

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan segala sesuatu yang dikumpulkan untuk menunjang penelitian ini. Hal ini untuk membantu peneliti dalam mendapatkan hasil dari apa yang tengah diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau konsumen Kedai Kinetik secara *cross sectional*. Pengumpulan data dalam penelitian kali ini dilakukan pada konsumen Kedai Kinetik. Kuesioner yang dinyatakan sah adalah kuesioner yang diisi sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan pada lembar kuesioner, tidak ada pernyataan dalam kuesioner yang kosong atau tidak diisi oleh responden, serta tidak ada jawaban yang ganda pada setiap pernyataan.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang terdapat dalam kuesioner serta beberapa data pendukung lainnya. Data diambil dengan menggunakan kuesioner sesuai dengan jumlah penentuan sampel yang kemudian akan dilakukan uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas yang nantinya akan diolah menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan diagram kartesius. Data yang diperoleh pada penelitian ini adalah hasil *survey* yang dilakukan dalam bentuk kuesioner metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berikut ini merupakan data hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap jawaban kuesioner metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Tabel 2. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Dengan Metode CSI

No	Hasil Kuesioner																										
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	1	2	4	3	3	1	3	2	2	4	5	5	3	3	3	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
.																											
.																											
99	2	4	2	2	3	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4
100	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5
$\Sigma X$	416	411	410	427	423	433	421	432	423	416	418	422	413	422	425	379	411	426	411	418	425	414	419	420	383	397	421

Tabel di atas merupakan data hasil kuesioner untuk kepuasan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan jumlah sampel 100 untuk dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut ini merupakan data hasil kuesioner untuk kepentingan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*):

**Tabel 3. Data Hasil Kuesioner Kepentingan Dengan Metode CSI**  
**Hasil Kuesioner**

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	
1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	
2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
.																												
.																												
99	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	
100	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	
$\Sigma X$	482	440	438	475	440	447	462	444	433	437	447	448	437	440	441	429	428	435	438	434	435	435	440	435	416	433	441	

Tabel di atas merupakan data hasil kuesioner kepentingan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan jumlah sampel 100 untuk dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 4.1.1 Atribut

Dalam penyebaran kuesioner yang telah dibuat, terdapat pernyataan kuesioner kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap produk. Berikut merupakan tabel pernyataan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap Kedai Kinetik.

**Tabel 4. Atribut**

No	DIMENSI	ATRIBUT
1	<i>Reliability</i>	Bagaimana variasi makanan di Kedai Kinetik
2		Bagaimana cita rasa makanan di Kedai Kinetik
3		Bagaimana konsistensi makanan setiap penyajian di Kedai Kinetik
4		Bagaimana variasi minuman di Kedai Kinetik
5		Bagaimana cita rasa minuman di Kedai Kinetik
6		Bagaimana konsistensi minuman setiap penyajian di Kedai Kinetik
7		Bagaimana variasi menu kopi di Kedai Kinetik
8		Bagaimana cita rasa kopi di Kedai Kinetik
9		Bagaimana aroma kopi setiap penyajian Kedai Kinetik
10	<i>Assurance</i>	Bagaimana kesesuaian harga makanan dengan porsi di Kedai Kinetik
11		Bagaimana kesesuaian harga minuman dengan porsi di Kedai Kinetik
12		Bagaimana kesesuaian harga kopi dengan porsi di Kedai Kinetik
13		Bagaimana kesesuaian kualitas makanan dengan harga di Kedai Kinetik
14		Bagaimana kesesuaian kualitas minuman dengan harga di Kedai Kinetik
15		Bagaimana kesesuaian kualitas kopi dengan harga di Kedai Kinetik
16	<i>Tangibles</i>	Bagaimana ketersediaan lahan parkir di Kedai Kinetik
17		Bagaimana desain interior di Kedai Kinetik
18		Bagaimana kebersihan tempat di Kedai Kinetik
19		Bagaimana kebersihan toilet di Kedai Kinetik
20	<i>Responsiveness</i>	Bagaimana kecepatan penyajian pesanan di Kedai Kinetik
21		Bagaimana kecepatan dalam melayani konsumen di Kedai Kinetik
22		Bagaimana perilaku karyawan dalam melayani konsumen di Kedai Kinetik
23		Bagaimana pengetahuan karyawan terhadap menu yang ada di Kedai Kinetik
24		Bagaimana Kenyamanan konsumen pada saat mereka di Kedai Kinetik
25	<i>Tangibles</i>	Bagaimana penggunaan sosial media Kedai Kinetik
26		Bagaimana potongan harga di Kedai Kinetik
27		Bagaimana kondisi suhu ruangan di Kedai Kinetik

Tabel di atas menjelaskan bahwa terdapat 27 atribut penilaian kepuasan pelanggan di Kedai Kinetik. Terdapat 4 dimensi yang berbeda pada penyebaran pernyataan kuesioner kepuasan pelanggan pada Kedai Kinetik, diantaranya yaitu



dimensi *Reliability*, dimensi *Assurance*, dimensi *Tangibles* dan dimensi *Responsiveness*. Dari setiap dimensi tersebut masing-masing dibagi ke dalam beberapa atribut yang berbeda. Atribut yang ada pada tiap dimensi mencerminkan kualitas yang diinginkan konsumen pada Kedai Kinetik

## 4.2 Pengolahan Data

Pada penelitian ini menggunakan beberapa tahapan dalam melakukan pengolahan data. Diawali dengan uji kecukupan, uji validitas, uji reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat harapan konsumen terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan dan diagram kartesius.

### 4.2.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan terhadap kuesioner yang dibuat untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah mewakili sampel dari populasi yang ada.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Cochran, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{Z^2 \cdot \alpha \cdot 2P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

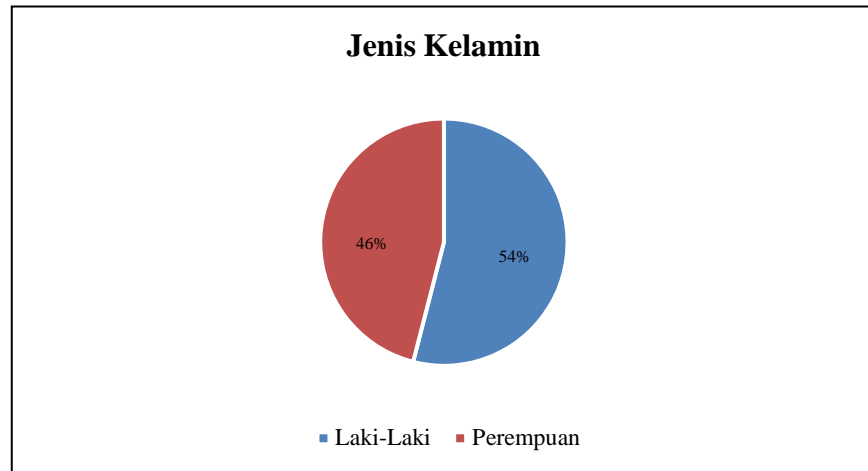
Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 responden sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

### 4.2.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel, dari konsumen Kedai Kinetik. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada responden, maka diperoleh data berupa karakteristik responden Kedai Kinetik antara lain:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:



**Gambar 3. Jenis Kelamin Responden**

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan dalam bentuk tabel.

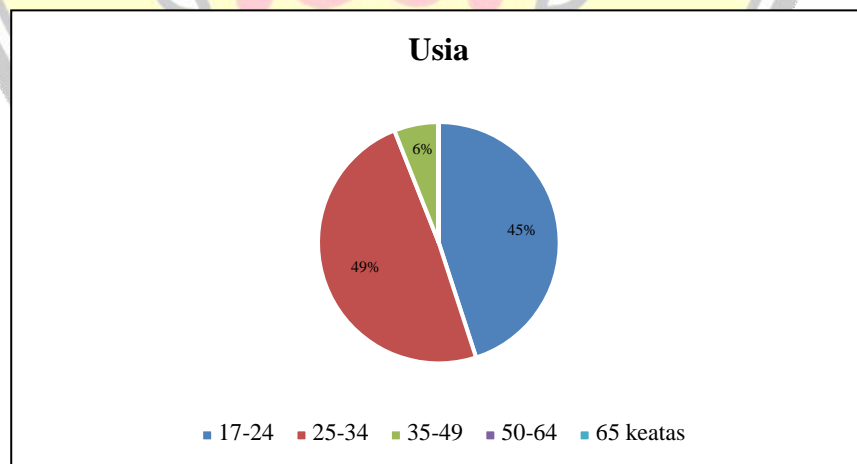
**Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	54
Perempuan	46
<b>Total</b>	<b>100</b>

Data diatas menunjukkan bahwa responden penelitian sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 54 responden. Sedangkan pada responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 46.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan usia:



**Gambar 4. Usia Responden**

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan usia yang disajikan dalam bentuk tabel.

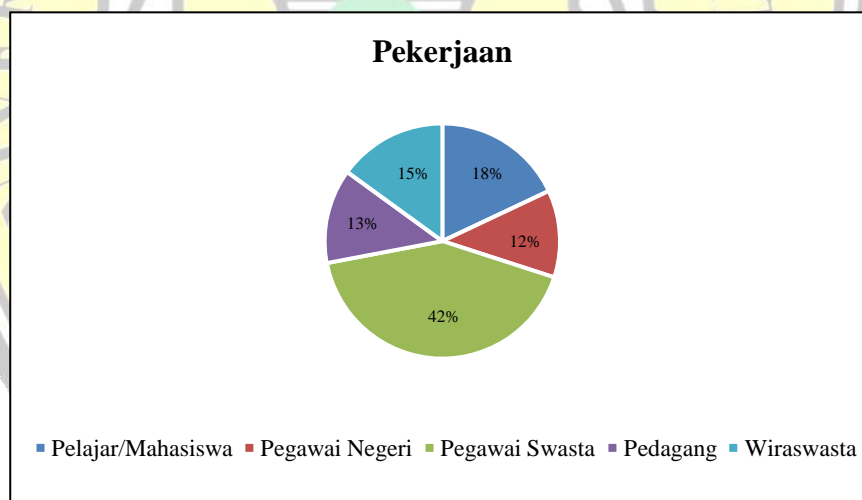
**Tabel 6. Responden Berdasarkan Usia**

Total	Jumlah
17-24	45
25-34	49
35-49	6
50-64	0
65 Keatas	0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data diatas diketahui jumlah terbanyak dari data kuesioner yang didapat yaitu responden dengan usia 17-24 yang berjumlah 45 responden, untuk usia 25-34 sebanyak 49 responden dan usia 35-49 sebanyak 6, usia 50-64 dan 65 keatas berjumlah 0 responden.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:



**Gambar 5. Pekerjaan Responden**

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan responden yang disajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	18
Pegawai Negeri	12
Pegawai Swasta	42
Pedagang	13
Wiraswasta	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

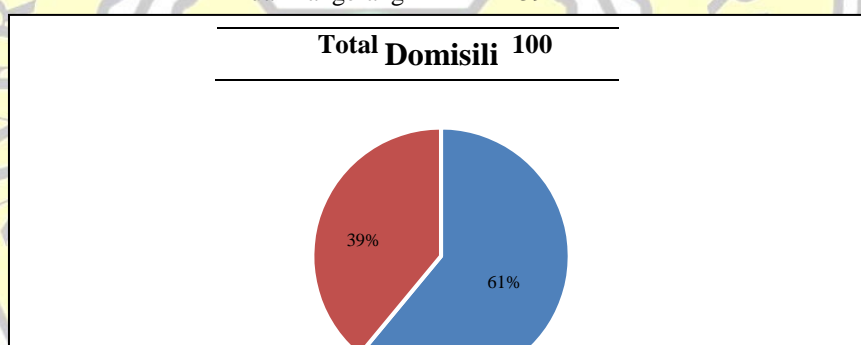
Dari data diatas, maka diketahui jumlah terbanyak dari data kuesioner yang didapat yaitu responden dengan pekerjaan pegawai swasta yang berjumlah 42 responden, untuk pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 18 responden, untuk pekerjaan pegawai negeri sebanyak 12, pedagang sebanyak 13 dan wiraswasta sebanyak 15 dengan jumlah keseluruhan 100.

**Tabel 8. Responden Berdasarkan Domisili**

Domisili	Jumlah
Tangerang	61
Luar Tangerang	39

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan domisili:

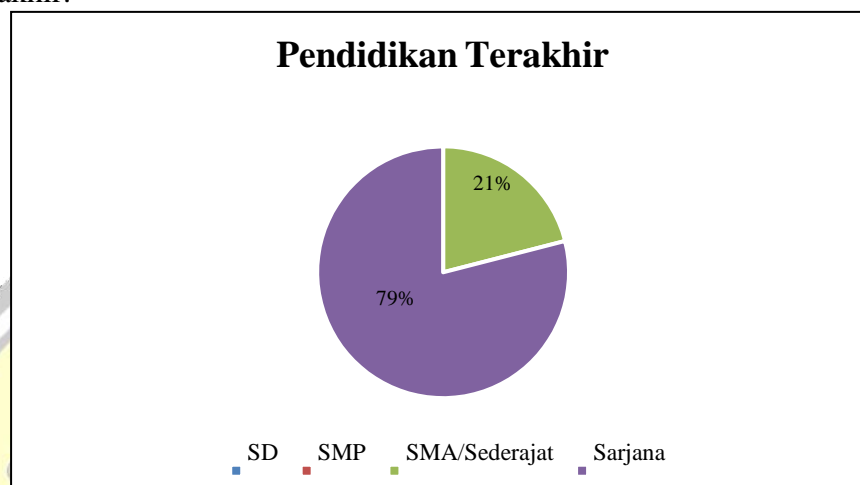




Berdasarkan data diatas diketahui jumlah domisili responden yang paling banyak yaitu di Tangerang dengan jumlah 61 responden dan yang berdomisili diluar Tangerang didapatkan jumlah 39 responden.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:



**Gambar 7. Pendidikan Terakhir Responden**

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir responden yang disajikan dalam bentuk tabel.

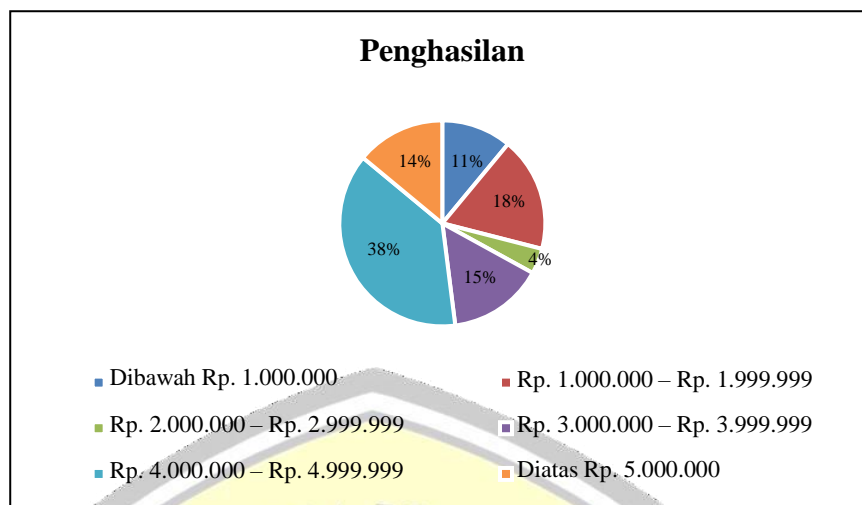
**Tabel 9. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	0
SMP	0
SMA/Sederajat	21
Sarjana	79
<b>Total</b>	<b>100</b>

Data diatas berisi tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang didapatkan dari 100 kuesioner yang disebarkan, terdapat 0 responden pada pendidikan terakhir SD dan SMP, sedangkan untuk SMA/ sederajat berjumlah 21 responden dan yang sarjana berjumlah 79 responden.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan penghasilan:



**Gambar 8. Penghasilan Responden**

Berikut merupakan data karakteristik responden berdasarkan Penghasilan responden yang disajikan dalam bentuk tabel

**Tabel 10. Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Jumlah
Dibawah Rp. 1.000.000	11
Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999	18
Rp. 2.000.000 – Rp. 2.999.999	4
Rp. 3.000.000 – Rp. 3.999.999	15
Rp. 4.000.000 – Rp. 4.999.999	38
Diatas Rp. 5.000.000	14
<b>Total</b>	<b>100</b>

Data diatas berisi tentang karakteristik responden berdasarkan penghasilan yang didapatkan dari 100 kuesioner yang disebarkan, terdapat 4 responden yang memiliki penghasilan Rp. 2.000.000 – Rp. 2.999.999, sedangkan didapatkan 11 responden yang memiliki penghasilan dibawah Rp. 1.000.000, untuk responden yang penghasilannya diatas Rp. 5.000.000 sejumlah 14 responden, 15 responden didapat dari responden yang penghasilannya Rp. 3.000.000 – Rp. 3.999.999, sedangkan didapatkan 18 responden yang memiliki penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999 dan responden yang paling banyak didapatkan di penghasilan Rp. 4.000.000 – Rp. 4.999.999 dengan responden sejumlah 38 responden.

### 4.2.3 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor / nilai / ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antar variabel / *item* dengan skor total variabel atau dengan kata lain untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid atau tidak. Uji validitas ini dilakukan secara manual dan dengan menggunakan *software* SPSS.

#### 1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Berikut merupakan hasil uji validitas kuesioner tingkat kepuasan responden yang didapat menggunakan perhitungan manual :

**Tabel 11. Uji Validitas Tingkat Kepuasan**

No	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma XY$	$\Sigma X^2$	$(\Sigma X)^2$	$\Sigma Y^2$	$(\Sigma Y)^2$	N	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	416		38802	1798	173056				0,716		Valid
2	411		40138	1747	168921				0,733		Valid
3	410		39541	1748	168100				0,662		Valid
4	427		38977	1881	182329				0,701		Valid
5	423		39939	1849	178929				0,770		Valid
6	433		40270	1925	187489				0,787		Valid
7	421		39380	1839	177241				0,707		Valid
8	432		39035	1914	186624				0,630		Valid
9	423		39014	1835	178929				0,652		Valid
10	416		38487	1784	173056				0,595		Valid
11	418	11236	39957	1814	174724	878700	86564416	100	0,765	0,197	Valid
12	422		39411	1850	178084				0,840		Valid
13	413		40327	1765	170569				0,739		Valid
14	422		40451	1828	178084				0,771		Valid
15	425		40514	1849	180625				0,741		Valid
16	379		40614	1547	143641				0,564		Valid
17	411		39453	1755	168921				0,651		Valid
18	426		40746	1872	181476				0,752		Valid
19	411		40143	1763	168921				0,694		Valid
20	418		40736	1808	174724				0,798		Valid
21	425		41273	1865	180625				0,731		Valid

**Tabel 11. Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)**

No	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma XY$	$\Sigma X^2$	$(\Sigma X)^2$	$\Sigma Y^2$	$(\Sigma Y)^2$	N	Rhitung	Rtabel	Keterangan
22	414		41492	1778	171396				0,555		Valid
23	419		40573	1819	175561				0,718		Valid
24	420		39874	1818	176400				0,611		Valid
25	383		39776	1535	146689				0,556		Valid
26	397		40332	1659	157609				0,555		Valid
27	421		43224	1829	177241				0,674		Valid

Contoh Perhitungan :

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

$$= \frac{100(39957) - (424)(9304)}{\sqrt{\{100(1860) - (179776)\} \{100(878700) - (86564416)\}}}$$

$$= 0,716$$

Untuk N = 100 dan taraf signifikansi 5% maka Rtabel = 0,197.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap atribut pernyataan tingkat kepuasan memiliki nilai Rhitung > Rtabel, sehingga dapat dikatakan kuesioner tingkat kepuasan yang dibuat dinyatakan “valid”.

## 2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Berikut hasil uji validitas tingkat kepentingan dengan perhitungan manual:

**Tabel 12. Uji Validitas Tingkat Kepentingan**

No	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma XY$	$\Sigma X^2$	$(\Sigma X)^2$	$\Sigma Y^2$	$(\Sigma Y)^2$	N	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	482		40719	2338	232324				0,199		Valid
2	440		41659	1968	193600				0,485		Valid
3	438		42380	1954	191844				0,485		Valid
4	475		41822	2279	225625				0,218		Valid
5	440		42725	1978	193600				0,569		Valid
6	447		41715	2031	199809				0,580		Valid
7	462		42159	2164	213444				0,211		Valid
8	444	11910	41525	2002	197136	918300	85564207	100	0,449	0,197	Valid
9	433		43704	1919	187489				0,504		Valid
10	437		41893	1951	190969				0,406		Valid
11	447		43122	2041	199809				0,566		Valid
12	448		42464	2042	200704				0,564		Valid
13	437		40327	1943	190969				0,481		Valid
14	440		40451	1976	193600				0,478		Valid



Tabel 12. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

No	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	$\Sigma XY$	$\Sigma X^2$	$(\Sigma X)^2$	$\Sigma Y^2$	$(\Sigma Y)^2$	N	Rhitung	Rtabel	Keterangan
15	441		40514	1983	194481				0,456		Valid
16	429		40614	1899	184041				0,444		Valid
17	428		39453	1882	183184				0,469		Valid
18	435		40746	1943	189225				0,636		Valid
19	438		40143	1964	191844				0,390		Valid
20	434		40736	1922	188356				0,564		Valid
21	435		41273	1937	189225				0,528		Valid
22	435		41492	1931	189225				0,400		Valid
23	440		40573	1976	193600				0,521		Valid
24	435		39874	1931	189225				0,541		Valid
25	416		39776	1782	173056				0,361		Valid
26	433		40332	1919	187489				0,500		Valid
27	441		43224	1983	194481				0,485		Valid

Contoh Perhitungan :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2\} \{N(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2\}}} \\
 &= \frac{100(40719) - (482)(11910)}{\sqrt{\{100(1943) - (189225)\} \{100(909559) - (89548369)\}}} \\
 &= 0,168
 \end{aligned}$$

Dengan R tabel dapat dilihat pada tabel R statistik, dimana  $N = 100$  dan taraf signifikansi sebesar 5% maka diperoleh nilai R tabel = 0,197. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap atribut pernyataan tingkat kepuasan memiliki nilai Rhitung  $>$  R tabel, sehingga dapat dikatakan kuesioner tingkat kepuasan yang dibuat dinyatakan “valid”.

#### 4.2.4 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas maka selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *Alpha Cronbach's* dengan nilai  $\alpha$  sebesar 5%.

##### 4.2.4.1 Uji reliabilitas tingkat Kepuasan

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan responden yang didapat menggunakan perhitungan manual :



Tabel 13. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

No	$\sigma_{bj}^2$	$\Sigma \sigma_{bj}^2$	$\sigma_t^2$	R
1	0,681			
2	0,584			
3	0,677			
4	0,583			
5	0,603			
6	0,506			
7	0,673			
8	0,482			
9	0,462			
10	0,540			
11	0,674			
12	0,699			
13	0,599			
14	0,476	16,913	214,516	0,957
15	0,432			
16	1,117			
17	0,665			
18	0,578			
19	0,745			
20	0,614			
21	0,593			
22	0,647			
23	0,640			
24	0,545			
25	0,688			
26	0,837			
27	0,572			

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned}
 \sigma_{bj}^2 &= \frac{\frac{(\sum x)^2}{K}}{K} \\
 &= \frac{1860 - \frac{424^2}{100}}{100} \\
 &= \frac{1860 - 179776}{100}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{6224}{100} \\
&= 0,681 \\
\Sigma \sigma bj^2 &= \text{Jumlah } \sigma bj^2 \\
&= 16,913 \\
\Sigma \sigma t^2 &= \frac{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{K}}{K} \\
&= \frac{(878700) - \frac{(9304)^2}{100}}{100} \\
&= \frac{878700 - 865644}{100} \\
&= \frac{13056}{100} \\
&= 214,516 \\
r &= \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma bj^2}{\Sigma t^2} \right) \\
&= \left( \frac{22}{21-1} \right) \left( 1 - \frac{1287}{13056} \right) \\
&= 0,957
\end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai reliabilitasnya sebesar 0,94. Berdasarkan derajat reliabilitas instrumennya, maka data kuesioner tingkat kepuasan termasuk reliabilitas tinggi. Selain menggunakan perhitungan manual dalam uji reliabilitas juga menggunakan *software* SPSS.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS :

**Tabel 14. Cronbach's Alpha Tingkat Kepuasan**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,957	27

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan didapatkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,957. Nilai tersebut bisa dikatakan bahwa tingkat reliabilitas tinggi, karena masuk didalam range 0,61-0,81.

#### 4.2.4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepentingan responden yang didapat menggunakan perhitungan manual :

**Tabel 15. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan**

No	$\sigma_{bj}^2$	$\Sigma \sigma_{bj}^2$	$\sigma_t^2$	R
1	0,149	10,651	62,216	0,86
2	0,323			
3	0,359			
4	0,230			
5	0,424			
6	0,332			
7	0,299			
8	0,309			
9	0,446			
10	0,417			
11	0,433			
12	0,353			
13	0,336			
14	0,404			
15	0,386			
16	0,592	10,651	62,216	0,86
17	0,507			
18	0,513			
19	0,460			
20	0,388			
21	0,452			
22	0,391			
23	0,404			
24	0,391			
25	0,520			
26	0,446			
27	0,386			

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} \sigma_{bj}^2 &= \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{K}}{K} \\ &= \frac{1943 - \frac{(435)^2}{100}}{100} \\ &= \frac{1943 - 1892}{100} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{51}{100} \\
&= 0,149 \\
\Sigma \sigma bj^2 &= \text{Jumlah } \sigma bj^2 \\
&= 10,651 \\
\Sigma \sigma t^2 &= \frac{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{K}}{K} \\
&= \frac{(909559) - \frac{(9463^2)}{100}}{100} \\
&= \frac{909559 - 895483}{100} \\
&= \frac{14076}{100} \\
&= 62,216 \\
r &= \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma bj^2}{\Sigma t^2} \right) \\
&= \left( \frac{22}{22-1} \right) \left( 1 - \frac{15,17}{140,76} \right) \\
&= 0,86
\end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai reliabilitasnya sebesar 0,86. Berdasarkan derajat reliabilitas instrumennya, maka data kuesioner tingkat kepentingan termasuk reliabilitas sangat tinggi. Selain menggunakan perhitungan manual dalam uji reliabilitas juga menggunakan *software* SPSS.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS :

**Tabel 16. Cronbach's Alpha Tingkat Kepentingan**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,861	27

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepentingan didapatkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,861. nilai tersebut bisa dikatakan bahwa tingkat reliabilitas sangat tinggi, karena masuk didalam range 0,81-1.

#### 4.2.5 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan cara perhitungan manual menggunakan Microsoft Excel.

Tabel 17. *Costumer Satisfaction Index (CSI) (Lanjutan)*

No	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI	Kategori
	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS	Jumlah Nilai X	Nilai MSS				
1	482	4,82	416	4,16	4,05	16,84		
2	440	4,4	411	4,11	3,69	15,18		
3	438	4,38	410	4,1	3,68	15,08		
4	475	4,75	427	4,27	3,99	17,03		
5	440	4,4	423	4,23	3,69	15,63		
6	447	4,47	433	4,33	3,75	16,25		
7	462	4,62	421	4,21	3,88	16,33		
8	444	4,44	432	4,32	3,73	16,10		
9	433	4,33	423	4,23	3,64	15,38		
10	437	4,37	416	4,16	3,67	15,26		
11	447	4,47	418	4,18	3,75	15,69		
12	448	4,48	422	4,22	3,76	15,87		
13	437	4,37	413	4,13	3,67	15,15		
14	440	4,4	422	4,22	3,69	15,59	<b>83,263</b>	<b>Sangat Puas</b>
15	441	4,41	425	4,25	3,70	15,74		
16	429	4,29	379	3,79	3,60	13,65		
17	428	4,28	411	4,11	3,59	14,77		
18	435	4,35	426	4,26	3,65	15,56		
19	438	4,38	411	4,11	3,68	15,11		
20	434	4,34	418	4,18	3,64	15,23		
21	435	4,35	425	4,25	3,65	15,52		
22	435	4,35	414	4,14	3,65	15,12		
23	440	4,4	419	4,19	3,69	15,48		
24	435	4,35	420	4,2	3,65	15,34		
25	416	4,16	383	3,83	3,49	13,38		
26	433	4,33	397	3,97	3,64	14,43		
27	441	4,41	421	4,21	3,70	15,59		
<b>Jumlah</b>		<b>119,1</b>		<b>112,36</b>				

Berikut merupakan beberapa tahapan yang dilakukan dalam menghitung nilai *customer satisfaction index (CSI)* adalah:

1. Menentukan Nilai *Mean Importance Score (MIS)*

Nilai ini berasal dari jumlah nilai Y pada atribut tersebut dibagi dengan total responden. Nilai yang muncul pada Atribut 1 pada tingkat kepentingan adalah sebesar 4,82.



2. Menentukan Nilai *Weight Factor* (WF)

*Weight Factor* (WF) merupakan presentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) tiap atribut terhadap total *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

Contoh perhitungan :

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

$$WF = \frac{4,82}{100} \times 100\% \\ = 4,05$$

3. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Didapatkan dari Jumlah nilai x pada atribut tersebut dibagi dengan jumlah responden, sehingga didapatkan hasil untuk *Mean Satisfaction Score* (MSS) pada atribut 1 adalah sebesar 4,16

4. Menentukan Nilai *Weight Score* (WS)

Nilai ini merupakan perkalian antara nilai *Weight Factor* (WFi) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Contoh perhitungan :

$$MS_i = WF_i \times MSS_i = 4,05 \times 4,16 \\ = 16,84$$

5. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Total *Weight Score* (WS) dibagi dengan skala maksimum yang digunakan, kemudian dikali 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Contoh perhitungan :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{416,32}{5} \times 100\% \\ = 83,26\%$$

**Tabel 18. Klasifikasi Nilai CSI**

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	80% < <i>satisfaction index</i> ≤ 100%	Sangat Puas
2	60% < <i>satisfaction index</i> ≤ 80%	Puas
3	40% < <i>satisfaction index</i> ≤ 60%	Cukup Puas
4	20% < <i>satisfaction index</i> ≤ 40%	Kurang Puas
5	0% < <i>satisfaction index</i> ≤ 20%	Tidak Puas

(Sumber: Kartikawati, 2008)

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan tabel 16 diatas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai sebesar 83,26%. Nilai tersebut berada pada range  $80\% < CSI \leq 100\%$  hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan berada pada kategori “Sangat Puas” sesuai dengan klasifikasi nilai yang terdapat pada tabel 17.

#### 4.2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan menghitung skor kepentingan kualitas produk dan pelayanan dan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kinetik. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai tingkat kesesuaian atribut dan nilai rata-rata.

##### 1. Tingkat Kesesuaian

Berikut merupakan hasil perhitungan tingkat kesesuaian yang telah dilakukan.

**Tabel 19. Tingkat Kesesuaian**

Atribut	Tingkat Kepentingan (X)	Tingkat Kepuasan (Y)
1	482	416
2	440	411
3	438	410
4	475	427
5	440	423
6	447	433
7	462	421
8	444	432
9	433	423
10	437	416
11	447	418
12	448	422
13	437	413
14	440	422
15	441	425
16	429	379
17	428	441
18	435	426
19	438	411
20	434	418

**Tabel 19. Tingkat Kesesuaian (Lanjutan)**

Atribut	Tingkat Kepentingan (X)	Tingkat Kepuasan (Y)
1	482	416
2	440	411
3	438	410
4	475	427
5	440	423
6	447	433
7	462	421
8	444	432
9	433	423
10	437	416
11	447	418
12	448	422
13	437	413
14	440	422
15	441	425
16	429	379
17	428	441
18	435	426
19	438	411
20	434	418
21	435	425
22	435	414
23	440	419
24	435	420
25	416	383
26	433	397
27	441	421

Contoh Perhitungan:

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kepentingan atribut 1} &= \text{Total Nilai Tingkat Kepentingan Atribut 1} \\ &= 482 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kepuasan atribut 1} &= \text{Total Nilai Tingkat Kepuasan Atribut 1} \\ &= 416 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Tingkat Kepentingan}} \times 100\% \\ &= \frac{416}{482} \times 100\% \\ &= 86,31 \end{aligned}$$

## 2. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan:

**Tabel 20. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan**

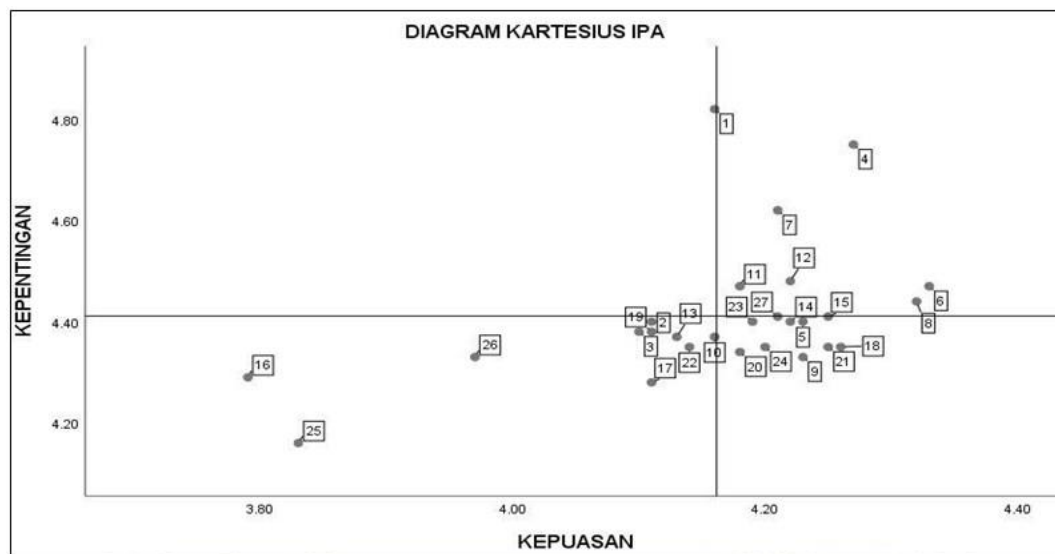
Atribut	Rata-rata Kepentingan (X)	Rata-rata Kepuasan (Y)
1	4,82	4,16
2	4,4	4,11
3	4,38	4,1
4	4,75	4,27
5	4,4	4,23
6	4,47	4,33
7	4,62	4,21
8	4,44	4,32
9	4,33	4,23
10	4,37	4,16
11	4,47	4,18
12	4,48	4,22
13	4,37	4,13
14	4,4	4,22
15	4,41	4,25
16	4,29	3,79
17	4,28	4,11
18	4,35	4,26
19	4,38	4,11
20	4,34	4,18
21	4,35	4,25
22	4,35	4,14
23	4,4	4,19
24	4,35	4,2
25	4,16	3,83
26	4,33	3,97
27	4,41	4,21

Contoh Perhitungan:

$$X = 4,82$$

#### 4.2.7 Diagram Kartesius IPA

Berikut adalah diagram kartesius hasil dari pengolahan data dengan metode Importance Performance Analysis (IPA):



**Gambar 9. Diagram Kartesius Metode IPA**

a. Kuadran 1

Pada kuadran 1 ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Karena atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran 1 ini adalah atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada kepuasannya perusahaan belum maksimal memberikan pelayanan belum memuaskan atau belum sesuai dengan kepentingan pelanggan (tingkat kepentingan yang diperoleh masih rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Adapun atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- **Atribut 1** : Bagaimana menurut anda terkait variasi menu makanan di Kedai Kinetik?

b. Kuadran 2

Kuadran 2 ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepentingannya relatif lebih tinggi dan harus dipertahankan oleh pihak perusahaan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata



pelanggan. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- **Atribut 4** : Bagaimana menurut anda terkait variasi minuman diKedai Kinetik?
- **Atribut 6** : Bagaimana menurut anda terkait konsistensi minumansetiap penyajian di Kedai Kinetik?
- **Atribut 7** : Bagaimana menurut anda terkait variasi menu kopi diKedai Kinetik?
- **Atribut 11** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian hargaminuman dengan porsi di Kedai Kinetik?
- **Atribut 12** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian harga kopidengan porsi di Kedai Kinetik?
- **Atribut 14** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian kualitasminuman dengan harga di Kedai Kinetik?
- **Atribut 15** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian kualitas kopidengan harga di Kedai Kinetik?
- **Atribut 23** : Bagaimana menurut anda terkait pengetahuan karyawanterhadap menu yang ada di Kedai Kinetik?
- **Atribut 27** : Bagaimana menurut anda terkait kondisi suhu ruangan diKedai Kinetik?

c. Kuadran 3

Pada kuadran 3 ini merupakan daerah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan kinerjanya tidak terlalu istimewa atau belum memuaskan.

Peningkatan atribut-atribut pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

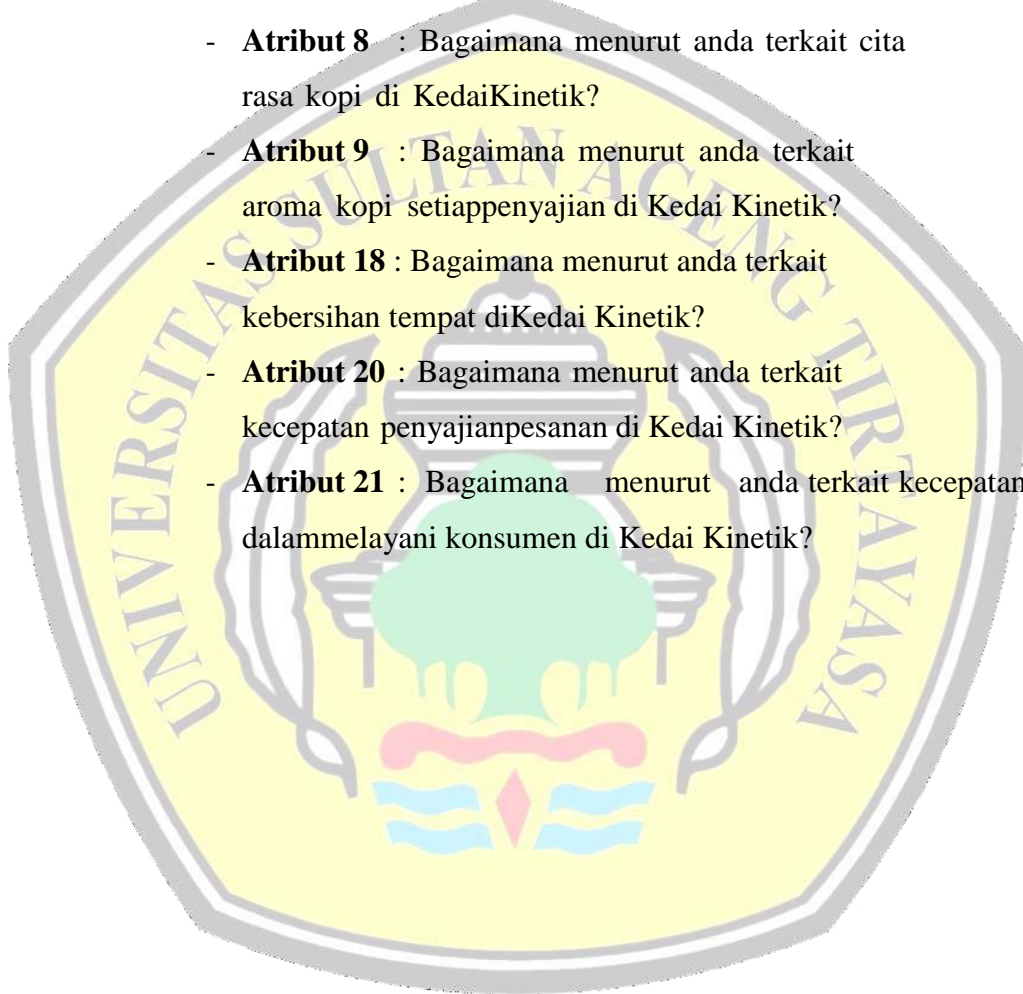
- **Atribut 2** : Bagaimana menurut anda terkait cita rasa makanan diKedai Kinetik?
- **Atribut 3** : Bagaimana menurut anda terkait konsistensi makanansetiap penyajian di Kedai Kinetik?
- **Atribut 10** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian hargamakanan dengan porsi di Kedai Kinetik?
- **Atribut 13** : Bagaimana menurut anda terkait kesesuaian kualitasmakanan dengan harga di Kedai Kinetik?
- **Atribut 16** : Bagaimana menurut anda terkait ketersediaan lahan parkir di Kedai Kinetik?
- **Atribut 17** : Bagaimana menurut anda terkait desain interior di KedaiKinetik?
- **Atribut 19** : Bagaimana menurut anda terkait kebersihan toilet diKedai Kinetik?
- **Atribut 22** : Bagaimana menurut anda terkait perilaku karyawan dalam melayani konsumen di Kedai Kinetik?
- **Atribut 25** : Bagaimana menurut anda terkait penggunaan sosial mediaKedai Kinetik?
- **Atribut 26** : Bagaimana menurut anda terkait potongan harga di KedaiKinetik?

d. Kuadran 4

Kuadran 4 ini memuat atribut-atribut yang dianggap

kurang penting oleh pelanggan, namun pihak perusahaan dirasakan dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sehingga pelanggan merasa puas dan kuadran ini masuk dalam kategori berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- **Atribut 5** : Bagaimana menurut anda terkait cita rasa minuman di Kedai Kinetik?
- **Atribut 8** : Bagaimana menurut anda terkait cita rasa kopi di Kedai Kinetik?
- **Atribut 9** : Bagaimana menurut anda terkait aroma kopi setiap penyajian di Kedai Kinetik?
- **Atribut 18** : Bagaimana menurut anda terkait kebersihan tempat di Kedai Kinetik?
- **Atribut 20** : Bagaimana menurut anda terkait kecepatan penyajian pesanan di Kedai Kinetik?
- **Atribut 21** : Bagaimana menurut anda terkait kecepatan dalam melayani konsumen di Kedai Kinetik?



- **Atribut 24** : Bagaimana menurut anda terkait kenyamanan konsumen pada saat mereka di Kedai Kinetik?

