BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data HasilKuesioner

UjiKecukupan Data

Berdasarkan perhitungan Uji Kecukupan Data yang terdapat pada pengolahan data dengan tingkat kepercayaan 90% dan sampling error 10%**,** di dapat jumlah data (sampel) minimal yaitu 68 data. Dengan pengambilan data sebanyak 100 kuesioner yang dianggap sudah cukup mewakili sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkanhanya 68 kuesioner.

5.2 Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Dalam metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas peningkatan layanan terbaik yang dapat memperbaiki kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 4.9. Analisis IPA menghasilkan analisis yang spesifik yaitu dengan menghasilkan item-item yang harus segera diperbaki.

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang berisi atribut dengan kepentingan tinggi, namun kepuasan yang diperoleh pelanggan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah

1. (6) Menyediakan makanan dan minuman. Dewa Net harus lebih teliti dalam melihat makanan dan minuman yang sudah habis. Terkadang stok makanan dan minuman habis. Pihak manajemen harus membuat tim khusus yang mengurusi persediaan kafe, supaya lebih terorganisir.
2. (11) Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menginformasikan bilik yang akan digunakan. Pelanggan yang datang bersamaan kadang

membuat karyawan kebingungan untuk menentukan mana yang datang lebih dulu dan kurangnya karyawan yang bertugas pada jam – jam ramai. Solusinya yaitu pihak manajemen membuat catatan di depan meja resepsionis bilik yang kosong, supaya pelanggan yang baru datang bisa mengetahui bilik yang bisa digunakan dan menambah jumlah karyawan yang bertugas.

3. (16) Memberikan informasi jika antrian sangant panjang. Di Dewa Net terdapat 40 komputer. Pemakaian rata-rata pelanggan kurang lebih 2 jam – 4 jam. Kedatangan pelanggan setiap hari kurang lebih 150 orang (data pihak manajemen). Dari data diatas kemungkinan besar untuk terjadinya antrian sangat besar. Solusinya yaitu pihak manajemen membuat kartu member. Sehingga pelanggan yang sudah mempunyai kartu member dapat memesan tempat melalui telepon.

Tabel 5.1 Atribut – atribut Kuadran I

No	**Atribut Kuesioner**	**Dimensi**	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
6	Menyediakan makanan kecil dan minuman	Bukti fisik	3.49	3.75
11	Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menginformasikan bilik yang akan digunakan	Keandalan	3.09	3.76
16	Memberikan informasi jika antrian sangant panjang	Daya Tanggap	3.47	3.66

5.2.2 Kuadran II

Kuadran II menunjukkan bahwa kinerja atribut yang ada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi diatas rataan tingkat kepentingan semua atribut. Selainitu, atribut yang ada di kuadran ini juga memiliki tingkat kinerja yang tinggi dari semua rataan atribut. Para pelanggan sudah merasa puas dengan kinerja yang

ada pada atribut - atribut tersebut Dewa Net wajib mempertahankan dan meningkatkan. Adapun atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan adalah

1. (1) Komputer dan perangkat berfungsi baik. Sebaiknya mengikuti perkembangan teknologi untuk mempertahankan kualitas.
2. (2) Bilik yang nyaman dan luas. Di jaga kebersihannya.
3. (3) Toilet dan mushola yang bersih. Sama seperti poin di atas, selalu menjaga kebersihan adalah beberapa keunggulan untuk mempertahankan pelanggan.
4. (4) Tempat parkir yang aman. Menjaga kedisiplinan petugas parker.
5. (7) Akses internet cepat dan multimedia selalu *update*.
6. (8) Kemampuan teknisi memperbaiki perangkat server

Tabel 5.2 Atribut – atribut Kuadran II

No	**Atribut Kuesioner**	**Dimensi**	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Komputer dan perangkatnya berfungsi baik	Bukti fisik	3.63	3.72
2	Bilik yang nyaman dan luas	Bukti fisik	3.57	3.75
3	Toilet dan mushola yang bersih	Bukti fisik	3.59	3.72
4	Tempat parkir yang aman	Bukti fisik	3.56	3.82
7	Akses internet cepat dan multimedia selalu *update*	Jaminan	3.59	3.84
8	Kemampuan teknisi memperbaiki perangkat server	Jaminan	3.56	3.69

5.2.3 Kuadran III

Kuadran III menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki prioritas rendah. Tingkat kepentingan atribut-atribut ini dinilai kurang penting bagi parapelanggan. Tingkat kinerja Dewa Net terhadap atribut – atribut ini masih tergolong rendah. Adapun atribut yang berada dalam kuadaran III adalah

1. (12) Karyawan memeriksa kelengkapan komputer dan membersihkan bilik sebelum digunaka. Kurang penting karena berdasarkan wawancara peneliti dengan pihak karyawan didapat bahwa kemungkinan kecil perlengkapan computer untuk hilang karena setiap perlengkapan diberi pengaman.
2. (13) Karyawan menunjukkan minat membantu karyawan. Juga kurang penting karena segala kebutuhan pelanggan sudah tertulis di setiapbilik.

Tabel 5.3 Atribut – atributKuadran III

No	**Atribut Kuesioner**	**Dimensi**	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
12	Karyawan memeriksa kelengkapan koputer dan membersihkan bilik sebelum digunakan	Keandalan	3.13	3.57
13	Karyawan menunjukkan minat membantu komplain komsumen	Daya Tanggap	3.51	3.50

5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV menampilkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi dalam pelaksanaan Dewa Net telah melaksanakan dengan baik. Walaupun tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya tinggi, kinerja atribut-atribut yang ada di kuadran ini harus dipertahankan dan ditingkatkan. Adapunatribut yang berada di kuadranini adalah

1. (5) Ruang tunggu yang nyaman
2. (9) Kedisiplinan kerja karyawan.
3. (10) Warnet beroperasi selama 24 jam
4. (14) Karyawan melayani dengan cepat jika pelanggan memesan makanan dan minuman. Perlu di tingkatka untuk meningkatkan kinerja karyawan.
5. (3) Kemampuan karyawan melayani keluhan pelanggan.
6. (17) Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran.
7. (18) Karyawan selalu memberikan salam, senyum dan sapa ketika pelanggan datang dan pergi. Sebaiknya dipertahankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan.
8. (19) Karyawan selalu berpakaian seragam rapi.

Tabel 5.4 Atribut – atribut Kuadran IV

No	**Atribut Kuesioner**	**Dimensi**	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
5	Ruang tunggu yang nyaman	Bukti fisik	3.62	3.56
9	Kedisplinan kerja karyawan	Jaminan	3.59	3.43
10	Warnet beroperasi selama 24 jam	Jaminan	3.57	3.62
14	Karyawan melayani dengan cepat jika pelanggan memesan makanan dan minuman	Daya tanggap	3.60	3.62
15	Kemampuan karyawan melayani keluhan pelanggan	Daya tanggap	3.56	3.46
17	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	Daya tanggap	3.56	3.57
18	Karyawan selalu memberikan salam, senyum dan sapa ketika pelanggan	Empati	3.65	3.46

No	Atribut Kuesioner	Dimensi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	datang dan pergi			
19	Karyawan selalu berpakaian seragam rapi	Empati	3.62	3.47

5.3 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan sangat diperlukan untuk menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang dan mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan. Tanpa adanya CSI tidak mungkin pihak manajemen dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Karena analisis CSI adalah sebagai indeks kepuasan secara keseluruhan, ini memberikan keputusan kepada pihak manajemen apakah akan dilakukan perbaikan atau tidak dan sebagai penguat analisis IPA. Nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut layanan Dewa Net digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan.

Berdasarkan indeks kepuasan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dewa Net terletak pada rentang skala 40% sampai dengan 60% yaitu 59.70%. Hal ini menunjukkan secara umum indeks kepuasan pelanggan berada pada kriteria "cukup puas". Secara keseluruhan pelanggan cukup puas terhadap kinerja pada setiap dimensi layanan Dewa Net. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.Karena prioritas utama masih tergolong dalam ketegori 'cukup puas', sehingga masih sangat diperlukan pembenahan secepatnya. Pihak manajemen Dewa Net harus terus berusaha mempertahankan serta meningkatkan kinerjanya sehingga pelanggan merasa lebih puas dan nilai indeks kepuasan dapat mendekati 100%.

Untuk menaikan indeks kepuasan pelanggan perlu di lakukan penelitian ulang untuk mengetahui perbaikan kualitas pelayanan Dewa Net supaya mencapai target perusahaan.