
67	O	O	I	O	I	I	M	O	A	O	I	I	M	O	I	O	I	O	M	O	O	O
68	O	I	O	O	I	I	I	A	I	O	O	I	O	I	I	I	M	O	I	A	A	I
69	I	I	M	M	M	I	I	O	I	A	O	I	O	I	I	I	M	I	O	M	A	A
70	I	I	O	O	I	I	I	I	A	A	A	I	A	M	M	M	M	I	M	I	M	A
71	M	I	M	O	I	I	A	I	I	O	A	I	M	I	M	I	O	A	I	I	I	I
72	O	M	M	I	A	I	I	I	A	A	M	I	I	I	I	I	O	A	I	M	A	I
73	A	A	I	O	A	M	A	M	O	I	I	A	A	A	I	O	I	A	I	I	A	A
74	I	I	O	O	A	A	A	A	I	I	O	A	O	A	A	O	A	O	O	O	A	O
75	I	O	O	O	O	A	M	M	A	I	M	A	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O

Responden	Atribut																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
76	A	A	M	M	O	I	M	O	I	M	O	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M
77	I	O	O	I	O	I	I	O	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
78	O	O	M	M	O	M	M	M	I	A	I	M	O	I	A	I	I	M	I	I	M	M
79	A	A	I	O	I	M	O	I	A	A	A	A	A	I	I	O	O	A	A	M	A	A
80	A	A	I	A	A	M	I	M	I	A	I	I	I	I	I	I	O	A	A	A	A	I

b. Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano

Setelah menentukan klasifikasi pada *function* dan *disfunctional*, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah kategori kano tiap – tiap atribut terhadap hasil semua responden. Berikut Tabel 4.14 Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano dibawah ini (lampiran 24) :

Tabel 4.14 **Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano**

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	31	24	12	13	80
2	0	1	31	27	15	6	80
3	0	0	24	14	24	18	80
4	0	0	22	10	33	15	80
5	0	0	26	14	26	14	80
6	0	0	32	15	11	22	80
7	0	0	28	25	15	12	80
8	0	0	30	10	19	21	80
9	0	1	25	25	17	12	80
10	0	0	19	28	23	10	80
11	0	1	28	15	15	21	80
12	0	0	34	23	9	14	80
13	0	2	24	16	22	18	80
14	0	0	33	23	11	13	80
15	0	0	30	11	18	21	80
16	0	0	29	16	20	15	80
17	0	2	22	15	27	14	80
18	0	0	12	33	23	12	80
19	0	0	28	12	23	17	80

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
20	0	0	21	16	19	24	80
21	0	1	15	26	20	18	80
22	0	0	23	21	19	17	80

c. Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan

Setelah dilakukan penentuan dalam kebutuhan pelanggan sesuai dengan kategori Kano, selanjutnya menentukan kategori Kano tiap masing – masing atribut layanan dengan menggunakan *Blauth's Formula* sebagai berikut:

1. Jika (*one – dimensional* + *attractive* + *must-be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*one – dimensional*, *attractive*, *must-be*).
2. Jika (*one – dimensional* + *attractive* + *must-be*) < (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*indifferent*, *reverse*, *questionable*).
3. Jika (*one – dimensional* + *attractive* + *must-be*) = (*indifferent* + *reverse* + *questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one – dimensional*, *attractive*, *must-be*, *indifferent*, *reverse*, *questionable*).

Keterangan :

a. *One – dimensional*

Suatu atribut yang termasuk dalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak Alive Fusion Dining karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan suatu kinerja atribut.

b. *Attractive*

Suatu atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan.

c. *Must – be*

Suatu atribut yang berada dalam kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan tidak puas apabila kinerja atribut rendah.

d. *Indifferent*

Suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pelanggan.

e. Suatu atribut yang tidak berfungsi semestinya tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

f. *Questionable*

Suatu atribut yang diberikan atau tidak diberikan kadangkala pelanggan merasa puas atau tidak puas.

Dibawah ini pada Tabel 4.15 merupakan hasil penjumlahan dari pengkategorian atribut dalam metode Kano yang menggunakan *Blauth's Formula* (lampiran 25) :

Tabel 4.15 **Penjumlahan Tiap Atribut Layanan dalam Kategori Kano**

Atribut	**Kategori Kano**						**Total**
	Q	**R**	**I**	**A**	**O**	**M**	
1		31			**49**		80
2		32			**48**		80
3		24			**56**		80
4		22			**58**		80
5		26			**54**		80
6		32			**48**		80
7		28			**52**		80
8		30			**50**		80
9		26			**54**		80
10		19			**61**		80
11		29			**51**		80
12		34			**46**		80
13		26			**56**		80
14		33			**47**		80
15		30			**50**		80
16		29			**51**		80
17		24			**56**		80
18		12			**68**		80
19		28			**52**		80
20		21			**59**		80

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
21		16			**64**		80
22		23			**57**		80

Setelah dilakukan penjumlahan dengan berdasarkan aturan penggunaan dalam *Blauth's Formula* seperti pada tabel diatas maka hasil yang diperoleh bahwa pada kategori *Attractive, One – dimensional* dan *Must – be* memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan jumlah kategori *Questionable, Reverse* dan *Indifferent* yang lebih kecil. Untuk selanjutnya dalam hasil akhir pada metode Kano yaitu menentukan tiap – tiap atribut ke dalam kategori Kano sehingga hasil yang didapat dari hasil nilai maksimum dari kesesuaian kategori Kano. Berikut pada Tabel 4.16 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano (lampiran 26).

Tabel 4.16 **Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano**

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	31	**24**	12	13	80
2	0	1	31	**27**	15	6	80
3	0	0	24	14	**24**	18	80
4	0	0	22	10	**33**	15	80
5	0	0	26	14	**26**	14	80
6	0	0	32	15	11	**22**	80
7	0	0	28	**25**	15	12	80
8	0	0	30	10	19	**21**	80
9	0	1	25	**25**	17	12	80
10	0	0	19	**28**	23	10	80
11	0	1	28	15	15	**21**	80
12	0	0	34	**23**	9	14	80
13	0	2	24	16	**22**	18	80
14	0	0	33	**23**	11	13	80
15	0	0	30	11	18	**21**	80
16	0	0	29	16	**20**	15	80
17	0	2	22	15	**27**	14	80
18	0	0	12	**33**	23	12	80
19	0	0	28	12	**23**	17	80
20	0	0	21	16	19	**24**	80
21	0	1	15	**26**	20	18	80
22	0	0	23	**21**	19	17	80

Contoh perhitungan :

1. Dari hasil rekapitulasi pelanggan pada bagian kuesioner kano selanjutnya dilakukan pencocokan antara titik temu pada *functonal* dan *dysfunctional*. Misal pada Atribut 1, no 1 pada bagian *functional* pelanggan memberikan nilai 3 (lampiran 8) sedangkan untuk *dysfunctional* pelanggan memberikan nilai sebesar 3 (lampiran 9), setelah didapatkan selanjutnya dilakukan pencocokan untuk menentukan kategori pada atribut 1 dengan menggunakan bantuan tabel evaluasi kano (lampiran 14) setelah dilakukan kesesuaian antara *functonal* dan *dysfunctional* maka pada atribut 1 masuk dalam kategori *Indifferent*.
2. Untuk langkah pertama dilakukan secara berulang sampai 22 atribut. Setelah diperoleh hasil tiap atribut untuk menentukan kategori lalu dilakukan rekapitulasi untuk tiap – tiap kategori dapat dilihat pada tabel 4.16 (lampiran 26). Hasil tersebut didapatkan dalam tiap – tiap kesesuaian berdasarkan *functonal* dan *dysfunctional*.
3. Dari hasil yang diperoleh dari tiap – tiap kategori selanjutnya dilakukan penjumlahan berdasarkan *blauth's formula,* besarnya jumlah diperoleh dari kategori *Attractive, One – dimensional* dan *Indifferent.* Misal untuk atribut 1 pada Q R I memiliki nilai 0 0 31 sedangkan untuk A O M dengan nilai 24 12 13 (lampiran 26). Selanjutnya dalam menggunakan *blauth's formula* dicocokkan dengan formula tersebut sehingga didapat nilai 31 > 49. Maka hasilnya lebih besar pada formula *Indifferent + Reverse + Questionable*.
4. Langkah selanjutnya pada tiap kategori untuk menentukan besar tiap – tiap kategori, contoh pada atribut 1 dengan menggunakan ketentuan *blauth's formula* sehingga pada A O M dengan nilai **24** 12 13 maka dari kategori tersebut dipilih nilai yang terbesar yaitu nilai 24 maka nilai tersebut masuk dalam kategori *Attractive* (lampiran 26).

Setelah diperoleh hasil akhir dalam tabulasi diatas selanjutnya menentukan atribut layanan berdasarkan metode Kano dan selanjutnya dilakukan analisis pada atribut dan juga memberikan masukan pada atribut – atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Berikut tabel dibawah ini Tabel 4.17 Tingkatakan Atribut Layanan Kategori Kano (lampiran 27).

Tabel 4.17 **Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano**

No	Atribut	Kategori Kano
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	*Attracitive*
2	Karyawan berpakaian seragam	*Attracitive*
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	*One Dimensional*
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	*One Dimensional*
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	*One Dimensional*
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	*Must Be*
7	Ada petugas pemandu parkir	*Attracitive*
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	*Must Be*
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	*Attracitive*
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	*Attracitive*
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	*Must Be*
12	Kasir menggunakan mesin hitung	*Attracitive*
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	*One Dimensional*
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	*Attracitive*
15	Mudah dalam memesan menu makanan	*Must Be*
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	*One Dimensional*
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	*One Dimensional*
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	*Attracitive*
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	*One Dimensional*
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	*Must Be*
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	*Attracitive*
22	Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan	*Attracitive*

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Pengolahan Data

5.1.1 Pembahasan Hasil Data Kuesioner

Pembahasan hasil data kuesioner bertujuan untuk dapat mengetahui penilaian responden seberapa besar keakuratan tingkatan nilai yang didapatkan. Dari hasil data kuesioner ini sudah dilakukan beberapa tahap dalam mengolah hasil penilaian responden yang sudah direkapitulasi terlebih dahulu. Selanjutnya dalam mengolah data meliputi uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas.

5.1.2 Uji Kecukupan Data

Dalam melakukan uji kecukupan data pada penelitian ini, membutuhkan seberapa banyak kuesioner yang dibutuhkan. Untuk itu dalam memenuhi uji kecukupan data maka uji ini menggunakan formula dengan memiliki tingkat kepercayaan sebesar 90% dan tingkat ketelitian (α) 10%. Sehingga hasil uji kecukupan data diperoleh dengan memenuhi dengan jumlah data sebesar 67,65 ≈ 68 kuesioner. Namun dalam penelitian ini pengambilan data sebanyak 80 kuesioner, artinya pengambilan data tersebut boleh melebihi minimum data yang sudah ditentukan atau dapat dikatakan sudah dapat mewakili untuk sampel dari suatu populasi yang ada.

5.1.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat ukur yang digunakan untuk suatu mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengolah uji validitas dalam penelitian ini menggunakan dengan alat bantu *software* SPSS 18.0. Hasil uji validitas didapatkan dari hasil output *Corrected Item – Total Correlation*. Hasil uji validitas dapat dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dikeseluruhan atribut yang ada. Untuk pada penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dalam atribut – atribut layanan tersebut berkorelasi satu sama lain sehingga semua atribut – atribut layanan memiliki hasil yang valid.

5.1.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi sebagai alat yang digunakan seberapa jauh tingkat konsistensi dan dapat diandalkan. Uji reliabilitas juga menggunakan alat bantu *software* SPSS 18.0 dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = n -2 atau (df) = 80 – 2 = 78, sehingga r_{tabel} sebesar 0,2199 dan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%. Hasil uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan juga uji ini menggunakan rumus *Cronchbach's Alpha* dari hasil output dengan penggunaan alat bantu *sotfware* SPSS 18.0. Hasil yang diperoleh dalam Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 memiliki hasil yang reliabel dikarenakan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

5.2 *Service Quality*

5.2.1 Pembahasan *GAP* Skor *Service Quality* Tiap – Tiap Atribut

Dari hasil perhitungan yang didapat dari pertanyaan berjumlah 22 tentang atribut – atribut pelayanan dan disebarkan kepada responden Alive Fusion Dining sebanyak 80 kuesioner. Sehingga hasil dapat diketahui pada *GAP* skor yang diperoleh dari Kinerja (P) – Harapan (E), sehingga akan diperoleh selisih dari nilai tersebut. Hasil selisih dari *GAP* skor dapat diketahui bahwa atribut layanan tersebut dapat dikatakan baik atau tidak. Namun hasil dalam penelitian ini dengan memiliki *GAP* skor pada semua atribut layanan memiliki nilai negatif. Oleh karena itu, Alive Fusion Dining belum memenuhi kepuasan pelanggan

atas layanan dari pihak Alive Fusion Dining yang sudah diberikan kepada pelanggan. Berikut Tabel 5.1 tentang analisis dan rangking *GAP* yaitu (lampiran 28) :

Tabel 5.1 **Ranking *GAP* Skor *Service Quality***

No	Atribut	GAP	Ranking
1	Kasir menggunakan mesin hitung	-0,31	1
2	Hidangan makanan yang disajikan halal	-0,32	2
3	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	-0,48	3
4	Karyawan berpakaian seragam	-0,50	4
5	Proses memasak sampai penyajian higenis	-0,57	5
6	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	-0,62	6
7	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	-0,66	7
8	Jam buka tempat makan tepat waktu	-0,66	8
9	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	-0,71	9
10	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	-0,72	10
11	Mudah dalam memesan menu makanan	-0,73	11
12	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	-0,75	12
13	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	-0,78	13
14	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	-0,80	14
15	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	-0,81	15
16	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	-0,86	16
17	Ada petugas pemandu parkir	-0,88	17
18	Cepat dalam menyajikan pesanan	-0,88	18
19	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	-0,90	19
20	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	-0,90	20
21	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	-0,91	21
22	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	-0,93	22

Hasil diatas diperoleh dari selisih *GAP* skor yang sudah diperhitungkan dan juga di rangking dari hasil nilai negatif *GAP* terkecil hingga nilai negatif terbesar. Dari *GAP* skor tersebut atribut – atribut yang memiliki negatif besar maka semakin rendah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa *GAP* skor bernegatif besar adalah ”Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman” dengan *GAP* skor sebesar -0,93. Atribut tersebut merupakan faktor penting untuk memberikan rasa kepuasan suatu produk yang diinginkan dengan sesuai hidangan yang menarik dan enak sehingga tidak akan memiliki kekurangan pada rasa hidangan yang disajikan. Pada Alive Fusion Dining ada beberapa pelanggan mengeluhkan tentang rasa yang dihidangkan, seperti ketika menyajikan hidangan yang memiliki rasa terlalu asin atau hidangan tersebut ada yang masih kurang matang, hal tersebut membuat pelanggan kurang puas.

Lalu *GAP* skor yang memiliki negatif terbesar kedua adalah “Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat” dengan memiliki skor sebesar -0,91 artinya ketika pelayanan kepada pelanggan kurang cepat ketika pelanggan ingin memesan menu namun pelanggan harus mencari pelayan terlebih dahulu sehingga pelanggan kerepotan ketika ingin mencari pelayanan atau ketika menunggu menu yang dipesan tetapi dalam menyajikan cukup lama sehingga pelanggan harus menunggu dalam beberapa waktu.

Untuk atribut dengan memiliki *GAP* skor bernegatif kecil yaitu dengan -0,31 pada atribut “Kasir menggunakan mesin hitung”. Pada Alive Fusion Dining memang pada bagian kasir menggunakan mesin hitung dalam melakukan transaksi, namun ketika pelanggan ingin melakukan transaksi pelanggan ada yang kurang puas dalam melakukan transaksi karena terjadi kesalahan kecil dalam bertransaksi seperti adanya memesan menu tetapi salah menjumlah menu yang dipesan sehingga terjadi penambahan jumlah pembayaran namun hal tersebut tidak menjadi masalah karena hal tersebut dapat dikroscek secara ulang.

Untuk *GAP* skor yang kedua dalam negatif terkecil yaitu dengan *GAP* skor -0,32 pada “Hidangan makanan yang disajikan halal”. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur yang memiliki nilai negatif. Sehingga berdasarkan hasil tersebut bahwa pelayanan yang diberikan Alive Fusion Dining belum dapat memberikan kepuasan pelanggan.

5.3 Pengumpulan Data

5.3.1 Pembahasan *GAP* Skor Tiap Dimensi *Service Quality*

Analisis *Service Quality* yang sudah dilakukan diatas pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Alive Fusion Dining belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan dalam perhitungan untuk *GAP* skor tiap dimensi *Service Quality* berdasarkan rumus Q = P/E, artinya rata – rata skor kepentingan atau harapan pelanggan dengan rata – rata skor kinerja aktual perusahaan, hasil dalam tiap dimensi lalu dijumlah dengan 5 (lima) dimensi *Service Quality* maka akan didapat hasil akhir dari rata – rata skor pada 5 (lima) dimensi *Service Quality*.

Pada tabel diatas nilai *Service Quality* (Q) yang tertinggi dimiliki oleh 3 (tiga) dimensi yaitu *reliabilty, assurance* dan *empaty* dengan memiliki nilai masing – masing sebesar 0,88, lalu untuk dimensi *tangibles* memiliki nilai sebesar 0,80 sedangkan pada dimensi *responsiveness* sebesar 0,83. Sehingga total rata – rata dalam 5 (lima) dimensi *Service Quality* memiliki *GAP* skor 0,85. Artinya *GAP* skor di lima dimensi tersebut belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1 atau $0{,}85 \leq 1$.

5.3.2 Pembahasan Metode Kano

Dalam kategori Kano, untuk kategori Kano yang pertama yang harus perlu ditingkatkan adalah kategori *must – be*. Pada dasarnya kategori *must – be* adalah kategori dimana suatu keharusan pada atribut layanan tersebut. Lalu kategori yang harus dipertahankan yaitu pada kategori *one – dimensional*. Kategori ini adalah keberadaan atribut layanan yang diberikan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya kategori *attractive*, dimana atribut layanan tersebut sangat diperhatikan sehingga atribut layanan apa yang ada pada kategori *attractive* untuk dapat menghasilkan suatu layanan yang melebihi dari harapan pelanggan. Berikut penjelasan pada Tabel 4.19 tentang tiap – tiap atribut dalam 5 (lima) dimensi *Service Quality* pada Alive Fusion Dining.

a. *Must – be*

Dalam kategori ini jika layanan itu ada, maka pelanggan tidak akan meningkat kepuasan tersebut. Sehingga untuk kategori ini merupakan syarat mutlak bagi pelanggan karena hal tersebut menganggap kategori ini sudah semestinya ada. Berikut atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori *must – be* pada tabel 5.2 yaitu (lampiran 29) :

Tabel 5.2 **Atribut Pelayanan dalam Kategori *Must – be***

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	*Must – be*
2		Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	
3	Responsiveness	Cepat dalam menyajikan pesanan	
4		Mudah dalam memesan menu makanan	
5	Emphty	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	

Tabel diatas merupakan atribut – atribut yang termasuk dalam kategori *Must – be*. Kategori pada *tangibles* yaitu Pembayaran yang mudah dengan tunai atau debit dan Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga. Untuk dimensi *responsivenss* ada Cepat dalam menyajikan pesanan dan Mudah dalam memesan menu makanan. Untuk dimensi terakhir yaitu *empaty* pada Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan.

Selanjutnya yaitu pada atribut Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau debit yang memiliki nilai -0,43. Hal ini karena pada Alive Fusion Dining memang mudah dalam bertransaksi secara tunai namun untuk pembayaran secara debit cukup kurang karena ketika menggunakan kartu ATM yang dimiliki pelanggan tidak sesuai dengan mesin EDC *(Electronic Data Capture)* sehingga pelanggan harus berganti uang tunai atau harus mencari gerai ATM untuk mengambil uang tunai terlebih dahulu.

Lalu pada atribut layanan Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga dengan nilai -0,72, dengan memiliki nilai negatif kurang cukup baik karena kondisi pada *restaurant* tersebut pada bagian lantai 1 kurang baik karena para karyawan yang bekerja dibagian *kitchen* sering keluar masuk melalui pintu utama ketika pelanggan

masuk, seharusnya untuk para karyawan harus memiliki jalan keluar masuk untuk opersional dalam bekerja agar tidak terganggu dan juga tidak menganggu kondisi pelanggan dalam menikmati hidangan. Dan juga ketika karyawan membawa kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan *restaurant* seperti stok makanan juga tidak kurang baik jika berdatang saat sudah jam buka *restaurant* tersebut.

Untuk mengurangi tersebut juga memberikan solusi untuk dijadikan satu dengan jalan keluar masuk karyawan atau juga bisa dengan adanya memasok kebutuhan makanan dapat juga sebelum jam buka *restaurant* tersebut sehingga ketika pelanggan ingin keluar atau masuk di pintu utama tidak terhalang dan juga tidak menunggu untuk keluar atau masuk. Hal ini yang menjadi suatu kondisi lingkungan terganggu adanya aktivitas – aktivitas karyawan pada lantai satu.

Pada atribut Cepat dalam menyajikan pesanan dengan memiliki skor -0,88. Banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang menyajikan pesanan karena pesanan yang disajikan cukup lama untuk menyajikan pesanan pelanggan, pelanggan dapat menerima pesanan hidangan membutuhkan waktu 15 menit hal ini terjadi karena pada bagian *kitchen* memiliki karyawan yang sedikit seharusnya ada penambahan karyawan sehingga tidak terjadi penumpukan dalam memesan makanan.

Untuk atribut Mudah dalam memesan menu makanan dengan nilai -0,73. Ini menunjukkan bahwa kekurangan pada *restaurant* tersebut dikarenakan kurang pendukung *fitur fitur* yang tersedia. Artinya pelanggan masih harus memanggil karyawan sedangkan banyaknya karyawan masih sedikit. Hal ini dapat diberi masukan bahwa seharusnya pihak Alive Fusion Dining memberikan *fitur* baru dalam memesan makanan seperti penggunaan *tablet* yang sudah diaplikasikan untuk memesan menu atau dapat juga menambah karyawan.

Dalam atribut tentang Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial dengan skor -0,66. Dengan skor yang dimiliki karena pelanggan ada yang merasakan kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang kurang puas dikarenakan pelanggan tersebut tidak dilayani dengan baik karena pelamggan yang sudah datang duluan tidak dilayani justru sesudah pelanggan tersebut dilayani. Dengan adanya tersebut pelanggan sempat merasa kecewa atas respon karyawan yang pilih – pilih. Gambaran ini mengenai pemilihan pelanggan seperti dari tampilan pelanggan yang

datang dengan menggunakan pakaian yang rapi sehingga ini menunjukkan bahwa ada karyawan masih memilih – milih dalam melayani pelanggan.

b. *One – dimensional*

Untuk kategori ini akan terpenuhi sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.Hal ini dikarenakan jika kinerja suatu atribut yang dimiliki akan terus meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat begitu juga sebaliknya. Di bawah ini merupakan Tabel 5.3 Atribut – atribut yang masuk dalam kategori *One – dimensional* (lampiran 30):

Tabel 5.3 **Atribut Pelayanan dalam Kategori *One – dimensional***

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	*One – dimensional*
2		Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	
3		Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	
4	Reliability	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	
5		Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	
6	Assurance	Proses memasak sampai penyajian higenis	
7		Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	

Untuk dimensi *tangibles* yang termasuk dalam kategori *One – dimensional* yaitu Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi, Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel dan juga Karyawan ramah dalam setiap pelayanan. Sedangkan pada dimensi assurance adalah Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan dan Proses memasak sampai penyajian higenis. Untuk dimensi reliability ada Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan

Untuk dalam kategori *One – dimesional* yang memiliki *GAP* skor pada dimensi tangibles masing – masing yaitu Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi sebesar -0,81. Sebaiknya pihak Alive Fusion Dining lebih menjaga kebersihan meja dan kursi artinya pelanggan kurang nyaman pada meja makan yang lengket dan juga kurang bersih dalam mebersihkan meja makan, sehingga dengan adanya tersebut pihak Alive Fusion Dining menyiapkan beberapa alat untuk menunjang kebersihan pada meja

terutama membersihkan meja yang lengket atau dapat juga membuat jadwal karyawan dalam membersihkan meja dan kursi agar dapat dibersihkan secara teratur yang didukung dengan kebutuhan alat – alat yang dapat membersihkan meja dan kursi seperti pembersih *microfiber*, spons dan cairan pembersih sehingga alat yang digunakan tersebut dapat menghilangkan kotoran dimeja dan juga menghilangkan rasa lengket.

Untuk atribut Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel memiliki skor -0,86. Dengan adanya kondisi toilet yang kurang bersih dan terdapat bau tidak enak, sebaiknya pihak Alive Fusion Dining membuat jadwal karyawan untuk membersihkan toilet setiap hari atau dapat juga menggunakan jadwal *shift* sehingga dapat memberikan rasa nyaman, kepuasan tersendiri untuk pelanggan agar nyaman ketika memasuki toilet. Dan juga dapat didukung dengan alat pendukung dalam membersihkan toilet seperti *parfum* toilet untuk menghilangkan kuman pada toilet, perbaikan – perbaikan dari kerusakan yang ada pada toilet, pemenuhan dalam kenyaman penggunaan toilet seperti tisu dan sabun, serta dapat memberikan *parfum* ruangan untuk dapat mengurangi rasa bau yang tidak mengenakan. Sehingga dengan adanya karyawan untuk membersihkan bagian toilet akan memberikan rasa puas pelanggan dalam memenuhi fasilitas yang dimiliki Alive Fusion Dining.

Karyawan ramah dalam setiap pelayanan sebesar -0,80. Ada beberapa pelanggan tidak puas terhadap karyawan Alive Fusion Dining karena ketika pelanggan ingin memanggil karyawan namun karyawan tidak menanggapi respon tersebut atau ada pula karyawan yang cuek ketika ada pelanggan yang berdatang sehingga hal ini kurang memberikan rasa nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut didapat dibenahi dengan cara memberikan masukan atau motivasi tentang pelayanan yang baik. Sehingga semacam ini dapat memberikan semangat bagi karyawan dalam melayani pelanggan dan juga tidak lupa dalam *attitude* perilaku yang baik dalam melayani seorang pelanggan seperti lebih memperhatikan keinginan pelanggan, murah senyum, sabar dalam menghadapi kemauan pelanggan sehingga dengan adanya karyawan yang semakin ramah maka pelanggan akan lebih senang dan nyaman dengan adanya karyawan yang ramah.

Dalam atribut pelayanan tentang Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan sebesar -0,62. Hal ini dikarenakan terdapat seorang karyawan salah dalam memberikan suatu menu yang bukan pelanggan pemesan. Ini terjadi karena karyawan tidak fokus dalam pekerjaan sehingga diperlukan perbaikan untuk itu sebaiknya karyawan tersebut istirahat sebentar karena dalam hal ini bisa saja bahwa karyawan tersebut capek atau sedang sakit sehingga pekerjaan sebagai pelayan tidak berfokus.

Untuk atribut Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil sebesar -0,90 artinya hal ini dapat dikatakan buruk karena ketika ingin menambah pesanan atau ingin meminta sesuatu kepada pelayanan namun pelanggan justru mencari – cari karyawan terdahulu karena kondisi tempat yang cukup besar dan karyawan hanya sedikit sehingga hal ini harus diperbaiki. Perbaikan yang dilakukan adalah dengan membagi posisi karyawan ditempat yang terdekat dengan meja pelanggan artinya karyawan perlu disebarkan posisinya bukan berkumpul di satu titik saja, sehingga strategi seperti ini dapat mengurangi masalah tersebut dan akan menjadi nilai tambah jika memposisikan karyawan dengan cara menyebarkan posisi karyawan karena akan lebih cepat dan efisien untuk mengurangi energi pelanggan dalam mencari karyawan dan juga dapat merespon yang lebih baik atau dapat juga untuk memberikan rekomendasi adanya penambahan *fitur* baru dalam *restaurant* tersebut dalam memesan tambahan menu misalnya dengan penggunaan *tablet* disetiap meja dengan aplikasi yang sudah dibuat untuk memesan tambahan hidangan. Sehingga hal ini pelanggan tidak mencari – cari dan menunggu terlalu lama dalam memesan hidangan.

Untuk atribut Proses memasak sampai penyajian higenis dalam dimesin assurance yang memiliki skor -0,57. Dari hasil yang diperoleh ada terdapat seorang pelanggan menemukan kotoran atau hewan kecil seperti semut didalam hidangan yang disajikan dan juga cara membersihkan bahan makanan yang kurang bersih. Untuk itu pihak *kitchen* di Alive Fusion Dining melakukan perbaikan dalam membersihkan bahan – bahan mentah secara bersih atau dapat juga diperlukan adanya untuk membersihkan bahan mentah secara satu persatu sehingga tidak ada kotoran yang tertinggal.

Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan yang memiliki nilai sebesar -0,78. Hal ini dikarenakan pelanggan mengeluh adanya karyawan yang tidak paham dan jelas dengan adanya menu yang karyawan tidak bisa menjelaskan secara detail

mengenai produk tersebut. Sehingga pelanggan tidak puas ketika ingin memesan menu tersebut tetapi pelanggan tidak tahu cara pengolahan dalam membuat produk tersebut sehinggan hal ini pelanggan lebih ingin tahu dengan cara memanggil karyawan untuk meminta penjelasan mengenai produk tersebut, namun hal ini ternyata sama karyawan diam dan tidak menjawab atau merasa kebingungan ketika ditanya tentang produk tersebut. Oleh karena itu pihak Alive Fusion Dining seharusnya melakukan perbaikan kepada karyawan mengenai informasi – informasi dalam produk atau dapat juga memberikan penjelasan kepada karyawan – karyawan secara detail yang menyangkut pada produk – produk yang ada sehingga pelanggan akan paham dan dapat mengerti secara detail mengenai produk – produk di Alive Fusion Dining.

c. *Attractive*

Pada kategori attractive ini memiliki pengaruh yang sangat besar bagi kepuasan seorang pelanggan jika diberikan. Dalam kategori ini tidak menuntut ada atau tidaknya yang diharapkan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menimbulkan dalam pemenuhan kategori *attractive*, namun jika tidak memenuhi maka dapat menurunkan dalam kepuasan pelanggan. Berikut Tabel 5.4 atribut yang termasuk dalam kategori *attractive* (lampiran 31) :

Tabel 5.4 **Atribut Pelayanan dalam Kategori *Attractive***

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	*Attractive*
2		Karyawan berpakaian seragam	
3		Ada petugas pemandu parkir	
4	Reliability	Jam buka tempat makan tepat waktu	
5		Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	
6		Kasir menggunakan mesin hitung	
7	Responsivenss	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	
8	Assurance	Hidangan makanan yang disajikan halal	
9	Empaty	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	
10		Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan	

Pada dimensi *tangibles* yang termasuk dalam kategori *attractive* yaitu Tempat makan memiliki AC dan sound sistem, Karyawan berpakaian seragam dan Ada petugas pemandu parkir. Untuk dimensi *reliability* yaitu Jam buka tempat makan tepat waktu, Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman, Kasir menggunakan mesin hitung. Untuk dimensi *responsiveness* yaitu Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat. Sedangkan untuk dimensi *assurance* adalah Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan, Hidangan makanan yang disajikan halal. Dan terakhir pada dimensi *empaty* meliputi Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan dan Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan.

Untuk atribut Tempat makan memiliki AC dan sound sistem yang memiliki skor -0,71, skor ini menunjukkan bahwa untuk lantai 1 memang memiliki tempat yang indoor tetapi untuk lantai 2 dan 3 mempunyai tempat yang semi indoor. Jika pada saat jam makan siang *restaurant* ini memang cukup ramai namun pelanggan harus cepat – cepat dalam memilih tempat karena jumlah tempat duduk dilantai 1 sangat sedikit sedangkan dilantai 2 dan 3 cukup banyak tetapi pelanggan tidak begitu suka dengan tempat dilantai 2 dan 3 karena cukup panas fasilitas seperti kipas angin tidak memadai sehingga pelanggan ingin lebih baik duduk dilantai 1 namun tetap saja dilantai 1 tempat tersebut tidak cukup. Untuk itu sebaiknya pihak Alive Fusion Dining lebih baik memberikan penambahan fasilitas seperti kipas angin atau dapat juga melakukan pembenahan dalam posisi duduk *restaurant* tersebut sehingga tidak akan ada lagi tempat duduk dengan posisi kurang nyaman seperti silau, panas dan tidak ada fasilitas pendingin ruangan dan juga dapat dibedakan dengan area *no smooking* dan *smooking* hal ini dilakukan agar tidak menambah rasa panas dalam ruangan.

Sedangkan untuk Karyawan berpakaian seragam dengan nilai -0,50, nilai tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa karyawan yang tidak berseragam artinya tidak ada persamaan dalam berpenampilan sehingga pelanggan jika memandang karyawan merasa kurang nyaman, seharunsya karyawan yang sedang bekerja harus berpenampilan seragam dan rapi, maksud disini berseragam bukan hanya atribut pakaian saja namun dari segi penampilan sehingga pelanggan akan merasa puas dalam memandang para pegawai, seperti penampilan rambut yang rambut, pemakaian sepatu dengan warna yang sama dan juga *style* pemakaian baju yang sama sehingga pelanggan akan merasa senang.

Selanjutnya pada Ada petugas pemandu parkir dengan sebesar -0,88. Ini menjadi perbaikan untuk Alive Fusion Dining karena tersebut ada pelanggan yang mengeluhkan keberadaan petugas parkir karena tidak adanya tugas pemandu parkir akhirnya ini menjadi tingkat kekhawatiran pelanggan yang kurang lega pada saat memarkirkan kendaraannya, lalu ada juga ketika ada petugas parkir tetapi petugas tersebut diam atau tidak merespon pelanggan seperti ingin mengeluarkan motor dan tiak ada petugas pemandu pada bagian parkir mobil. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan untuk *restaurant* tersebut atau dapat juga memberikan peringatan kepada petugas parkir karena memiliki pertanggung jawaban yang besar.

Selanjutnya atribut terakhir dalam kategori Kano yaitu Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan dengan memiliki skor -0,80. Ada beberapa karyawan di Alive Fusion Dining yang memiliki *attitude* kurang baik dalam melayani pelanggan seperti ketika pelanggan berdatang tidak ada karyawan yang memberikan sikap ramah dengan rasa penuh hormat dan ada juga yang membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa menyapa sedikit pun dalam memesan menu. Untuk perbaikan kesalahan ini seharusnya memiliki sikap yang baik dan positif untuk pelanggan yaitu dengan melakukan perbaikan *attitude* seperti melayani pelanggan secara terhormat disapa dengan ramah dan murah senyum dan juga mempersilahkan untuk duduk serta bertanya apa yang dibutuhkan pelanggan sehingga hal tersebut dapat menciptakan rasa profesional dalam melayani pelanggan dan pelanggan akan merasa puas.

Dalam kategori *Attractive* pada nilai *GAP* Skor memiliki negatif tertinggi pada atribut Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan dengan skor sebesar -0,90. Artinya pihak Alive Fusion Dining harus turun tangan dalam menanggapi komplain pelanggan atau juga dapat dilakukan ketika ada pelanggan yang berdatang untuk menikmati hidangan di *restaurant* tersebut maka pihak Alive Fusion Dining dapat turun langsung dalam meminta masukan tentang hidangan yang disajikan sehingga ketika pelanggan ingin menyampaikan komplain dapat tersampaikan sehingga dengan cara tersebut dapat meminimalisir dari komplain para pelanggan dan juga dapat membenahi komplain yang sudah diterima.

Untuk atribut pada Jam buka tempat makan tepat waktu dengan skor -0,66. Ini menandakan bahwa jam operasional di *restaurant* tersebut belum memenuhi sehingga ketika pelanggan ingin makan di Alive Fusion Dining di jam pagi tetapi *restaurant* tersebut belum melakukan persiapan sehingga pelanggan harus menunggu dan menu yang diinginkan pelanggan tersebut belum dapat dilakukan *order*. Dengan begitu untuk perbaikan pada *restaurant* ini yaitu ketika ingin pelanggan datang lebih awal pada jam buka operasional ada sebaiknya pihak Alive Fusion Dining membuat menu baru, menu baru disini artinya membuat hidangan yang bisa menyajikan menu tersebut dengan cepat yang tidak memerlukan waktu yang cukup banyak dan menu tersebut dibuat untuk pada jam pagi atau dengan kata lain di jam sarapan pagi.

Dan juga ada baiknya pihak Alive Fusion Dining membuat aturan jam piket untuk sebelum jam operasional buka sehingga ada karyawan siap melayani pelanggan seperti pada bagian *kitchen* yang sudah ada *chef* untuk memasak, stok bahan mentah yang sudah tersedia dan juga karyawan yang menerima pelanggan sehingga adanya ini maka akan berjalan dengan baik dan juga pada saat ada pelanggan yang datang di jam operasional 09.00 WIB maka karyawan sudah siap dan buka *restaurant* dengan memiliki menu hidangan terbarukan sesuai dengan stok bahan mentah yang tersedia, sehingga pelanggan akan merasa puas.

Selanjutnya pada Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman, atribut ini memiliki skor negatif yang tersebesar artinya pelanggan belum merasa puas yang memiliki skor sebesar -0,93. Hal ini sangat diperlukan perhatian bagi pihak Alive Fusion Dining karena ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan rasa pada makanan yang asin sehingga pelanggan tidak puas dalam menikmati hidangan tersebut. Ini menandakan adanya *chef* yang kelalaian untuk menentukan seberapa besar bahan – bahan masak yang telah ditentukan. Dalam perbaikan ini sebaiknya pihak *restaurant* memberikan pelatihan kepada *chef* agar *chef* tersebut tidak lalai dalam memasak lagi. Atau dapat juga dilakukan pemberian peringatan kepada *chef* agar tidak terulang lagi sehingga pihak Alive Fusion memberikan tekanan kepada *chef*. Dalam hal ini jika tidak dilakukan perubahan maka pelanggan akan berkurang dan akan berpindah ke *restaurant* yang lain.

Pada Kasir menggunakan mesin hitung dengan skor -0,31. Dalam melakukan transaksi ada pelanggan yang memiliki pengalaman bertransaksi bahwasannya pelanggan tersebut lama menunggu transaksi karena pada bagian kasir melakukan perhitungan dua kali yaitu dengan menggunakan kalkulator dan juga mesin hitung oleh karena itu yang membuat tidak efisien dan membuang waktu. Untuk hal ini sebaiknya pada saat melakukan transaksi menggunakan mesin hitung sehingga ini akan menjadi efisien namun tidak lupa jangan adanya kelalaian dalam menghitung pesanan.

Untuk berikutnya pada Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat dengan skor -0,91. Ini menandakan bahwa aktivitas dalam pelayanan kurang cepat artinya ketika pelanggan ini memesan pelanggan mencari karyawan dahulu dan juga minim nya karyawan bekerja pada bagian pelayanan sehingga ketika memesan harus secara bergantian. Sebaiknya perbaikan yang dilakukan yaitu dengan menambah karyawan pelayanan agar tidak terjadi penumpukan dalam memesan makanan.

Untuk atribut yang terakhir adalah Hidangan makanan yang disajikan halal dengan skor -0,32. Ini menandakan bahwa pelanggan memiliki keraguan dalam menghidangkan suatu menu artinya di *restaurant* tersebut menjual suatu produk yang non halal sehingga untuk kaum muslim masih memiliki keraguan dalam memesan suatu produk. Misal ketika ingin memesan hidangan namun pada tampilan menu tidak disediakan secara detail tentang bahan yang digunakan sehingga hal tersebut masih diragukan untuk kaum muslim. Ada sebaiknya pihak Alive Fusion Dining memberikan pembaharuan dalam menyediakan tampilan buku menu yang secara detail sehingga untuk kalangan kaum muslim tidak ragu dalam menggunakan bahan – bahan masak yang akan disajikan.

Untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik dengan melakukan cara pengorbanan dalam fasilitas – fasilitas yang diberikan karena hal tersebut adalah suatu keharusan dalam menunjang untuk kepuasan pelanggan. Hal ini seharunya pihak Alive Fusion Dining memberikan strategi – strategi yang baru untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan seorang pelanggan sangat dipengaruhi oleh adanya suatu kinerja layanan dan produk yang diterima, sehingga suatu nilai yang diberikan dari pelanggan pada layanan dan produk yang diberikan dengan biaya yang sudah dikeluarkan

oleh pelanggan memiliki hasil akhir yaitu keuntungan yang dapat diterima oleh para pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *service quality* dan kano diperoleh hasilnya yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki yaitu kano pada kategori *must – be* dalam dimensi *reliability* yang memiliki *GAP* sebesar -0,88 "Cepat dalam menyajikan pesanan". *Reliability* dalam kategori Kano *must – be* merupakan dimensi dimana perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai ini menunjukkan keselarasan dengan penelitian dalam kasus PT. PLN UPJ Semarang Selatan menurut Arfan Bakhtiar, et al., (2010) bahwa *GAP* pada *reliability* menjadi prioritas utama dalam perbaikan karena pihak manajemen belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan baik secara akurat dan terpercaya.

Selanjutnya kano dalam kategori *one – dimensional* dalam dimensi *responsiveness* dengan memiliki *GAP* sebesar -0,90 pada "Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil. Dalam kasus pada sistem informasi akademik dalam penelitian Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015) yang selaras dalam penelitian ini karena pada *one – dimensional* merupakan kebutuhan pengguna harus dipenuhi sehingga kepuasan akan meningkat. Selanjutnya pada kano dalam kategori terakhir *attractive* untuk dimensi *reliability* dengan dengan memiliki *GAP* sebesar -0,93 pada atribut "Hidangan dimasak oleh *chef* yang berpengalaman". Menurut Vera Devani dan Aryo Adi Kuncoro (2012) bahwa *attractive* beberapa kategori dalam penelitian di Perpustakaan UIN Suska Riau pada dimensi *reliability* seperti atribut koleksi referensi tersedia lengkap dan jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu pengunjung perlu ditingkatkan karena tingkat kinerja mempengaruhi tingkat kepuasan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan dua metode *service quality* dan kano memiliki hasil yang sesuai, artinya bahwa penelitian ini saling berpengaruh dari hasil kuesioner para pelanggan yang diolah dengan menggunakan dua metode tersebut dengan memiliki hasil diatas menunjukkan bahwa hal tersebut memiliki pengaruh terhadap keluhan – keluhan yang pelanggan rasakan selama ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari mengolah data dan analisis serta pembahasan dalam penelitian ini, selanjutnya dapat disimpulkan dan saran secara singkat dari hasil penelitian ini. Dibawah ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality* dapat diketahui bahwa pelanggan Alive Fusion Dining belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan kualitas pada *restaurant* tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan seluruh atribut kinerja aktual memiliki *GAP* yang bernilai negatif.
2. Pada Kano, atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki yaitu :
   a. Kategori Kano *must – be* dalam dimensi *reliability* pada atribut Cepat dalam menyajikan pesanan dengan *GAP* sebesar -0,88. Solusi dalam perbaikan adalah sebaiknya ada penambahan karyawan bagian *kitchen* sehingga dalam menyajikan pesanan tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga dapat memberikan informasi kepada pelanggan tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sehingga dapat mengurangi rasa menunggu pelanggan.
   b. Kategori Kano *one – dimensional* dalam dimensi *responsiveness* memiliki *GAP* sebesar -0,90 pada atribut Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil. Solusi perbaikan yaitu membagi posisi karyawan ditempat yang terdekat dengan meja pelanggan artinya karyawan perlu disebarkan posisinya bukan berkumpul di satu titik saja, sehingga strategi seperti ini dapat mengurangi masalah tersebut dan akan menjadi nilai tambah jika memposisikan karyawan dengan cara menyebarkan posisi karyawan karena akan lebih cepat dan efisien untuk mengurangi energi pelanggan dalam mencari karyawan dan juga dapat merespon yang lebih baik atau dapat juga untuk memberikan rekomendasi adanya penambahan *fitur* baru dalam *restaurant* tersebut dalam memesan tambahan menu misalnya dengan

penggunaan *tablet* disetiap meja dengan aplikasi yang sudah dibuat untuk memesan tambahan hidangan. Sehingga hal ini pelanggan tidak mencari – cari dan menunggu terlalu lama dalam memesan hidangan.

c. Kategori Kano *attractive* dalam dimensi *reliability* memiliki *GAP* -0,93 untuk atribut hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman. Untuk perbaikan yang perlu dilakukan yaitu sebaiknya pihak *restaurant* memberikan pelatihan kepada *chef* agar *chef* tersebut tidak lalai dalam memasak lagi. Atau dapat juga dilakukan pemberian peringatan kepada *chef* agar tidak terulang lagi sehingga pihak Alive Fusion memberikan tekanan kepada *chef*. Dalam hal ini jika tidak dilakukan perubahan maka pelanggan akan berkurang dan akan berpindah ke *restaurant* yang lain.

6.2 Saran

Setelah diperoleh hasil penelitian yang telah dilakukan, maka memberikan beberapa saran dari peneliti untuk Alive Fusion Dining antara lain :

1. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat digunakan sebagai referensi untuk Alive Fusion Dining agar dapat mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Segera melakukan perbaikan yang masih terdapat kekurangan berdasarkan saran yang sudah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Zeithmal, V. Parasuraman. A. and L. Berry L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol.49.*

Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *Jurnal TI Undip Vol. V No.2*, 77-85.

Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau dengan Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sains Teknologi dan Industri Vol. 10 No. 1*, 98-105.

Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, H., Matondang, A. R., & Ishak, A. (2013). Analisis Persepsi Jasa Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano dan IPA Pada Perguruan XYZ. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 2 No.1*, 9-14.

Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kano, N., K. Seraku, F. Takahashi, S.Tsuji. (1984). *Attractive Quality and Must be Quality. The Journal of the Japanes Society for Quality Control, Vol. 14 No. 2,* 39-48

Kansil, A. A., & Sutapa, I. N. (2013). Pengukuran Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual. *Jurnal Tirta, Vol. 1, No.2*, 31-34.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service.* Jakarta: Raja Grafindi Persada.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama.* Jakarta: Salemba Empat.

Mandati, S. A., Deoranto, P., & Dewi, I. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual.

Nofriza., & K. Indrayani. (2011). Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains Teknologi dan Industri Vol. 9 No. 1*, 1-8.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan.

Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA dan Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen SIstem Industri Vol. 2 No.6 Teknik Indsutri Universitas Brawijaya*, 1239-1250.

Philip, K., & Lane, K. K. (2007). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, edisi 12. Dalam B. Molen. Jakarta: Indeks.

Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Jurnal TI Undip Vol. V No. 3*, 185-198.

Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rukmi, H. S., Harsono, A., & Triwibowo, S. (2014). Aplikasi Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. *Seminar Nasional Mesin dan Industri (SNMIB) 2013 Riset Multidisiplin Untuk Menunjang Pengembangan Industri Nasional*, 545-554.

Safitri, V., & Yulianingsih, E. (2015). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Ilmiah MATRIK Vol. 17 No. 2*, 151-62.

Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality Pendekatan dan Berbagi Persoalan Manajemen Usahawan Indonesia. Usahawan No. 01.*

Solihat, D. F., & Prarendra, I. (2014). Analisis Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Salon Khusus Wanita dengan Menggunakan Model Kano. *e-Proceeding of Management Vol. 2 No.3*, 3542.

Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia.

Sugiarto, & Sitinjak. (2006). *Lisrel.* Yogyakarta: Grha Ilmu.

Suparman, & Dahlan, S. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. *Intuisi Teknologi dan Seni*, 33-43.

Tan, K.C. & T.A. Pawitra. (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development, Managing Service Quality.* 11 (6), pp, 418-430.

Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (1996). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (Ed 3).* Yogyakarta: Andi.

Walden, D., (1993). *Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality, The Center for Quality of Management Journal, Vol 2. No.4*, 3-35.

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) di PT. X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No. 02 Vol. 02*, 98-109.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner untuk Pelanggan Alive Fusion Dining

Kuesioner 1

Kepada.
Yth. Pelanggan Alive Fusion Dining
Ditempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya Arini Firdiana dari mahasiswi jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia (UII). Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir (TA) untuk menempuh jenjang Sarjana Strata – 1 (S1) dengan TA saya yang berjudul "Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Terhadap Alive Fusion Dining dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan Kano". Berkaitan dengan hal tersebut maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/sdr/i untuk mengisi kuesioner untuk melengkapi data pada TA saya.

Sesuai dengan kode etik penelitian, maka "Segala hal yang berhubungan dengan data diri responden yang bersifat pribadi akan saya rahasiakan". Saya berharap kepada Bapak/Ibu/sdr/i untuk mengisi kuesioner yang diperlukan untuk kepentingan dalam penelitian TA. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan hanya untuk mencari informasi dalam rangka pembuatan Laporan Tugas Akhir semata, sehingga Bapak/Ibu/sdr/i tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban yang sebenarnya. Atas perhatian dan waktunya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, ...

Hormat saya

Arini Firdiana

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan

Kuesioner 1

SURVEI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TERHADAP ALIVE FUSION DINING

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pertanyaan :

Menurut Anda, pelayanan apa yang membuat tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat?

Jawab :

1.

2.

3.

4.

5.

Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kuesioner 2

Pernyataan pada kuesioner berikut ini merupakan tolok ukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu Bapak/Ibu/sdr/i diharapkan untuk memberikan jawaban sebenarnya.

Bagian 1 : Penilaian Harapan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk mengisi 2 jenis kolom penilaian atas pertanyaan yang diberikan. Berikut 2 jenis kolom tersebut yaitu :

- **Kinerja** : Bagaimana kinerja yang Anda rasakan mengenai pelayanan di Alive Fusion Dining
- **Harapan** : Bagaiamana harapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Alive Fusion Dining

Harapan dan Kinerja	
Skala	**Keterangan**
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Keterangan : Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

No	**Daftar Pertanyaan**	**Harapan**					**Kinerja**				
		STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**	**STS**	**TS**	**N**	**S**	**SS**
Tangibles (Bukti Nyata)											
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem										
2	Karyawan berpakaian seragam										
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi										
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel										
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan										

6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit										
7	Ada petugas pemandu parkir										
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga										

No	**Daftar Pertanyaan**	**Harapan**					**Kinerja**				
		STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**	**STS**	**TS**	**N**	**S**	**SS**
Reliability (Kehandalan)											
9	Jam buka tempat makan tepat waktu										
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman										
11	Cepat dalam menyajikan pesanan										
12	Kasir menggunakan mesin hitung										
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan										
Responsiveness (Daya Tanggap)											
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat										
15	Mudah dalam memesan menu makanan										
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil										
Assurance (Jaminan)											
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan										
18	Hidangan makanan yang disajikan halal										
19	Proses memasak sampai penyajian higenis										
Emphaty (Empati)											
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial										
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan										
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan										

Bagian 2 : Kuesioner Model Kano

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk mengisi 2 kolom penilaian pada pernyataan yang diberikan.

a. Fungsional : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/tersedia.
b. Disfungsional : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tidak tersedia.

Keterangan Skala :

S : **Suka**, artinya fasilitas atau layanan tersebut sangat berguna bagi Anda

H : **Harapan,** artinya fasilitas atau layanan tersebut merupakan suatu keharusan bagi Anda

N : **Netral**, ada tidaknya fasilitas atau layanan tersebut tidak berpengaruh bagi Anda

T : **Toleransi**, artinya Anda tidak suka tetapi Anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : **Tidak Suka**, artinya Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut

Keterangan : Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

No	Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Fungsional	Skala					Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
Tangibles (Bukti Nyata)												
1	Tempat makan **selalu** memiliki AC dan sound sistem						Tempat makan **tidak** memiliki AC dan sound sistem					
2	Karyawan **selalu** berpakaian seragam						Karyawan **tidak** berpakaian seragam					
3	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan meja dan kursi						Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan meja dan kursi					
4	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan toilet dan wastafel						Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan toilet dan wastafel					
5	Karyawan **selalu** ramah dalam setiap pelayanan						Karyawan **tidak** ramah dalam setiap pelayanan					

No	Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Fungsional	Skala					Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
6	Pembayaran yang **selalu** mudah dengan Tunai atau Debit						Pembayaran yang **tidak** mudah dengan Tunai atau Debit					
7	**Selalu** ada petugas pemandu parkir						**Tidak** ada petugas pemandu parkir					
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **selalu** terjaga						Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **tidak** terjaga					
Reliability (Kehandalan)												
9	Jam buka tempat makan **selalu** tepat waktu						Jam buka tempat makan **tidak** tepat waktu					
10	Hidangan dimasak oleh chef yang **selalu** berpengalaman						Hidangan dimasak oleh chef yang **tidak** berpengalaman					
11	**Selalu** cepat dalam menyajikan pesanan						**Tidak** cepat dalam menyajikan pesanan					
12	Kasir **selalu** menggunakan mesin hitung						Kasir **tidak** menggunakan mesin hitung					
13	**Selalu** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan						**Tidak** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan					
Responsiveness (Daya Tanggap)												
14	Pelayanan diberikan **selalu** dalam waktu yang cepat						Pelayanan diberikan **tidak** dalam waktu yang cepat					
15	**Selalu** mudah dalam memesan menu makanan						**Tidak** mudah dalam memesan menu makanan					
16	Karyawan **selalu** tanggap dan cekatan ketika dipanggil						Karyawan **tidak** tanggap dan cekatan ketika dipanggil					
Assurance (Jaminan)												
17	Karyawan **selalu** menguasai tentang informasi menu makanan						Karyawan **tidak** menguasai tentang informasi menu makanan					
18	Hidangan makanan yang disajikan **selalu** halal						Hidangan makanan yang disajikan **tidak** halal					
19	Proses memasak sampai penyajian **selalu** higenis						Proses memasak sampai penyajian **tidak** higenis					
Emphaty (Empati)												
20	Karyawan **selalu** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial						Karyawan **tidak** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial					
21	Karyawan **selalu** sungguh dalam melayani pelanggan						Karyawan **tidak** sungguh dalam melayani pelanggan					
22	Pihak manajamen **selalu** menerima komplain dari pelanggan						Pihak manajamen **tidak** menerima komplain dari pelanggan					

Lampiran 4. Kuesioner Model Kano

Bagian 2 : Kuesioner Model Kano

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk mengisi 2 kolom penilaian pada pernyataan yang diberikan.

c. Fungsional : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/tersedia.
d. Disfungsional : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tidak tersedia.

Keterangan Skala :

S : **Suka**, artinya fasilitas atau layanan tersebut sangat berguna bagi Anda

H : **Harapan,** artinya fasilitas atau layanan tersebut merupakan suatu keharusan bagi Anda

N : **Netral**, ada tidaknya fasilitas atau layanan tersebut tidak berpengaruh bagi Anda

T : **Toleransi**, artinya Anda tidak suka tetapi Anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : **Tidak Suka**, artinya Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut

Keterangan : Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

No	Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Fungsional	Skala					Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
Tangibles (Bukti Nyata)												
1	Tempat makan **selalu** memiliki AC dan sound sistem						Tempat makan **tidak** memiliki AC dan sound sistem					
2	Karyawan **selalu** berpakaian seragam						Karyawan **tidak** berpakaian seragam					
3	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan meja dan kursi						Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan meja dan kursi					
4	Ada petugas yang **selalu** siap membersihkan toilet dan wastafel						Ada petugas yang **tidak** siap membersihkan toilet dan wastafel					

No	Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Fungsional	Skala					Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
5	Karyawan **selalu** ramah dalam setiap pelayanan						Karyawan **tidak** ramah dalam setiap pelayanan					
6	Pembayaran yang **selalu** mudah dengan Tunai atau Debit						Pembayaran yang **tidak** mudah dengan Tunai atau Debit					
7	**Selalu** ada petugas pemandu parkir						**Tidak** ada petugas pemandu parkir					
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **selalu** terjaga						Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam **tidak** terjaga					
Reliability (Kehandalan)												
9	Jam buka tempat makan **selalu** tepat waktu						Jam buka tempat makan **tidak** tepat waktu					
10	Hidangan dimasak oleh chef yang **selalu** berpengalaman						Hidangan dimasak oleh chef yang **tidak** berpengalaman					
11	**Selalu** cepat dalam menyajikan pesanan						**Tidak** cepat dalam menyajikan pesanan					
12	Kasir **selalu** menggunakan mesin hitung						Kasir **tidak** menggunakan mesin hitung					
13	**Selalu** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan						**Tidak** sesuai menu yang dipesan dengan menu yang disajikan					
Responsiveness (Daya Tanggap)												
14	Pelayanan diberikan **selalu** dalam waktu yang cepat						Pelayanan diberikan **tidak** dalam waktu yang cepat					
15	**Selalu** mudah dalam memesan menu makanan						**Tidak** mudah dalam memesan menu makanan					
16	Karyawan **selalu** tanggap dan cekatan ketika dipanggil						Karyawan **tidak** tanggap dan cekatan ketika dipanggil					
Assurance (Jaminan)												
17	Karyawan **selalu** menguasai tentang informasi menu makanan						Karyawan **tidak** menguasai tentang informasi menu makanan					
18	Hidangan makanan yang disajikan **selalu** halal						Hidangan makanan yang disajikan **tidak** halal					
19	Proses memasak sampai penyajian **selalu** higenis						Proses memasak sampai penyajian **tidak** higenis					
Emphaty (Empati)												
20	Karyawan **selalu** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial						Karyawan **tidak** melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial					

No	Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Fungsional	Skala					Pertanyaan Kuesioner dengan Metode Kano Disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
21	Karyawan **selalu** sungguh dalam melayani pelanggan						Karyawan **tidak** sungguh dalam melayani pelanggan					
22	Pihak manajamen **selalu** menerima komplain dari pelanggan						Pihak manajamen **tidak** menerima komplain dari pelanggan					

Lampiran 5. Tabel R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527

Gambar 1. Tabel R

Lampiran 6. Rekapitulasi Nilai Kinerja Responden

Data Kuesioner Kinerja Responden

Tabel 1. Data Kuesioner Kinerja Responden

R	Tangibles								Reliability					Respon siveness			Assurance			Empaty		
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17	A 18	A 19	A 20	A 21	A 22
1	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2
4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2
6	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
7	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	5	5	3	4	3
9	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3
10	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
11	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	3	5	4	4	2	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3
14	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	2	4	3	2
15	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
16	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	5	5	3	5	3
17	1	3	2	3	1	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4
18	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2
19	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3
20	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3
22	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	2	2	3	5	5	5	4	3	3
23	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
24	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	4	3	4	2
25	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3
26	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
27	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3
28	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	5	4	2	2	2
29	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	5	3	4	3	2	5	3	2	4	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
34	1	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3

35	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	2	4
36	2	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2
37	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	3	3	2
38	3	4	2	3	4	5	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3
39	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	5	5	3	3	3
41	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
42	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	4	5	4	3	3	3
43	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
45	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4
46	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3
47	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	5	4	4	4	4
48	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2
52	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
53	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3
54	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2
55	3	4	2	4	2	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2
56	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	2	3	5	4	4	3	2
58	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4
59	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	4	3	3	5	5	4	3	3
60	2	4	3	3	2	5	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3
61	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	2
62	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3
63	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
64	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
65	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	3	3	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3
67	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
68	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
70	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4
71	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	5	3	3	3	3
72	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
73	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	5	5	3	3	3	2
74	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
75	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4
76	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3

77	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3
79	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3
80	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2

Lampiran 7. Rekapitulasi Nilai Harapan Responden

Data Kuesioner Harapan Perusahaan

Tabel 2. Data Kuesioner Harapan Responden

R	Tangibles								Reliability					Respon siveness			Assurance			Empaty		
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17	A 18	A 19	A 20	A 21	A 22
1	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
2	3	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3
4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3
6	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3
8	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
9	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	3	5
11	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3
13	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
14	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3
16	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4
17	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
18	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3
19	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
21	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4
23	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3
25	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
28	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3
29	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
31	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3
32	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4

33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3
38	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
39	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5
40	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
41	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
42	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
43	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
50	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4
51	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3
52	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5
53	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
54	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	2	3	5	3	4	5	4	3	5
56	2	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5
57	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3
58	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
60	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3
62	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4
63	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
64	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
66	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4
67	3	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3
68	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
69	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3
71	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
73	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3
74	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5

75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5
77	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4
78	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5
79	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4
80	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3

Lampiran 8. Rekapitulasi Nilai *Functional*

Data Kuesioner *Functional*

Tabel 3. Data Kuesioner *Functional*

R	Tangibles								Reliability					Respon Siveness			Assurance			Empaty		
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17	A 18	A 19	A 20	A 21	A 22
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
3	3	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
5	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3
6	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
7	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
8	3	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2
9	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1
10	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3
11	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
12	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2
14	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1
15	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
16	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	3	3	2	1
17	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	4	1	3	1	2	3	1	3	3	1	1	1
18	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1
22	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	4	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1
24	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	1	3	2	3	2	4	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	4	2	1
27	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1
29	3	3	2	2	1	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3
30	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
31	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
32	4	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
34	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

35	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
36	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
37	1	2	1	2	1	2	4	5	2	1	3	2	2	1	3	3	2	4	3	2	2	2
38	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
39	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
40	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
41	1	3	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	2	3	3	4	1	1	2	1	1	2
42	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	1
43	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2
45	1	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1
46	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
47	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2
49	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	4	4	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	3	4	4	4	1	1	2	2	2
55	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2
56	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
59	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3
62	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1
63	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1
64	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	1	1
65	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	3	2	2
66	1	1	3	1	1	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	1	1	3	1	3
67	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1
68	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2
69	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1
70	2	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1
71	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2
72	1	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3
73	1	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1
74	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
76	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2

77	3	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
78	1	1	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2
79	1	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1
80	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2

Lampiran 9. Rekapitulasi Nilai *Disfunctional*

Data Kuesioner *Disfunctional*

Tabel 4. Data Kuesioner *Disfunctional*

R	Tangibles								Reliability					Respon Siveness			Assurance			Empaty		
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17	A 18	A 19	A 20	A 21	A 22
1	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3
3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
4	2	2	4	5	2	2	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	5	5	2	3
5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3
6	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4
7	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5
8	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5
9	2	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
10	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4
11	5	2	4	5	3	5	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3
12	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3
14	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4
15	5	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3
16	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	2	4	5	4	3	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
19	5	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
20	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
21	2	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
22	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5
24	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3
25	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	6	5	3	5	3	5	5
26	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	2	2
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3
28	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
29	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5
30	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
31	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	3	5	5	5	4	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

35	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	1	4	2	3	2	3	3	1	5	3	3	2	2	5	5	1	3	3	4	1	4
38	3	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
41	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5
42	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4
43	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4
45	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4
46	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3
47	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5
48	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
49	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5
50	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
52	4	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
53	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3
55	5	3	5	5	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
58	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
59	2	2	2	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
60	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
61	5	5	4	5	3	5	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3
62	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3
63	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3
64	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4
65	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4
66	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3
67	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
68	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3
69	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4
70	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4
71	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4
72	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
73	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4
74	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5
75	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

77	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5
79	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4
80	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4

Lampiran 10. Total *Restaurant* di Seluruh Provinsi

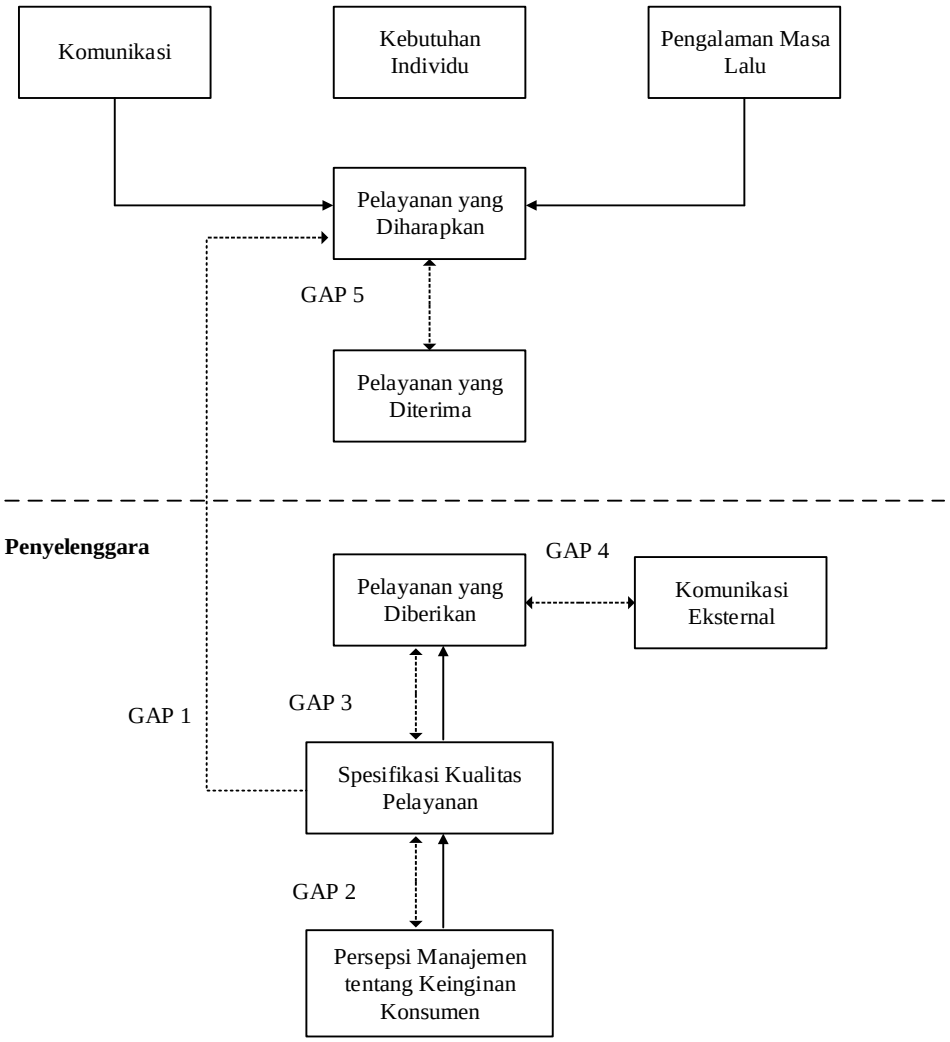
Provinsi	Total *Restaurant*
Nangroe Aceh Darussalam	11
Sumatera Utara	168
Sumatera Barat	37
Riau	76
Jambi	4
Sumatera Selatan	31
Bengkulu	4
Lampung	28
Kep. Bangka Belitung	13
Kep. Riau	68
DKI Jakarta	1.361
Jawa Barat	289
Jawa Tengah	77
DI Yogyakarta	58
Jawa Timur	231
Banten	87
Bali	228
Nusa Tenggara Barat	11
Nusa Tenggara Timur	14
Kalimantan Barat	18
Kalimantan Tengah	5
Kalimantan Selatan	18
Kalimantan Timur	38
Sulawesi Utara	17
Sulawesi Tengah	4
Sulawesi Selatan	50
Sulawesi Tenggara	5
Gorontalo	4
Sulawesi Barat	6
Maluku	3
Maluku Utara	8
Papua Barat	2
Papua	3

Sumber : Kementerian Pariwisata

Lampiran 11. Kajian Induktif

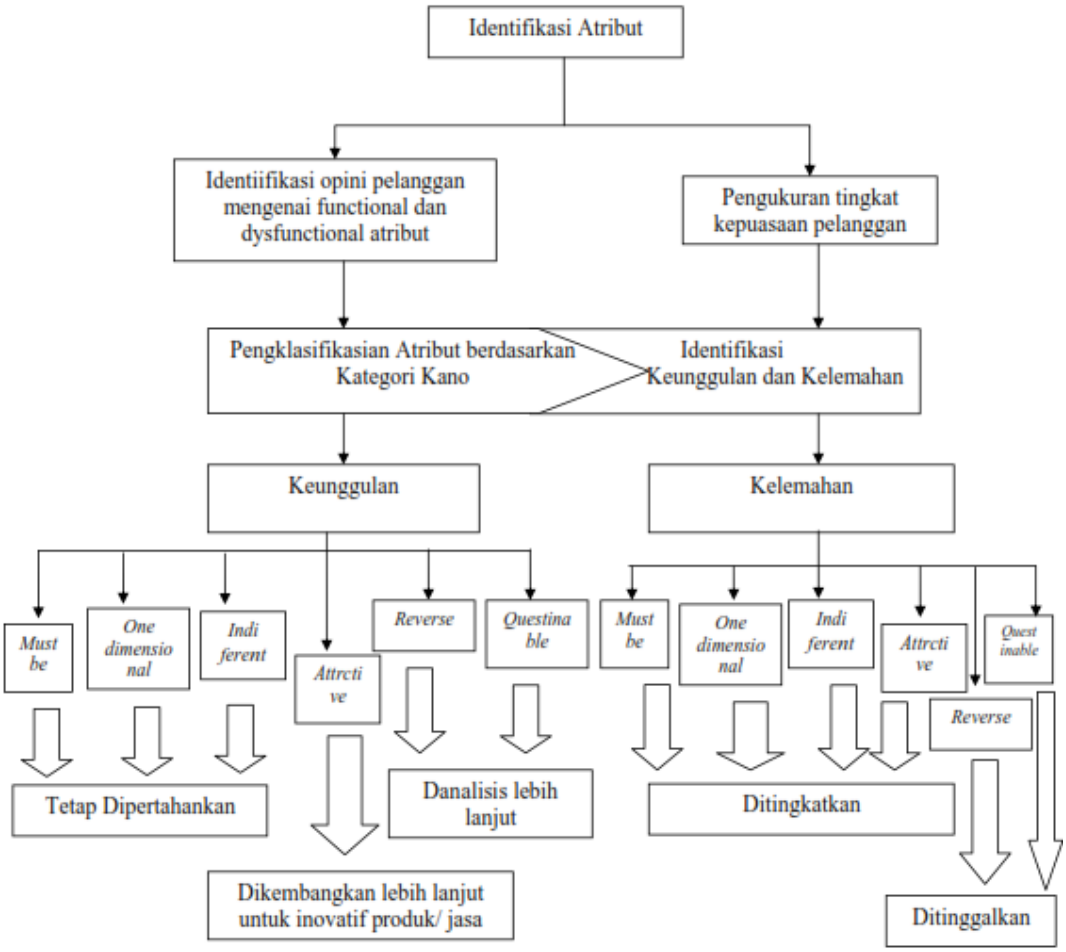
Nama Peneliti	Objek Penelitian	Metode
Alvin A. K. P. Kansil dan I Nyoman Sutapa (2013)	Perpustakaan UK Petra	*Service Quality*
Sri Suci Yuniar, et al., (2014)	Jasa Pengiriman Paket	*Service Quality*
Hendang Setyo Rukmi, et al., (2013)	Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten	*Service Quality*
Selvy Normasari, et al., (2013)	Hotel Pelangi Malang	*Service Quality*
Sri Amaliah Mandati, et al., (2014)	Restoran Simpang Luwe Malang	*Service Quality*
Suparman dan Sakuri Dahlan (2015)	PDAM Tirta Wijaya Cilacap	*Service Quality*
Naufal Nusaputra, et al., (2014)	PT. Astra International Tbk	*Servie Quality*
Vivi Sahfitri dan Evi Yulianingsih (2015)	Universitas Bina Darma	Kano
Hery Suliantoro, et al., (2010)	PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta	Kano
Dina Fitri Solihat dan Irfan Prarendra (2014)	Salon Khusus Wanita	Kano
Nofirza dan Kus Indrayani (2011)	Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru	Kano
Vera Devani dan Aryo Adi Kuncoro (2012)	Perpustakaan UIN Suska Riau	Kano
Arfan Bakhtiar, et al., (2010)	PT. PLN UPJ Semarang Selatan	Kano
Heryanto, et al., (2013)	Perguruan XYZ	Kano

Lampiran 12. Gambar Konseptual Model Kualitas Pelayanan



Sumber : Zeithmal, et al., (1990) (dalam Ratminto 2005)

Lampiran 13. Kerangka Integrasi Model Kano



Sumber : Tan, et al., (2001)

Lampiran 14. Tabel Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		*Dysfunctional*				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1.Suka	Q	A	A	A	O
	2.Harap	R	I	I	I	M
	3.Netral	R	I	I	I	M
	4.Toleransi	R	I	I	I	M
	5.Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Sumber : Tan dan Pawitra (2001)

Lampiran 15. Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan

No	Daftar Pertanyaan	Harapan		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,547	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,524	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,653	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,535	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,611	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,719	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,663	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,672	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,673	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,663	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,683	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,719	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,704	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,813	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,711	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,737	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,646	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,841	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,791	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,824	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,861	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,830	Valid

Lampiran 16. Hasil Uji Validitas Kinerja Aktual Perusahaan

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,606	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,548	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,706	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,591	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,658	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,470	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,640	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,597	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,613	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,427	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,591	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,584	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,646	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,748	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,698	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,714	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,587	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,786	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,789	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,692	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,764	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,737	Valid

Lampiran 17. Hasil Uji Validitas *Functional*

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,364	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,540	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,497	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,569	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,564	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,587	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,565	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,527	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,572	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,528	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,609	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,649	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,617	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,780	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,825	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,830	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,711	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,712	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,754	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,801	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,828	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,747	Valid

Lampiran 18. Hasil Uji Validitas *Disfunctional*

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja		
		***r* tabel**	***r* hitung**	**Keterangan**
	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	0,2199	0,486	Valid
2	Karyawan berpakaian seragam	0,2199	0,571	Valid
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	0,2199	0,657	Valid
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	0,2199	0,624	Valid
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	0,2199	0,661	Valid
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	0,2199	0,520	Valid
7	Ada petugas pemandu parkir	0,2199	0,482	Valid
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	0,2199	0,629	Valid
	Reliability (Kehandalan)			
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	0,2199	0,698	Valid
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	0,2199	0,713	Valid
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	0,2199	0,826	Valid
12	Kasir menggunakan mesin hitung	0,2199	0,701	Valid
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	0,2199	0,749	Valid
	Responsiveness (Daya Tanggap)			
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0,2199	0,828	Valid
15	Mudah dalam memesan menu makanan	0,2199	0,859	Valid
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	0,2199	0,854	Valid
	Assurance (Jaminan)			
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	0,2199	0,754	Valid
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	0,2199	0,828	Valid
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	0,2199	0,830	Valid
	Emphty (Empati)			
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	0,2199	0,813	Valid
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	0,2199	0,872	Valid
22	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	0,2199	0,899	Valid

Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality*

No	Jenis Pertanyaan	R *tabel*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	Kinerja Aktual Pelanggan	0,2199	0,758	Reliabel
2	Harapan Pelanggan	0,2199	0,866	Reliabel

Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas Metode Kano

No	Jenis Pertanyaan	r *tabel*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	*Function*	0,2199	0,850	Reliabel
2	*Disfunctional*	0,2199	0,906	Reliabel

Lampiran 21. Nilai Harapan, Kinerja, *GAP* dan Ranking Tiap Atribut

No	Dimensi	Atribut	Mean		GAP	Ranking
			Kinerja (P)	Harapan (H)	P – H	
1	Tangibles	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	2,9	3,61	-0,71	9
2		Karyawan berpakaian seragam	3,12	3,62	-0,50	4
3		Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	2,88	3,70	-0,81	15
4		Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	2,76	3,62	-0,86	16
5		Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	3,06	3,81	-0,75	12
6		Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	3,43	3,92	-0,48	3
7		Ada petugas pemandu parkir	2,87	3,76	-0,88	17
8	Reliability	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	3,03	3,76	-0,72	10
9		Jam buka tempat makan tepat waktu	3,30	3,96	-0,66	8
10		Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	3,05	3,98	-0,93	22
11		Cepat dalam menyajikan pesanan	3,01	3,90	-0,88	18
12		Kasir menggunakan mesin hitung	3,52	3,83	-0,31	1
13	Responsivenes	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	3,43	4,06	-0,62	6
14		Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	2,97	3,88	-0,91	21
15		Mudah dalam memesan menu makanan	2,72	3,46	-0,73	11
16		Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	3,07	3,97	-0,90	19
17	Assurance	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	3,16	3,95	-0,78	13
18		Hidangan makanan yang disajikan halal	3,92	4,25	-0,32	2
19		Proses memasak sampai penyajian higenis	3,46	4,03	-0,57	5
20	Empaty	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial membedakan status sosial	3,28	3,95	-0,66	7
21		Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	3,26	4,06	-0,80	14
22		Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	2,92	3,82	-0,90	20

Lampiran 22. Nilai Kualitas Pelayanan Harapan, Kinerja, *GAP* dan Q Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kepentingan/Harapan (E)	Kinerja (P)	*GAP*	Q = P/E
1	Tangibles	3,61	3,01	-0,60	0,80
2	Reliability	4,28	3,77	-0,51	0,88
3	Responsiveness	4,32	3,61	-0,71	0,83
4	Assurance	4,40	3,90	-0,50	0,88
5	Empaty	4,38	3,86	-0,53	0,88
	Mean	4,22	3,62	-0,56	0,85

Lampiran 23. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	I	O	O	O	O	A	A	O	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O
2	I	A	A	A	I	O	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	I	I	I
3	I	A	I	O	O	M	I	O	O	O	I	I	I	M	O	O	M	A	I	M	M	O
4	A	A	I	O	A	A	A	O	A	O	I	A	O	A	O	A	A	O	O	O	A	I
5	I	A	A	M	M	I	I	M	M	A	O	A	M	M	A	A	A	A	M	M	M	I
6	I	I	O	O	O	O	O	O	1	O	O	M	A	A	O	M	A	I	I	A	A	A
7	I	I	M	M	A	I	A	M	M	M	I	I	M	A	O	A	A	M	M	M	M	M
8	I	I	O	O	M	M	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	O	I	O	I	M
9	A	A	I	A	A	M	O	M	O	A	I	A	I	I	I	O	O	A	I	A	A	A
10	M	M	M	I	I	I	I	I	I	O	M	I	I	M	M	O	O	A	I	M	I	I
11	O	A	I	O	A	O	A	I	A	I	I	O	A	A	I	A	I	A	A	I	I	A
12	A	I	M	O	M	I	I	M	M	A	M	M	A	I	O	M	M	M	M	M	M	M
13	O	O	I	A	I	M	O	I	O	A	I	I	I	I	I	I	O	A	I	A	A	I
14	A	A	I	I	I	M	I	I	A	I	M	O	A	I	I	O	O	A	I	M	A	A
15	M	A	A	O	A	O	A	I	I	A	I	A	O	A	I	I	I	A	I	I	A	I
16	A	A	I	I	I	I	O	I	O	A	M	O	A	I	I	A	O	A	I	I	I	A
17	A	A	I	A	A	M	A	I	A	A	M	A	I	A	I	I	O	A	I	A	A	A
18	I	I	I	I	I	I	M	I	I	M	I	I	I	I	M	M	I	I	I	I	I	M
19	M	A	M	O	O	O	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	O	O	M	O	M
20	A	A	O	O	A	A	A	A	A	O	A	A	O	A	A	A	A	A	O	A	O	O
21	A	O	A	O	O	I	A	I	I	O	O	A	M	M	M	M	M	M	M	A	O	A
22	I	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	O	A	A	A	O	O	O	O	O	O
23	I	A	A	A	O	A	A	A	M	O	M	I	O	I	M	M	M	A	O	O	O	O
24	I	A	O	O	M	M	O	O	I	O	O	M	O	A	O	O	A	O	O	I	O	I
25	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	O	A	O	A	O	O
26	M	A	I	I	I	I	I	I	I	A	R	R	A	R	I	I	R	A	I	I	I	A
27	I	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I	I	M	I	M	I	I	M	I	I	I	I
28	O	M	M	I	I	O	A	A	A	O	M	M	I	O	O	A	A	O	M	A	M	A
29	I	I	M	M	A	O	I	M	A	A	A	A	I	I	O	A	I	M	M	I	M	M
30	O	I	M	M	M	A	A	M	M	O	A	M	M	A	M	M	M	A	M	M	M	M
31	A	I	M	M	M	I	M	M	O	O	A	A	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O
32	I	I	M	O	O	I	I	O	A	A	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
33	A	A	O	O	O	A	O	A	O	A	O	O	O	O	O	O	O	I	O	O	O	O
34	A	I	A	A	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M
35	I	O	O	O	O	M	A	I	A	M	M	O	O	A	A	I	I	O	O	O	A	O
36	O	M	M	M	O	M	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
37	A	R	A	I	A	I	I	I	R	O	I	I	I	A	M	M	R	I	I	I	R	I
38	I	O	I	I	M	M	M	M	M	I	M	I	M	I	I	I	M	M	M	M	O	O
39	I	I	O	O	O	I	O	O	A	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
40	I	I	O	O	M	I	M	M	M	A	O	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
41	A	I	O	O	O	M	I	I	M	O	A	A	I	I	M	I	A	A	M	A	O	M
42	A	A	I	I	I	I	O	I	O	O	M	I	I	I	M	I	I	A	I	M	A	A
43	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	I	M	M	M	M
44	O	M	A	O	M	M	I	I	I	A	I	I	I	I	I	I	O	A	I	I	I	I
45	A	O	O	I	I	I	A	I	O	A	M	O	I	I	I	I	O	A	A	I	I	A
46	M	I	I	I	O	A	I	I	A	M	M	M	I	I	I	I	I	M	I	M	I	I
47	A	A	M	M	A	I	M	O	I	I	I	I	O	I	I	M	I	O	A	I	I	M
48	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I	I
49	I	O	O	O	O	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	O	O	O	O	A	O
50	M	I	O	O	O	I	O	O	A	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
51	A	I	I	M	O	I	I	M	I	I	A	A	O	M	M	M	A	O	O	M	M	M
52	I	I	M	M	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	M
53	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
54	A	I	O	O	M	M	O	O	M	A	I	M	O	I	I	I	I	O	A	I	M	I
55	O	A	O	I	I	M	A	I	A	A	I	I	I	I	M	I	I	A	I	I	A	I
56	M	O	O	M	O	O	O	M	I	A	A	I	I	A	A	I	A	A	A	A	A	I
57	M	I	M	M	I	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	O	M	I	M	M	M	M
58	A	A	O	O	O	A	A	A	A	M	A	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A
59	A	I	A	O	O	O	I	M	A	I	I	I	M	I	M	O	M	O	O	M	M	O
60	A	A	O	O	O	A	A	O	O	O	O	A	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O
61	M	O	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	O	A	I	M	A	A
62	M	O	I	I	M	M	A	I	O	A	I	I	A	I	I	I	I	A	I	A	A	A
63	O	O	A	O	I	A	I	O	A	O	M	I	A	A	M	I	O	I	A	A	A	A
64	A	A	I	I	A	I	M	I	A	O	I	I	I	A	I	I	I	A	I	M	A	A
65	M	M	A	I	I	M	O	M	O	A	M	A	O	A	I	I	O	A	I	M	I	I
66	A	A	I	A	A	O	I	I	I	M	I	O	I	M	I	A	I	A	A	I	A	I
67	O	O	I	O	I	I	M	O	A	O	I	I	M	O	I	O	I	O	M	O	O	O
68	O	I	O	O	I	I	I	A	I	O	O	I	O	I	I	I	M	O	I	A	A	I
69	I	I	M	M	M	I	I	O	I	A	O	I	O	I	I	I	M	I	O	M	A	A
70	I	I	O	O	I	I	I	I	A	A	A	I	A	M	M	M	M	I	M	I	M	A
71	M	I	M	O	I	I	A	I	I	O	A	I	M	I	M	I	O	A	I	I	I	I
72	O	M	M	I	A	I	I	I	A	A	M	I	I	I	I	I	O	A	I	M	A	I
73	A	A	I	O	A	M	A	M	O	I	I	A	A	A	I	O	I	A	I	I	A	A
74	I	I	O	O	A	A	A	A	I	I	O	A	O	A	A	O	A	O	O	O	A	O
75	I	O	O	O	O	A	M	M	A	I	M	A	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O
76	A	A	M	M	O	I	M	O	I	M	O	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M
77	I	O	O	I	O	I	I	O	O	O	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	I
78	O	O	M	M	O	M	M	M	I	A	I	M	O	I	A	I	I	M	I	I	M	M
79	A	A	I	O	I	M	O	I	A	A	A	A	A	I	I	O	O	A	A	M	A	A
80	A	A	I	A	A	M	I	M	I	A	I	I	I	I	I	I	O	A	A	A	A	I

Lampiran 24. Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	31	24	12	13	80
2	0	1	31	27	15	6	80
3	0	0	24	14	24	18	80
4	0	0	22	10	33	15	80
5	0	0	26	14	26	14	80
6	0	0	32	15	11	22	80
7	0	0	28	25	15	12	80
8	0	0	30	10	19	21	80
9	0	1	25	25	17	12	80
10	0	0	19	28	23	10	80
11	0	1	28	15	15	21	80
12	0	0	34	23	9	14	80
13	0	2	24	16	22	18	80
14	0	0	33	23	11	13	80
15	0	0	30	11	18	21	80
16	0	0	29	16	20	15	80
17	0	2	22	15	27	14	80
18	0	0	12	33	23	12	80
19	0	0	28	12	23	17	80
20	0	0	21	16	19	24	80
21	0	1	15	26	20	18	80
22	0	0	23	21	19	17	80

Lampiran 25. Penjumlahan Tiap Atribut Layanan dalam Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1		31			**49**		80
2		32			**48**		80
3		24			**56**		80
4		22			**58**		80
5		26			**54**		80
6		32			**48**		80
7		28			**52**		80
8		30			**50**		80
9		26			**54**		80
10		19			**61**		80
11		29			**51**		80
12		34			**46**		80
13		26			**56**		80
14		33			**47**		80
15		30			**50**		80
16		29			**51**		80
17		24			**56**		80
18		12			**68**		80
19		28			**52**		80
20		21			**59**		80
21		16			**64**		80
22		23			**57**		80

Lampiran 26. Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	**R**	**I**	**A**	**O**	**M**	
1	0	0	31	**24**	12	13	80
2	0	1	31	**27**	15	6	80
3	0	0	24	14	**24**	18	80
4	0	0	22	10	**33**	15	80
5	0	0	26	14	**26**	14	80
6	0	0	32	15	11	**22**	80
7	0	0	28	**25**	15	12	80
8	0	0	30	10	19	**21**	80
9	0	1	25	**25**	17	12	80
10	0	0	19	**28**	23	10	80
11	0	1	28	15	15	**21**	80
12	0	0	34	**23**	9	14	80
13	0	2	24	16	**22**	18	80
14	0	0	33	**23**	11	13	80
15	0	0	30	11	18	**21**	80
16	0	0	29	16	**20**	15	80
17	0	2	22	15	**27**	14	80
18	0	0	12	**33**	23	12	80
19	0	0	28	12	**23**	17	80
20	0	0	21	16	19	**24**	80
21	0	1	15	**26**	20	18	80
22	0	0	23	**21**	19	17	80

Lampiran 27. Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano

No	Atribut	Kategori Kano
1	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	*Attracitive*
2	Karyawan berpakaian seragam	*Attracitive*
3	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	*One Dimensional*
4	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	*One Dimensional*
5	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	*One Dimensional*
6	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	*Must Be*
7	Ada petugas pemandu parkir	*Attracitive*
8	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	*Must Be*
9	Jam buka tempat makan tepat waktu	*Attracitive*
10	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	*Attracitive*
11	Cepat dalam menyajikan pesanan	*Must Be*
12	Kasir menggunakan mesin hitung	*Attracitive*
13	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	*One Dimensional*
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	*Attracitive*
15	Mudah dalam memesan menu makanan	*Must Be*
16	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	*One Dimensional*
17	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	*One Dimensional*
18	Hidangan makanan yang disajikan halal	*Attracitive*
19	Proses memasak sampai penyajian higenis	*One Dimensional*
20	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	*Must Be*
21	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	*Attracitive*
22	Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan	*Attracitive*

Lampiran 28. Ranking *GAP* Skor *Service Quality*

No	Atribut	GAP	Ranking
1	Kasir menggunakan mesin hitung	-0,31	1
2	Hidangan makanan yang disajikan halal	-0,32	2
3	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	-0,48	3
4	Karyawan berpakaian seragam	-0,50	4
5	Proses memasak sampai penyajian higenis	-0,57	5
6	Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	-0,62	6
7	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	-0,66	7
8	Jam buka tempat makan tepat waktu	-0,66	8
9	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	-0,71	9
10	Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	-0,72	10
11	Mudah dalam memesan menu makanan	-0,73	11
12	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	-0,75	12
13	Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	-0,78	13
14	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	-0,80	14
15	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	-0,81	15
16	Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	-0,86	16
17	Ada petugas pemandu parkir	-0,88	17
18	Cepat dalam menyajikan pesanan	-0,88	18
19	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	-0,90	19
20	Pihak manajamen menerima komplain dari pelanggan	-0,90	20
21	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	-0,91	21
22	Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	-0,93	22

Lampiran 29. Atribut Pelayanan dalam Kategori *Must – be*

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Pembayaran yang mudah dengan Tunai atau Debit	*Must – be*
2		Kondisi lingkungan rumah makan luar maupun dalam terjaga	
3	Responsiveness	Cepat dalam menyajikan pesanan	
4		Mudah dalam memesan menu makanan	
5	Emphty	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	

Lampiran 30. Atribut Pelayanan dalam Kategori *One – dimensional*

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Ada petugas yang siap membersihkan meja dan kursi	*One – dimensional*
2		Ada petugas yang siap membersihkan toilet dan wastafel	
3	Reliability	Karyawan ramah dalam setiap pelayanan	
4		Kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan	
5	Assurance	Karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil	
6		Proses memasak sampai penyajian higenis	
7		Karyawan menguasai tentang informasi menu makanan	

Lampiran 31. Atribut Pelayanan dalam Kategori *Attractive*

No	Dimensi	Atribut	Kategori Kano
1	Tangibles	Tempat makan memiliki AC dan sound sistem	*Attractive*
2		Karyawan berpakaian seragam	
3		Ada petugas pemandu parkir	
4	Reliability	Jam buka tempat makan tepat waktu	
5		Hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman	
6		Kasir menggunakan mesin hitung	
7	Responsivenss	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	
8	Assurance	Hidangan makanan yang disajikan halal	
9	Empaty	Karyawan sungguh dalam melayani pelanggan	
10		Pihak manajemen menerima komplain dari pelanggan	