

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
Irma Fatmaningrum  
NIM. 12511241035

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA

Oleh:

Irma Fatmaningrum  
NIM 12511241035

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspress Cabang Klitren Yogyakarta meliputi lima dimensi pelayanan, yaitu (1) *tangible*, (2) *reliability*, (3) *assurance*, (4) *emphaty*, dan (5) *responsiveness*.

Jenis penelitian ini adalah survei. Populasi penelitian adalah semua konsumen atau pengunjung di Calzone Ekspress Cabang Klitren sebanyak 90 orang per hari. Ukuran sampel penelitian sebanyak 72 orang ditentukan dengan tabel Issac dan Michael, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei - Juli 2016. Data dikumpulkan dengan observasi, angket/kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan bukti langsung (*tangibles*) belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.57%, (2) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan keandalan (*reliability*) belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 93.07%, (3) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan empati (*emphaty*) belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.47%, (4) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.96%, dan (5) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) belum puas dengan nilai rata-rata 92.55%. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspress Cabang Klitren Yogyakarta dapat disimpulkan masuk dalam kategori belum puas dengan rata-rata nilai tingkat kesesuaian mencapai 92.72%.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, Pelayanan, Calzone Ekspress.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Irma Fatmaningrum

NIM 12511241035

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan  
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 26 September 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni  
NIP. 19770131 200212 2 001

Disetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Mutiara Nugraheni  
NIP. 19770131 200212 2 001

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :  
Irma Fatmaningrum  
NIM.12511241035

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 10 Oktober 2016

| Nama  | Tanda tangan  | Tanggal         |
|---|---|-----------------|
| Dr. Mutiara Nugraheni, M. Si<br>Ketua Penguji/ pembimbing |    | 10 Oktober 2016 |
| Titin Hera Widi H, M. Pd<br>Sekretaris Penguji            |   | 10 Oktober 2016 |
| Sutriyati Purwanti, M. Si<br>Penguji                      |  | 10 Oktober 2016 |

Yogyakarta, 10 Oktober 2016  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,

  
  
Dr. Widarto, M. Pd.  
NIP. 19631230 198812 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Fatmaningrum

NIM : 12511241035

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan  
Di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 26 September 2016

Yang menyatakan,



Irma Fatmaningrum  
NIM.12511241035

## MOTTO

**“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman,  
diantaranya kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”**

~Al-Qur'an : Al Mujadallah: 11~



**“Selalu ada cahaya di setiap jalan.  
Berjuanglah dalam kebenaran dan temukan dirimu dalam keberkahan”**

~Irma Fatmaningrum~



**“Tidak ada jalan pintas dalam kehidupan”**

~Cho Kyuhyun~

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT. atas segala cinta dan kasih sayang-NYA yang telah memberikanku kekuatan, membekaliku ilmu dan melindungiku. Atas karunia serta kemudahan yang Dia berikan, akhirnya karya skripsi ini dapat selesai. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW.

Kupersembahkan karya ini kepada yang terkasih:

### **Almarhumah Ibundaku dan Ayahanda tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang terhingga atas segala hal yang telah kalian berikan tanpa pamrih selama ini. Maafkan anakmu yang terkadang melupakan kalian dan terlalu asyik dengan 'dunia' hingga membuat kalian khawatir. Kupersembahkan karya ini kepada Ibu yang di Surga dan Ayah yang selalu ada untukku. Terimakasih dan *saranghanda*^.

### ***My sister's***

Peluk dan cium penuh kasih untuk kalian bertiga, Mbak Ira Fatmawati, Dek Erfin Fatmaningtyas dan Dek Ertika Fatmaning Dewi. Kalian yang membuat rumah lebih berwarna meski tak jarang kita bertengkar. Terimakasih telah memberikan aku waktu untuk egois menyelesaikan apapun yang ada di kepalaku.

Tetaplah menjadi Sekawan FATMA. *Jeongmal gomawo*^

### ***And...***

Kepada teman-teman S1 R Pend.Teknik Boga angkatan 2012. Terimakasih juga ReMais "MUFINS 1", maafkan aku jika banyak absen di masjid. Seluruh teman-teman "Klitsky and The Geng" alias karyawan di Calzone Ekspres cabang Klitren, senang bisa bekerja bersama kalian. Dan tak lupa kepada semua actor, aktris, *boyband* dan *girlband* Korea dan Jepang yang telah menghiburku lewat lagu dan drama. Meski kalian tak akan tahu persembahanku ini, tapi dengan tulus aku ucapkan terimakasih atas suara dan acting kalian yang telah menemaniku sejak aku kecil^.

Serta untuk almamater tercintaku, Universitas Negeri Yogyakarta, terimakasih atas segala ilmu, pengalaman dan kebermanfaatannya.

Aku menyayangi kalian semua.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rasa syukur selalu tercurah kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA”**. Tugas Akhir Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta..

Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Mutiara Nugraheni, M. Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga yang telah memberikan semangat, motivasi, dan bimbingan selama penyusunan serta penyempurnaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sutriyati Purwanti, M. Si, selaku dosen penguji yang memberikan saran /masukan perbaikan dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Titin Hera Widi H, M Pd, selaku sekretaris penguji yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini .
4. Yustinus Pujo Tri Sutrisno, selaku *Store Manager* Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta yang telah memberikan izin, bimbingan dan pengarahan selama proses penelitian berlangsung.
5. Dr. Kokom Komariah, M.Pd. selaku Penasehat Akademik penulis.

6. Dr. Widarto, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Dosen dan Staf Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama penyusunan proposal serta penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu jalannya penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu. Bantuan kalian sungguh berarti.

Akhirnya segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 26 September 2016

Penulis,

Irma Fatmaningrum

NIM. 12511241035

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                      | i       |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | ii      |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                                | iii     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                 | iv      |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                                 | v       |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                                      | vi      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                                | vii     |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....                             | viii    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | x       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                       | xii     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                      | xiv     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                    | xv      |
| <br>  |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                 | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....                                   | 6       |
| C. Batasan masalah .....  | 6       |
| D. Rumusan Masalah .....  | 7       |
| E. Tujuan Penelitian .....                                      | 7       |
| F. Manfaat Penelitian .....                                     | 7       |
| <br>  |         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                                    |         |
| A. Kualitas/Mutu .....  | 9       |
| B. Kepuasan Konsumen .....                                      | 11      |
| C. Pelayanan .....  | 16      |
| D. Profil Gerai Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta ..... | 22      |
| E. Hasil Penelitian yang Relevan .....                          | 29      |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| F. Kerangka Berfikir .....     | 31 |
| G. Pernyataan Penelitian ..... | 33 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Jenis Penelitian .....                         | 34 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....              | 35 |
| C. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 35 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian .....           | 36 |
| E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument .....   | 38 |
| F. Validitas dan Reliabilitas .....               | 44 |
| G. Teknik Analisis Data .....                     | 49 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Deskripsi Data .....              | 51 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 72 |

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| A. Simpulan .....                | 76 |
| B. Implikasi .....               | 77 |
| C. Keterbatasan Penelitian ..... | 77 |
| D. Saran .....                   | 78 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>79</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>81</b> |
|----------------------|-----------|

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan .....  | 11      |
| Tabel 2. Anak Cabang Calzone Ekspres .....   | 24      |
| Tabel 3. Fasilitas di Calzone Ekspres Cabang Klitren .....   | 29      |
| Tabel 4. Jumlah Pengunjung di Calzone Ekspres Cabang Klitren<br>pada Bulan Maret-Mei 2016 .....  | 37      |
| Tabel 5. Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen Penelitian .....   | 43      |
| Tabel 6. Kisi-Kisi Instrument Penelitian .....   | 46      |
| Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Instrument Penelitian .....  | 48      |
| Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kenyataan .....  | 49      |
| Tabel 9. Kriteria Nilai Tingkat Kesesuaian Pelanggan .....   | 50      |
| Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 52      |
| Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 53      |
| Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....   | 54      |
| Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan .....   | 55      |
| Tabel 14. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan<br>Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> di Calzone Ekspres Cabang<br>Klitren Yogyakarta .....    | 57      |
| Tabel 15. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan<br>Kenyataan Dimensi <i>Reliability</i> di Calzone Ekspres Cabang<br>Klitren Yogyakarta ..... | 59      |
| Tabel 16. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan   |         |

|   |    |
|---|----|
| Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> di Calzone Ekspres Cabang<br>Klitren Yogyakarta .....  | 61 |
| Tabel 17. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan<br>Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i> di Calzone Ekspres Cabang<br>Klitren Yogyakarta .....        | 64 |
| Tabel 18. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan<br>Kenyataan Dimensi <i>Responsivennes</i> di Calzone Ekspres<br>Cabang Klitren Yogyakarta ..... | 67 |
| Tabel 19. Rata-rata Tingkat Kesesuaian Masing-masing Dimensi yang<br>Diteliti .....   | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir .....   | 32      |
| Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di<br>Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta .....                   | 52      |
| Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di<br>Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta .....                       | 53      |
| Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Calzone<br>Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta .....                            | 54      |
| Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan di<br>Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta .....                      | 55      |
| Gambar 6. Diagram Tingkat Kesesuaian Nilai Rata-rata Harapan dan<br>Kenyataan di Calzone Ekspres Cabang Klitren<br>Yogyakarta ..... | 70      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian Skala Kecil
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Perhitungan Ulang Validitas
- Lampiran 5. Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 6. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 7. Kisi-Kisi Soal Valid
- Lampiran 8. Data Rata-Rata Konsumen Per-Hari
- Lampiran 9. Karakteristik Responden
- Lampiran 10. Data Penelitian Skala Besar
- Lampiran 11. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan
- Lampiran 12. Surat Ijin Observasi
- Lampiran 13. Srat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian dari Balaik Kota
- Lampiran 15. Contoh Kuesioner Penelitian
- Lampiran 16. Dokumentasi

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha kuliner adalah usaha yang menjanjikan. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk semakin bertambah setiap tahunnya dan tidak semua mampu untuk melakukan kegiatan memasak. Keterbatasan waktu, banyaknya kesibukan serta gaya hidup mempengaruhi seseorang untuk melakukan kegiatan pembelian makan. Sekarang ini, banyak usaha kuliner yang merebak di berbagai kota, tidak terkecuali Kota Yogyakarta yang dikenal sebagai kota pelajar. Hal ini terbukti dengan adanya banyak usaha kuliner yang ada kota pelajar ini untuk memenuhi kebutuhan penduduk konsumtif yang semakin meningkat jumlahnya pada tiap tahun.

Jumlah pelajar di Kota Yogyakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2011 – 2015 jumlah siswa adalah 82.631, 80.241, 82.500, 88.198, 89.809 (BPS D.I.Yogyakarta 2015). Data tersebut belum termasuk data mahasiswa perguruan tinggi. Banyaknya pelajar yang menuntut ilmu di Kota Yogyakarta ini menjadi sasaran pengusaha kuliner. Terlebih bagi pelajar yang hidup sendiri jauh dari orang tua atau perantauan. Pelajar pada keadaan jauh dari orang tua ini mempunyai peluang menjadi sasaran pengusaha kuliner untuk dijadikan sebagai konsumen karena mereka jarang memasak dan padat oleh berbagai kegiatan.

Namun, bukan hanya pelajar saja yang dijadikan pangsa pasar oleh pengusaha kuliner. Secara keseluruhan, semua individu adalah sasaran yang tepat bagi pengusaha kuliner. Hal ini milik dari hakikat manusia yang membutuhkan makan sebagai salah satu sumber energi untuk bertahan hidup. Bahkan, pengeluaran yang

diperuntukkan untuk keperluan makan mencapai  $\pm 30\%$  dari pengeluaran untuk hal lain. Pengeluaran yang dikeluarkan untuk keperluan makan hampir mencapai 40% dari total pengeluaran, tidak heran jika usaha kuliner menjamur disetiap sudut ruang kota Yogyakarta (BPS D.I.Yogyakarta 2015). Banyak ragam kuliner yang ditawarkan guna memenuhi keinginan konsumen. Mulai dari kuliner tradisional, modern bahkan kombinasi diantara keduanya. Mulai warung makan sederhana hingga tingkat hotel berbintang semuanya ada di Kota Yogyakarta ini. Masing-masing usaha memiliki segmen pasar yang berbeda menurut target masing-masing. Meski begitu, usaha kuliner juga merupakan usaha yang penuh dengan tantangan. Tidak banyak usaha kuliner yang dapat bertahan lama di pasaran. Usaha kuliner tumbuh dengan cepat, namun silih berganti. Jika tidak dapat mempertahankan konsumen, maka usaha tersebut pasti akan gulung tikar. Hanya ada beberapa usaha kuliner yang dapat bertahan dan melebarkan sayapnya sehingga bertambah jumlah pelanggannya hingga membuka cabang baru. Salah satu cara untuk mendapatkan konsumen dan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam penjualan barang dan jasa. Adanya pelayanan yang baik di dalam suatu usaha kuliner yang memenuhi kebutuhan akan makanan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Usaha kuliner termasuk dalam penyedia produk dengan layanan jasa sebagai perantara. Bagi organisasi yang berorientasi layanan, *service excellence* merupakan proiritas strategik dan diyakini berdampak signifikan pada terciptanya nilai superior, kepuasan pelanggan, keunggulan bersaing, pertumbuhan

bisnis, dan profitabilitas (Fandy Tjiptono, 2005: 45). Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka diharapkan konsumen akan merasa puas dan kembali lagi.

Melalui pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas kepada produk atau jasa yang mereka terima. Bahkan tidak mungkin dengan baiknya pelayanan yang diberikan kepada konsumen, buruknya *product* dapat terhapus dimata konsumen. Sebaliknya, buruknya pelayanan yang diterima oleh konsumen dapat memberikan kerugian bagi sebuah perusahaan. Bahkan tidak mungkin, konsumen yang menerima pelayanan yang buruk dapat menjadi *boomerang* bagi pengusaha kuliner. Bukan hanya saja berhenti sebagai pelanggan, tapi juga dapat menuturkan buruknya pelayanan yang mereka terima kepada teman atau saudara meski produk yang mereka terima cukup baik. Oleh karena itu, *frontliner* (bagian depan) yang menangani dan melayani serta berkomunikasi langsung dengan konsumen harus benar-benar cakap melakukan hal tersebut. Selain kecakapan dalam memberikan pelayanan, suatu usaha kuliner juga harus mempunyai ciri khas dalam mempresentasikan produk mereka. Salah satu usaha kuliner yang menerapkan ciri khas menarik dalam mempresentasikan produk adalah Calzone Ekspres.

Calzone Ekspres merupakan salah satu usaha kuliner yang menyajikan aneka pizza di Kota Yogyakarta. Calzone Ekspres menawarkan *pizza* yang disajikan berbeda dengan *pizza* pada umumnya. *Pizza* yang ada di Calzone Ekspres disajikan dalam keadaan dilipat dengan isian berada di tengah sehingga mirip seperti pastel, hanya saja ukurannya lebih besar. Hal ini sesuai dengan nama yang diusung, yaitu *calzone* yang berarti *pizza* lipat. Beberapa dimensi kepuasan pelayanan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk mempergunakan jasa Calzone Ekspres

khususnya Cabang Klitren antara lain dimensi *tangible* meliputi fasilitas, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* meliputi keandalan untuk menyampaikan informasi secara jelas kepada konsumen dan kebersihan produk, dimensi *assurance* meliputi jaminan terhadap keamanan produk dan lingkungan. Tidak lupa juga dimensi *emphaty* yang meliputi sikap peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen dan dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Kelima dimensi diatas dikembangkan oleh Pasuraman et. al. yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2005).

Pelayanan yang diterapkan oleh Calzone Ekspres mengusung jenis pelayanan semi *self service*. Namun demikian mengingat bahwa konsumen sebagai “raja” yang bebas memilih dan menentukan dimana akan membeli makanan, terlebih saat ini di Yogyakarta juga mulai banyak bermunculan usaha *pizza* sejenis dengan yang ditawarkan di Calzone Ekspres yang memberikan alternatif bagi konsumen untuk memilih. Meskipun saat ini Calzone Ekspres sudah mempunyai 3 cabang sejak masa pendiriannya, kepuasan konsumen harus tetap dijaga. Jika tetap ‘berjalan ditempat’ maka bukan hal yang mustahil jika konsumen nantinya akan mulai beralih untuk mencoba dan mungkin menjadi konsumen bagi usaha sejenis yang lain.

Setelah dilakukan observasi langsung pada ke-empat cabang Calzone Ekspres, mendapati kesimpulan bahwa cabang yang selalu ramai pengunjung adalah Cabang Klitren dan Cabang Jalan Kaliurang. Namun dengan berbagai pertimbangan dan saran dari pihak manajemen, maka cabang yang ditentukan

sebagai tempat penelitian adalah Cabang Klitren yang pengunjungnya dapat mencapai  $\pm 100$  nota perhari. Selanjutnya dari hasil wawancara dengan *Store Manager* dari Cabang Klitren, Yustinus Pujo, beliau menjelaskan secara terbuka bahwa timnya masih terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Masih banyak kekurangan dalam pemberian pelayanan seperti kurangnya fasilitas *wifi*, sempitnya lahan parkir terutama untuk kendaraan roda 4, kebersihan outlet, waktu penyajian produk yang kadang masih lama, ketersediaan menu untuk dipesan dan keramahan pelayan. Selain itu beliau juga menginformasikan bahwa selama didirikannya Cabang Klitren ini belum ada survei khusus yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

Berdasarkan wawancara seperti yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya serta hasil observasi awal peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada belumlah maksimal. Beberapa poin pelayanan kurang maksimal dalam pelaksanaannya, bahkan terabaikan oleh pihak pengelola.. Meskipun begitu, konsumen terus berdatangan bahkan ada beberapa yang menjadi pelanggan tetap. Kesenjangan atau *gap* ini membuat peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Adapun aspek yang akan diteliti pada penelitian kali ini adalah aspek pelayanan yang meliputi 5 dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi masukan berarti bagi pihak pengelola sehingga dapat menyempurnakan pelayanan yang ada dan meningkatkan jumlah konsumen serta pelanggan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya:

1. Banyak dijumpai pesaing yang menawarkan produk yang sama atau sejenis dengan sasaran pasar yang sama.
2. Fasilitas yang diberikan belum maksimal, tetapi konsumen tetap datang ke Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta (*tangible*).
3. *Front liner* yang tidak memberi tahu *sold out* menu sebelum konsumen melakukan order menu tidak menyurutkan jumlah konsumen yang datang ke Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta (*reliability*)
4. Jaminan terhadap keamanan produk dan lingkungan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta belum maksimal, namun konsumen terus berdatangan (*assurance*)
5. Sumber daya manusia yang masih kurang berpengalaman dalam memberikan pelayanan empati kepada konsumen (*emphaty*)
6. Pelayanan yang terkadang lama dan tidak ada kepastian dalam waktu tunggu pesanan namun konsumen terus saja datang (*responsiveness*)
7. Sejauh ini konsumen Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta relatif banyak, tetapi belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

## **C. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi penyimpangan dan menghindari kesalahan dalam penelitian, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam

penelitian ini adalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta meliputi dimensi: (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) Kendalan (*reliability*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*), dan (5) ketanggapan (*responsiveness*).

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren, Yogyakarta dari dimensi (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) Kendalan (*reliability*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*), dan (5) ketanggapan (*responsiveness*).

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta dari dimensi (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) Kendalan (*reliability*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*), dan (5) ketanggapan (*responsiveness*).

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teori maupun praktik. Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan baik peneliti maupun pembaca mengenai pentingnya pelayanan. Sedangkan secara praktik, penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat pada beberapa hal, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
  - a. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman tentang pentingnya pelayanan kepada konsumen dalam proses penjualan.

- b. Referensi bagi mahasiswa mengenai seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- c. Masukan dalam mempersiapkan diri jika akan mendirikan usaha

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren - Yogyakarta” ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan pengetahuan serta sebagai referensi tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta,.

3. Bagi Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

- a. Referensi pihak Calzone EKspres dalam memperhatikan dan meningkatkan pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen
- b. Bahan rekomendasi bagi Calzone Ekspres dalam merumuskan upaya – upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen kedepannya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kualitas / Mutu

Menurut Tjiptono (2000: 109), konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas yang mempunyai hubungan erat dengan kepuasan konsumen memberi dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hal ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen dan kebutuhan mereka. Akhirnya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Kualitas yang baik secara umum merupakan promosi tersirat bagi suatu usaha. Sehingga anggaran untuk melaksanakan promosi dapat dialihkan untuk hal lainnya. Adanya pengalihan biaya ini pada gilirannya akan memberikan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan, yang akhirnya dapat memberikan sarana dan dana untuk penyempurnaan kualitas, seperti untuk riset dan pengembangan atau promosi lainnya. Kualitas jasa atau layanan (*service quality*) juga mempunyai andil dalam menciptakan pencitraan suatu usaha kepada konsumen. Kualitas jasa bisa diwujudkan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Baik tidaknya

kualitas jasa yang diterima konsumen bergantung pada kemampuan management usaha dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Manfaat dari kualitas yang tinggi menurut Tjiptono (2000: 116), antara lain berupa loyalitas konsumen yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih besar, harga saham yang lebih tinggi, harga jual yang lebih tinggi, dan produktivitas yang lebih besar. Manfaat tersebut berpeluang meningkatkan kualitas suatu usaha. Jangka panjang kedepan, perusahaan akan mendapatkan laba dan akan tetap bisa *survive* atau bertahan diantara perusahaan yang lainnya. Selain itu, menurut Tjiptono (2000: 119), sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*).

Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa ada 2, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Konsumen akan merasa puas jika apa yang ia harapkan sesuai dengan apa yang ia terima. Bahkan ia akan merasa sangat puas dan merekomendasikan kepada teman atau kerabat jika pelayanan yang ia terima lebih baik dari yang ia perkirakan. Sebaliknya, jika ia menerima pelayanan yang lebih buruk dari yang ia bayangkan, maka ia akan merasa kecewa. Lewis & Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Tjiptono, 2000: 121).

Apabila sebuah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk konsumennya, maka yang akan mendapat manfaat bukan hanya perusahaan saja, melainkan karyawan dan tentu saja konsumen perusahaan tersebut. Baik konsumen, perusahaan dan karyawan saling berhubungan erat. Oleh karenanya,

perusahaan yang baik akan memperhatikan karyawannya. Bila perlu, memberikan pelatihan dan wawasan khusus agar karyawan mempunyai pengetahuan, ketrampilan serta komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga pada hasil akhir konsumen akan mendapatkan kepuasan seperti yang ia harapkan bahkan lebih. Berikut adalah penjelasan mengenai sasaran dan manfaat keunggulan layanan dalam suatu perusahaan:

Tabel 1. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan

| SASARAN KEUNGGULAN LAYANAN                        | MANFAAT KEUNGGULAN LAYANAN                          |                                     |  |
|---|---|-------------------------------------|--|
|   | Bagi konsumen                                       | Bagi karyawan                       | Bagi perusahaan  |
| Memuaskan konsumen                                | Kebutuhan terpenuhi                                 | Lebih percaya diri                  | Meningkatnya citra profesional                           |
| Meningkatkan loyalitas konsumen                   | Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik | Tercipta kepuasan pribadi           | Kelangsungan usaha perusahaan terjamin                   |
| Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan | Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis               | Memupuk semangat untuk meniti karir | Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan |
| Meningkatkan pendapatan perusahaan                | Merasa menemukan perusahaan yang profesional        |                                     | Mendorong kemungkinan ekspansi dan meningkatkan laba     |

Sumber: Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2000: 119)

## 2. Kepuasan Konsumen

### a. Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin 'satis' (artinya cukup baik, memadai) dan 'facio' (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan

sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai'. Adapun pengertian kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Sedangkan menurut Kotler (2010: 138) "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka". Menurut Richard Oliver dalam Daryanto (2014: 52) kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas, senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi/mendapatkan produk atau jasa.

#### b. Konsumen

Definisi konsumen adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari anda (Jill Griffin, 2005:31). Istilah konsumen juga dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

'Konsumen adalah Raja' slogan ini sering digunakan oleh perusahaan dalam melayani konsumen. Hal ini didasari oleh kesadaran bahwa konsumen adalah salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan laba yang besar. Menangani konsumen tidak dapat disamakan antara konsumen satu dengan konsumen yang lain. Masing-masing konsumen perlu penanganan yang mungkin

berbeda, oleh karena itu, karyawan dan perusahaan harus mengerti dengan baik bagaimana menyikapi perbedaan konsumen tersebut.

Kepuasan konsumen menurut Oliver dalam Supranto (2011 :233-234) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2009) mengartikan “kepuasan (*satisfaction*) adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan-harapan mereka”. Sedangkan menurut Tjiptono (2015: 25) “Kepuasan konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk”. Kepuasan juga berarti suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi (Daryanto, 2014:37). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang ia terima.

Menurut Fandy Tjiptono (2004: 423) kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa Sangat Tidak Puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika

suatu produk atau jasa melebihi harapan. Kita harus benar-benar dapat mengerti konsumen untuk dapat memberikan apa yang dia mau sesuai dengan kemampuan yang kita miliki.

Ketika memutuskan untuk membeli, konsumen memiliki harapan terhadap hasil yang ia dapatkan. Ketika harapan tersebut terpenuhi atau bahkan hasil yang ia dapatkan melebihi harapannya, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika hasil yang didapatkan oleh konsumen kurang dari harapan atau lebih rendah, maka konsumen tersebut akan kecewa. Ketika konsumen kecewa akan suatu hasil dari pembelian, maka kemungkinannya besar bagi konsumen untuk tidak lagi membeli produk atau jasa adalah sangat besar.

Dalam mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2011: 231) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*tangible*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 3) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pelanggan.
- 4) Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

#### c. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Kotler,dkk (2004) dalam Tjiptono (2005: 210) mengidentifikasi

empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customers analysis* dan survei kepuasan pelanggan. Adapun penjelasan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau dilewati konsumen), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain (Tjiptono, 2005: 210).

#### 2) *Ghost Shopping*

Metode lain untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berpura-pura sebagai konsumen produk pesaing. Kemudian *ghost shopper* melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Dalam pelaksanaan metode ini, karyawan dari pesaing tidak boleh tahu karena ditakutkan akan memberikan pelayanan yang berbeda dan hasil pengukuran diragukan.

#### 3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah memasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya (Tjiptono, 2005:211). Metode ini jarang dilakukan karena dianggap

terlalu sulit untuk menemukan konsumen yang berhenti melakukan pembelian. Pelaksanaan metode ini dapat digantikan dengan menyapa konsumen yang telah berubah menjadi pelanggan dan menanyakan hal-hal tertentu terkait dengan pelayanan.

#### 4) Survei kepuasan konsumen

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dilakukan dengan penelitian survei, baik langsung maupun tidak langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

Kepuasan konsumen ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa konsumen, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen. Segala hal yang dilakukan perusahaan, harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen pada akhirnya. Diharapkan dari pengukuran kepuasan yang dilakukan dapat dilihat kelemahan dan kekurangan sehingga dapat ditindak lanjuti secara cepat dan bijaksanan.

### 3. Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Daryanto, 2014: 107) menyatakan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sebuah usaha yang mengejar keuntungan, maka dalam memberikan pelayanan harus semaksimal mungkin. Jika pelayanan tidak dilakukan secara maksimal, maka tidak mungkin

konsumen yang datang akan merasa kecewa sehingga kemungkinan untuk berubah menjadi pelanggan berkurang.

Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 132-133) menyusun daftar faktor utama yang menjadi penentu kualitas jasa. Mereka mendapati bahwa para konsumen mempunyai dimensi atau kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa. Dimensi atau kriteriakriteria tersebut adalah:

- a. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.
- b. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- c. *Reliability*, artinya mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- d. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- e. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- f. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respect, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain)
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personel, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik dan keamanan secara finansial.
- i. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-135) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy*. Kelima dimensi ini yang nantinya akan

menjadi item penelitian dalam penelitian kali ini. Berikut adalah penjelasan kelima dimensi tersebut:

- a. *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Berikut adalah salah satu fasilitas di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta yaitu berupa *smoking area* yang berada di lantai 2.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran,

bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada pelanggan dan cepat menangani keluhan mereka. Setiap karyawan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku konsumen, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani konsumen sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap karyawan dan konsumen.

Seorang karyawan harus mempunyai jiwa sabar dan tanggap. Tidak semua konsumen dapat memahami peraturan yang berlaku di setiap restaurant, terlebih saat ini ada berbagai macam jenis restaurant. Hal yang dapat dilakukan karyawan untuk menunjukkan rasa peduli dan tanggap adalah melayani konsumen dengan sabar. Menerangkan apa yang dibingungkan oleh konsumen. Jika pelayanan maksimal dapat diterapkan, maka konsumen akan merasa puas dan kemungkinan besar untuk kembali membeli sangat besar pula.

- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dalam sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti

jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen perusahaan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan konsumen. Setiap pelayanan yang diberikan haruslah dapat dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu, karyawan harus mempunyai ketrampilan dalam melayani konsumen.

Jaminan yang diberikan oleh sebuah usaha kuliner dalam hal ini adalah Calzone Ekspres seperti jaminan kesegaran bahan pangan serta jaminan keamanan pangan. Selain itu, jaminan lain yang dapat diberikan adalah jaminan keamanan lingkungan serta bangunan dan jaminan akan ketrampilan karyawan. Kesemua ini merupakan hal yang harus diperhatikan dan dilaksanakan secara maksimal untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal hingga konsumen merasa puas.

- e. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk

mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak konsumen. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu perusahaan kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan.

Perwujudan empati dalam pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berupa penjelasan mengenai *smoking* dan *non-smoking area*. *Smoking area* di Cabang Klitren terletak di lantai 2 yang biasanya paling sering diminati oleh konsumen. Namun tidak semua konsumen tahan dengan asap rokok. *Front-liner* yang sedang bertugas akan menjelaskan mengenai *smoking* dan *non-smoking area* ini sebelum konsumen menentukan tempat duduk mereka nantinya. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekecewaan konsumen terhadap pilihan tempat duduk jika tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Hal ini juga memberikan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Sehingga baik konsumen yang sedang merokok atau tidak merokok tidak akan terganggu.

##### 5) Keandalan (*Reliability*)

Tuntutan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani

dalam memperlihatkan aktualisasi kerja karyawan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap karyawan dalam memberikan pelayanannya.

Melihat kenyataan yang terjadi, pengusaha kuliner berlomba memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen mereka. Menyenangkan pelanggan dan membuat mereka tetap membeli merupakan tugas yang dihadapi oleh semua orang yang berkeinginan untuk membangun usaha yang berhasil (Jill Griffin, 2005: 30). Jika loyalitas konsumen dapat terbentuk dengan baik, maka produk atau jasa akan memiliki peluang berkembang lebih besar lagi. Hal ini seringkali terjadi saat seseorang merasa puas akan produk atau jasa tertentu dan selanjutnya dia akan kembali lagi untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut. Dia akan merekomendasikan produk atau jasa yang menurutnya memuaskan kepada kerabat atau temannya. Hal ini merupakan promosi secara tidak langsung yang dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan sebuah usaha.

Keberhasilan suatu usaha dalam jangka panjang secara tidak langsung dipengaruhi oleh kemampuan pengelola usaha tersebut untuk memuaskan konsumennya. Baik dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan hingga penanganan keluhan. Tetapi menurut Danang Sunyoto (2013: 04) kepuasan konsumen sulit sekali diukur, karena para pakar pun tidak berhasil mengukur kepuasan total yang diciptakan oleh produk tertentu atau oleh kegiatan pemasaran. Namun dalam hal pelayanan, kita dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen sehingga kita dapat mengetahui dimana posisi kepuasan konsumen kita berada. Hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah selanjutnya

dalam hal pemasaran sehingga kita dapat meningkatkan pendapatan dengan menindaklanjuti hasil tersebut.

#### 4. Profil Gerai Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Menurut Marsum (2015: 99) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Komitmen utama pada saat membuka sebuah restoran adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan seperti yang dikemukakan oleh prof. Vanco Cristian dari *Scool Hotel Administration* di Conell University bahwa tujuan operasi restoran adalah untuk mencari keuntungan dan memberi kepuasan pada konsumen (Marsum, 2005: 99).

Jenis restoran yang berkembang hingga saat ini banyak sekali. Restoran dapat diklasifikasikan menurut jenis ruangan dan tempat duduknya, kualitas dan jenis layanan, tingkat formalitas, kisaran harga, dan lain-lain. Jenis tersebut berhubungan langsung terhadap fasilitas, kualitas serta sajian restoran. Jenis restoran juga berdampak pada konsumen yang datang.

Calzone Ekspres adalah salah satu usaha kuliner yang masuk dalam kategori Pizzeria. Hal ini sesuai dengan ciri yang disebutkan oleh Marsum (2005: 105) yang berarti restoran yang menyediakan menu pizza sebagai menu utama. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Calzone Ekspres adalah *semi self service*. Dimana konsumen datang dan melakukan pemesanan, setelah pesanan *ready*, maka konsumen akan mengambil sendiri pesanan tersebut.

Keunikan dari Calzone Ekspres adalah bentuk pizza yang disajikan, yaitu *calzone* atau *pizza* lipat. *Pizza* lipat atau *Calzone* bercirikan isi berada didalam atau

isi sebagai *filling*. Sedangkan pada bagian atas, *pizza* lipat atau *Calzone* tidak mempunyai topping. Ada beberapa varian rasa yang ditawarkan untuk memenuhi keinginan konsumen, mulai dari yang gurih, manis hingga pedas. Bahan dasar isian juga bervariasi, ada daging sapi, ayam dan juga ikan tuna. Namun ada juga varian original yang merupakan basic *flavour* dari Calzone Ekspres, yang didalamnya terdapat keju dan *puree* tomat. Calzone Ekspres juga menawarkan berbagai minuman sebagai pendamping calzone sang menu utama. Pizza lipat yang ditawarkan dapat diselesaikan dengan cara dipanggang (*bake*) dan juga dapat diselesaikan dengan cara di goreng (*fried*). Hal ini menjadi salah satu daya tarik dari Calzone Ekspres.

Calzone sendiri menurut kamus internasional *on-line* adalah sebuah makanan Italia yang terbuat dari adonan Pizza dan diisi dengan keju dan topping lainnya. Sedangkan menurut Wikipedia Bahasa Indonesia (2016), Calzone adalah makanan yang berbentuk pastel dengan ukuran jumbo, merupakan makanan dari Italia. Calzone adalah salah satu variasi dari pizza namun topping berada didalamnya.

Usaha kuliner ini berdiri pada tanggal 28 Oktober 2011. Pendiri usaha kuliner ini adalah Yoga dan Galih Pratama. Kedua pendiri Calzone Ekspres ini mempunyai hubungan saudara sepupu. Sehingga dapat dikatakan bahwa Calzone Ekspres ini adalah sebuah usaha keluarga. Meskipun ini adalah sebuah usaha keluarga, dalam pelaksanaan sistem produksi dan pelayanan, Calzone Ekspres dibantu oleh karyawan non-keluarga. Baik karyawan keluarga dan non-keluarga, semua diberlakukan sama.

Usaha kuliner Calzone Ekspres ini mempunyai sebuah kantor yang sekaligus berfungsi sebagai rumah produksi. Kantor adalah tempat dimana semua urusan administrasi berlangsung, sedangkan yang dimaksud rumah produksi adalah tempat dimana semua bahan mentah diolah menjadi bahan setengah matang atau bahan siap pakai di masing-masing cabang Calzone Ekspres. Sehingga cabang Calzone Ekspres hanya melakukan *finishing* akhir dalam proses pembuatan calzone. Kantor dan rumah produksi tersebut beralamatkan di Bener, TR VI/39, RT/RW 10/02, Bener, Tegalrejo, Yogyakarta.

Calzone Ekspres yang tahun ini genap berumur 6 tahun sudah mempunyai 3 cabang dengan 1 outlet pertama. Kesemua outlet Calzone Ekspres ini masih berada di wilayah D.I. Yogyakarta. Penjelasan mengenai anak cabang Calzone Ekspres dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Anak Cabang Calzone Ekspres

| Status        | Nama           | Alamat   |
|---------------|----------------|--|
| Gerai pertama | Gerai Demangan | Jl. Cendrawasih No. 03, Demangan, Depok, Sleman, Yogyakarta    |
| Cabang I      | Gerai Klitren  | Jl. Dr.Wahidin No. 46 Kav.A, Klitren, Gondokusuman, Yogyakarta |
| Cabang II     | Gerai Jakal    | Jl. Kaliurang, Km 5 No. 81, Yogyakarta                         |
| Cabang III    | Gerai Dukuh    | Jl. Bantul No.87A Yogyakarta                                   |

Sumber: Calzone Ekspres Cabang Klitren

Calzone Express menawarkan *pizza* lipat dengan berbagai varian rasa. Sampai saat ini tersedia 12 variasi rasa yang ada pada setiap gerai Calzone Ekspres. Ke-12 varian rasa tersebut dapat dinikmati dengan teknik olah panggang atau goreng. Disamping *pizza* lipat, pada setiap gerai calzone juga menawarkan berbagai

minuman yang bervariasi dan telah melalui pengujian coba sebelum resep minuman itu dikeluarkan. Untuk menu minuman ini, ada 15 pilihan minuman yang dapat dipesan di setiap gerai Calzone Ekspres. Harga yang ditawarkan berkisar 16-20k untuk calzone-nya dan 4-11k untuk minumannya (*exclude tax*). Calzone Ekspres cabang Klitren beroperasi mulai pukul 10.00 WIB- 22.00 WIB. Semua cabang Calzone Ekspres mempunyai warna senada, yaitu hijau dan kuning kecuali cabang Bantul yang bernuansa hitam-putih. Tidak ada seragam khusus karyawan. Hanya saja setiap harinya terdapat peraturan warna kaos/kemeja yang digunakan.

Pemilihan tempat penelitian di cabang Klitren dikarenakan ini adalah cabang terbesar dengan jumlah karyawan terbanyak pula. Selain itu, cabang Klitren juga mempunyai fasilitas lebih lengkap dibandingkan dengan cabang lain. Calzone Ekspres cabang Klitren merupakan cabang yang paling besar dan satu-satunya cabang yang mempunyai 2 lantai. Hal ini mempengaruhi pengadaan fasilitas di Cabang Klitren. Pelengkapan fasilitas ini tidak lain guna memenuhi kebutuhan konsumen yang datang sehingga memunculkan rasa puas dan senang serta nyaman dalam diri konsumen. Beberapa fasilitas yang ada di cabang Klitren yang tidak ada di cabang lain adalah parkirnya yang lumayan luas. Dibandingkan dengan cabang lain, cabang Klitren mempunyai lahan parkir yang cukup luas. Alasan lain pemilihan tempat penelitian ini berdasarkan observasi awal adalah Cabang Klitren mempunyai konsumen yang paling beragam dibandingkan dengan outlet lain. Selain itu, tempat yang luas lebih kondusif untuk melakukan penelitian sehingga konsumen merasa nyaman saat mengisi kuesioner yang disebarkan.

Selain lahan parkir yang lumayan luas, cabang Klitren juga mempunyai persediaan tempat duduk yang lebih banyak. Hal ini dikarenakan ruangan pelayanan lebih luas dan terdiri dari 2 lantai. Lantai bawah mampu menampung  $\pm 24$  orang, sedangkan untuk lantai 2 mampu menampung sekitar  $\pm 28$  orang. Disamping tempat duduk yang lebih banyak jumlahnya, cabang Klitren mempunyai fasilitas tersendiri bagi perokok, yaitu *smoking area*. *Smoking area* Calzone EKspress cabang Klitren terletak di lantai 2.

Melengkapi fasilitas yang ada yakni ruangan yang terbagi menjadi 2 lantai, maka pihak management juga menyediakan kamar mandi 2 pula. Kamar mandi ini terletak di ujung ruangan. Selain kamar mandi, masing-masing ruangan pelayanan juga tersedia washtafel guna mencuci tangan. Disamping washtafel, cabang Klitren juga dilengkapi dengan sarana ibadah umat muslim, yakni mushola. Mushola yang terletak dibagian samping kiri-depan bangunan ini mampu menampung sekitar 5 orang yang ingin melaksanakan sholat. Berikut adalah gambar kamar mandi dan mushola di cabang Klitren:

Salah satu hal lain yang tidak dimiliki cabang lain di bawah naungan Calzone Ekpress adalah *server*. *Server* yang di maksud disini sama dengan arti *waiter*. Yakni orang yang melayani konsumen secara langsung. Namun *server* yang ada di cabang Klitren hanya mengantar pesanan khusus untuk konsumen yang ada di lantai 2. Adapun untuk yang lantai 1, pesanan tidak diantar ke meja, namun konsumen mengambil sendiri di meja kasir.

Prosedur yang berlaku di Calzone Ekpress semua cabang hampir sama. Perbedaan hanya terdapat pada pemilihan tempat makan pada cabang Klitren

karena terdiri dari 2 ruang, *smoking* dan *no-smoking area*. Pada saat konsumen datang, *server* atau *front-liner* yang sedang bertugas akan menyapa dengan sapaan 'Selamat datang' dengan senyum ramah dan mempersilakan konsumen untuk langsung menuju kasir. Kasir yang sedang bertugas akan melakukan tanya jawab dasar seputar pemesanan, antara lain: nama pemesan, menu dan jumlah yang dipesan, pesanan khusus, serta akan dimakan ditempat atau dibawa pulang. Pada bagian akhir, jika konsumen memilih untuk dimakan ditempat, maka kasir akan menawarkan *smoking* dan *non-smoking area*. Hal ini hanya berlaku di cabang Klitren Yogyakarta. Selanjutnya konsumen akan melakukan transaksi pembayaran, baik cash ataupun kredit. Setelah itu konsumen dipersilakan menunggu dan memilih tempat duduk.

Penyajian pesanan yang sudah *ready* di Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta ada 2 jenis terkait adanya 2 lantai. Jika di lantai pertama, maka *server* atau *front-liner* akan memanggil konsumen dan konsumen akan mengambil sendiri pesanan tersebut. Namun jika pesanan tersebut untuk konsumen yang di lantai 2, maka *server* akan menghantarkan pesanan tersebut. Hal ini merupakan ciri khas dari Calzone Ekspres. Semua cabang memperlakukan konsumen sama rata, kecuali untuk manula dan anak-anak. Penyajian jenis ini tidak memerlukan banyak karyawan sehingga bagian *management* dapat meminimalisir karyawan yang bertugas.

Calzone Ekspres cabang Klitren juga menyediakan EDC atau *Electronic Debit Card* sebagai sarana pembayaran *non-cash*. Selain itu, cabang Klitren untuk saat ini merupakan satu-satunya cabang yang melayani *Delivery Order*. Pelayanan

pemesanan secara *on-line* ini merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen Calzone yang ingin menikmati Calzone tanpa harus datang ke gerai Calzone secara langsung. Saat ini, pelayanan *Delivery Order* masih melayani pemesanan untuk wilayah yang berada didalam lingkaran *Ring Road* dan beberapa wilayah dengan radius tertentu. Berikut adalah gambar salah satu *delivery boy* yang bersiap mengantar pesanan *Delivery Order*:

Fasilitas - fasilitas yang disediakan oleh pihak management di atas adalah salah satu langkah untuk memuaskan konsumen yang datang. Keberadaan fasilitas ini sangat membantu konsumen dengan segala kebutuhannya. Adanya fasilitas ini juga merupakan daya tarik tersendiri untuk beberapa konsumen. Oleh karena itu, karyawan dan management juga berusaha untuk menjaga fasilitas yang ada agar tetap terjaga. Beberapa fasilitas yang tersedia di Calzone Ekspres cabang Klitren yang telah dijelaskan dalam paragraph diatas dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Fasilitas di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

| No | Fasilitas            | Keterangan                               |
|----|----------------------|--|
|    | Parking area         | Lebih luas dibandingkan cabang yang lain |
|    | Tempat duduk         | Lantai 1 dan lantai 2                    |
|    | <i>Waiting chair</i> | Terdapat di bagian samping kasir         |
|    | <i>Smoking area</i>  | Terdapat di lantai 2                     |
|    | <i>Water Closet</i>  | 2 buah (cabang lain 1 buah)              |
|    | <i>Washtafel</i>     | 2 buah (cabang lain 1 buah)              |
|    | Mushola              | 1 buah (cabang lain tidak ada)           |
|    | <i>Server</i>        | Adalah pengantar makanan di lantai 2     |

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|   | <i>Delivery</i>                    | Melayani <i>on-line</i> order di seluruh area Yogyakarta |
| . | <i>Electronic Debit Card (EDC)</i> | 2 buah   |

Sumber: Calzone Ekspres Cabang Klitren

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Irene Bayu Permatasari (2014) dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Dan Produk Makanan Di Objek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Waduk Gajah Mungkur, (2) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan di Waduk Gajah Mungkur dan (3) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari produk makanan di Waduk Gajah Mungkur. Hasil penelitian ini adalah:(1) Karakteristik Wisatawan yang berkunjung ke Waduk Gajah Mungkur didominasi penduduk lokal dengan penghasilan menengah kebawah, (2) Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan di Waduk Gajah Mungkur berada pada kecenderungan negative dan (3) Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari produk makanan di Waduk Gajah Mungkur berada pada kecenderungan negatif. Persamaan penelitian ada pada salah satu variable yang diteliti, yaitu kepuasan konsumen. Perbedaanya terdapat pada objek yang diteliti.

2. Penelitian oleh Riyanto (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul”.

Penelitian oleh Riyanto (2014) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Grand Puri Water Park Bantul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen grand puri water park Bantul sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 37%, kemudian diikuti kategori kurang puas dengan persentase 28%, Sangat puas dengan persentase 20%, tidak puas dengan persentase 15%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan GPWP Bantul terhadap kualitas pelayanan adalah puas. Persamaan dari penelitian oleh Riyanto (2014) adalah sama-sama meneliti kepuasan terhadap suatu hal.

3. Suhartini (2015) dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Makanan Khas Korea Di Silla Restaurant Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini dirancang untuk: (1) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di Silla Restaurant Yogyakarta, (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Silla Restaurant Yogyakarta.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas produk yaitu citarasa makanan, kualitas bahan dan keamanan makanan, variasi menu dan standar porsi, dan harga produk positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif sangat baik dan puas terhadap kualitas produk dari Silla Restaurant Yogyakarta, (2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas pelayanan tersebut positif hal ini terlihat dari penilaian

konsumen yang relatif sangat baik dan puas terhadap kualitas pelayanan dari Silla Restaurant Yogyakarta.

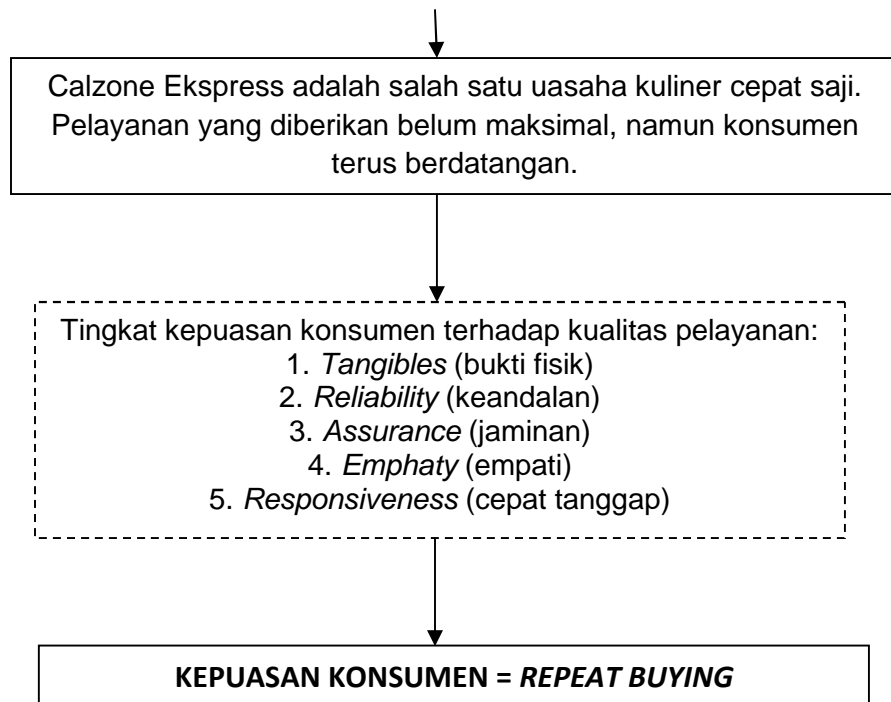
Pesamaan penelitian yang dilakukan oleh Suhartini (2015) terletak pada tujuan penelitian. Perbedaannya terletak pada variable yang diteliti.

### **C. Kerangka Berfikir**

Terkait judul yang diangkat peneliti yaitu 'Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta', maka disusunlah kerangka pemikiran bahwa tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat melalui kualitas pelayanannya.

Banyaknya jumlah pelajar di Kota Yogyakarta merupakan peluang bagi seorang pengusaha. Terutama bagi pengusaha kuliner yang selalu dicari oleh konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan akan makan. Banyaknya pengusaha kuliner memunculkan persaingan yang ketat. Masing-masing berlomba dalam rangka memenangkan jumlah konsumen dan meningkatkan jumlah pelanggan bagi usahanya. Setiap pengusaha kuliner selalu mencoba memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Salah satu usaha untuk memenangkan hati konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik disamping produk unggulan. Dimensi pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diteliti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Berikut adalah rancangan kerangka berfikir dalam bentuk gambar:

1. Bertambahnya jumlah pelajar di Kota Yogyakarta dan bersifat konsumtif
2. Banyaknya pesaing di bidang yang sama (persaingan bisnis)
3. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah usaha, baik jasa maupun produk



Ket:

: Tidak diteliti

: Diteliti

Gambar 1 . Kerangka Berfikir

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pada kajian pustaka seperti yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berdasarkan bukti fisik (*tangible*)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berdasarkan keandalan (*reliability*)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berdasarkan jaminan (*assurance*)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berdasarkan empati (*emphaty*)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*)?

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi maupun psikologi (Sugiyono, 2004: 7). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada teknik pengambilan sampel yang pada umumnya dilakukan secara random. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2004 : 14).

Pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan program pengolahan data (SPSS). Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan program pengolahan data tersebut disajikan dalam bentuk diagram dan diinterpretasikan dalam bentuk kalimat. Penelitian ini menggambarkan secara jelas pernyataan yang tertuang dalam kuesioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta yang meliputi dimensi: (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) Kendalan (*reliability*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*emphaty*), dan (5) ketanggapan (*responsiveness*).

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat**

Tempat penelitian adalah tempat dimana pengambilan data dilaksanakan. Penelitian ini bertempat di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta yang beralamat di Jl. Dr.Wahidin No. 46 Kav.A, Klitren, Gondokusuman, Yogyakarta. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan berbagai hal, antara lain sebagai berikut:

- a. Cabang Klitren merupakan cabang yang saat ini mempunyai fasilitas paling lengkap dibanding dengan cabang lain
- b. Letaknya cukup strategis dan pengunjung yang datang dari berbagai kalangan
- c. Tempat luas, sehingga lebih nyaman bagi konsumen untuk mengisi kuesioner

### **2. Waktu**

Waktu penelitian terhitung mulai dilakukannya penyusunan proposal hingga penelitian siap di uji. Hal ini terhitung dari bulan Maret-Oktobet 2016. Sedangkan waktu pengambilan data untuk penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan sejak tanggal 15 Mei s/d 31 Juli 2016. Bulan Mei dilakukan observasi awal dan selanjutnya pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Juli. Penyebaran kuesioner dilakukan pada hari Senin, Kamis dan Sabtu. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan responden yang beragam.

## **C. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi Variabel yang akan Diteliti**

Variabel adalah sebuah karakteristik yang terdapat dalam individu atau benda yang menunjukkan adanya perbedaan (varian) nilai dan kondisi yang dimiliki

(Endang, 2013: 02). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta.

## 2. Definisi operasional variabel penelitian

Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Hal ini mengandung maksud bahwa penelitian ini meneliti *gap* atau kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dalam hal pelayanan dalam 5 dimensi pelayanan, yaitu meliputi: (1) bukti fisik (*tangibles*), meliputi aspek fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan karyawan, (2) keandalan (*reliability*), meliputi aspek ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan, penyampaian jasa, dan kualitas produk, (3) Jaminan (*assurance*), meliputi aspek jaminan keamanan produk dan lingkungan serta pengetahuan dan kemampuan SDM, (4) Empati (*emphaty*), meliputi aspek sikap karyawan dan tanggapan terhadap keluhan, (5) Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi aspek kecepatan pelayanan dan perhatian karyawan terhadap konsumen.

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan atau benda yang mempunyai karakter tertentu yang dapat diteliti (Endang, 2013: 9). Sugiyono (2013: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Suharsimi Arikunto

(2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dibatasi sebagai sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Penentuan populasi dilihat dari jumlah pengunjung atau konsumen yang ada pada beberapa bulan/hari terakhir sebelum penelitian dilakukan berdasarkan nota pakai. Berikut adalah tabel jumlah pengunjung di Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta bulan Februari - April 2016 yang data dijadikan sebagai acuan:

Tabel 4. Jumlah pengunjung di Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta bulan Maret-Mei 2016

| <b>Bulan</b>     | <b>Jumlah pengunjung/konsumen</b>      | <b>Jumlah Hari</b> |
|------------------|--|--------------------|
| <b>Maret</b>     | 3.050 orang                            | 31                 |
| <b>April</b>     | 2.889 orang                            | 30                 |
| <b>Mei</b>       | 2.300 orang                            | 31                 |
| <b>Jumlah</b>    | 8239                                   | 92                 |
| <b>Rata-rata</b> | 89.55 yang dibulatkan menjadi 90/hari. |                    |

Sumber: Calzone Ekspres Cabang Klitren

## 2. Sampel

Sampel adalah cuplikan atau bagian dari populasi (Endang, 2013: 10). Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 62). Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131-134) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Semua jenis penelitian membutuhkan teknik yang tepat dalam penentuan jumlah sampel. Teknik sampling memberi konsekuensi pada penggunaan teknik analisis data (Endang, 2013: 11). Jadi, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah konsumen yang terpilih mewakili konsumen lain

dalam memberikan pernyataan terhadap apa yang mereka rasakan saat berkunjung di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta.

Pada penelitian ini penetapan jumlah sampel menggunakan teknik sampling acak jenis *accidental sampling* dengan mengacu pada rumus Isaac dan Michael. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang ada cukup besar. Berdasarkan jumlah populasi yang sudah dijelaskan pada tabel 6 diatas, maka diputuskan jumlah populasi adalah 90 perhari. Peneliti menggunakan tabel dari Issac dan Michael (Endang, 2013: 18) dengan taraf signifikan sampel 5% kepercayaan terhadap populasi untuk menentukan jumlah sampel. Setelah melihat tabel Issac dan Michael dari populasi sebanyak 90 pengunjung maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 72 orang pengunjung. Jadi, sampel dalam penelitian adalah 72 konsumen yang kebetulan datang dan menikmati produk di Calzone Ekspres Cabang Klitren diwaktu peneliti sedang melaksanakan penelitian.

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument**

### **1. Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode *non test*. Metode *non tes* mengandung pengertian 'tidak ada jawaban benar atau salah'. Beberapa metode non tes yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun alat yang digunakan adalah angket/kuesioner dan kamera.

#### **a. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan perilaku subjek penelitian yang dilakukan secara sistematis (Endang,

2013: 26). Pengamatan dilakukan mendapatkan data awal dari tempat penelitian sehingga didapatkan beberapa informasi terkait dengan profil Calzone Ekspress.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara lisan. Wawancara banyak digunakan untuk penelitian studi kasus, evaluasi dan *grounded research*. Dalam penelitian survei, wawancara biasanya digunakan untuk melengkapi data hasil pengisian kuesioner (Endang, 2013: 32). Data yang diperoleh dari hasil wawancara digunakan untuk memperkuat keabsahan penelitian.

c. Angket

Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari Q. dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui (Arikunto,2010: 194). Kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian (Endang, 2013: 28). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup.

Angket data penelitian ini menggunakan angket tertutup, berisi tentang pertanyaan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspress Cabang Klitren Yogyakarta. Hal ini dikarenakan jawaban sudah tersedia dan konsumen tidak diberi peluang untuk menambahkan keterangan. Konsumen tinggal memilih jawaban tersebut sesuai dengan tanggapannya, dengan memberikan tanda cek list ( ) pada kolom yang tersedia. Teknik ini sangat praktis karena konsumen hanya memilih derajat kesetujuan dengan menggunakan modifikasi dari skala Likert, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju

(TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Hal ini dilakukan karena Calzone Ekspres mengusung tema ekspres, yaitu pelayanan cepat. Sebagian besar konsumen yang berkunjung mempunyai waktu yang terbatas, sehingga kuesioner dibuat sedemikian rupa untuk mempercepat proses penjawaban pernyataan penelitian. Bobot skor atau penilaian dari tiap kategori adalah sebagai berikut:

Sangat Puas : memiliki bobot skor 4

Puas : memiliki bobot skor 3

Tidak Puas : memiliki bobot skor 2

Sangat Tidak Puas : memiliki bobot skor 1

Penggunaan metode skala likert pada penelitian ini berdasarkan tiga alasan, yaitu: (1) kategori *undecided* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu, (2) tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, (3) maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STC adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat ke arah setuju atau tidak setuju.

#### d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengabadian gambar. Gambar yang diambil akan ditambahkan sebagai data tambahan pada lampiran. Dokumentasi berguna untuk memperkuat penelitian. Penelitian kali ini dilengkapi dengan dokumentasi menggunakan kamera untuk mengabadikan proses pengisian kuesioner oleh konsumen hingga hal ini menunjukkan bahwa penelitian dilakukan dengan sungguh-sungguh.

## 2. Instrument Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:136), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian instrumen yang digunakan adalah angket/kuesioner. Angket yaitu sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari konsumen.

Konsumen yang kemudian terpilih sebagai sampel penelitian akan diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator jasa (pelayanan) yang telah dinikmati. Alternatif pernyataan yang dipilih menggunakan skala likert, yaitu dengan 4 (empat) alternatif jawaban. Dengan cara konsumen diminta untuk memberikan penilaian (rating antara 1 sampai dengan 4) atas kualitas pelayanan dari Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta secara menyeluruh sesuai dengan pengalaman yang konsumen rasakan.

Penyusunan instrument menurut Sutrisno Hadi (1991: 7), menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

### a) Mendefinisikan konstrak

Mendefinisikan konstrak adalah suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstrak yang akan diteliti, dengan demikian nantinya tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta.

b) Menyidik faktor

Menyidik faktor adalah suatu tahap yang bertujuan untuk menandai faktor-faktor yang disangka kemudian menjadi komponen dari konstruk yang akan diteliti. Dalam penelitian ini diukur berdasarkan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Calzone Ekspres cabang Klitren Yogyakarta.

c) Menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

Langkah yang terakhir adalah menyusun butir pertanyaan berdasarkan faktor dalam menyusun konstruk. Butir pertanyaan merupakan penjabaran isi faktor. Berdasarkan faktor-faktor tersebut kemudian disusun butir-butir pertanyaan yang dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor tersebut. Dalam menyusun butir angket hendaknya menggunakan kalimat yang sederhana, jelas, dan mudah dimengerti, sehingga dalam menjawab Q. tidak mengalami kesulitan.

Instrumen penelitian ini menggunakan angket dengan skala Likert (*rating scale*) yang telah dimodifikasi. Penggunaan skala likert termodifikasi ini bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2006: 134). Adapun untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, misalnya Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), keempat penilaian diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju diberikan bobot 4
- b. Jawaban Setuju diberikan bobot 3

c. Jawaban Tidak Setuju diberikan bobot 2

d. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberikan bobot 1

Berikut ini adalah kisi-kisi dari instrument penelitian yang diajukan peneliti:

Tabel 5. Kisi-kisi Uji Coba Instrument Penelitian

| VARIABEL                                     | SUB VARIABEL                            | INDIKATOR                                   | NO ITEM           | JUM. |
|--|---|---|-------------------|------|
| TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN | BUKTI LANGSUNG ( <i>tangibility</i> )   | 1. fasilitas fisik                          | 1,2,3,4,5,6,7,8   | 12   |
|  |   | 2. perlengkapan                             | 9,10              |      |
|  |   | 3. Penampilan karyawan                      | 11,12             |      |
|  | Keandalan ( <i>reliability</i> )        | 1. ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan | 13,14,15,16       | 12   |
|  |   | 2. penyampaian jasa                         | 17,18             |      |
|  |   | 3. kualitas produk                          | 19,20,21,22,23,24 |      |
|  | Jaminan ( <i>assurance</i> )            | 1. jaminan keamanan produk                  | 25,26,27          | 8    |
|  |   | 2. jaminan keamanan lingkungan              | 28,29             |      |
|  |   | 3. pengetahuan dan kemampuan SDM            | 30,31,32          |      |
|  | Empati ( <i>emphaty</i> )               | 1. sikap karyawan                           | 33,34,35,36,37,38 | 9    |
|  |   | 2. tanggapan terhadap keluhan               | 39,40,41          |      |
|  | Daya Tanggap ( <i>responsivennest</i> ) | 1. kecepatan pelayanan                      | 42,43,44,45       | 9    |
|  |   | 2. perhatian karyawan terhadap konsumen     | 46,47,48,49,50    |      |
|  | <b>JUMLAH</b>                           |   |                   |      |

## **F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Validitas Instrumen**

Sugiyono (1999: 109) menyatakan bahwa, validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang valid. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Pengujian validitas instrumen menggunakan analisis butir yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap-tiap butir dengan skor totalnya sehingga dapat diperoleh indeks validitas tiap butir rumus korelasinya menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Person.

Alasan menggunakan analisis korelasi *product moment* adalah karena datanya berupa data interval. Data interval adalah data statistik yang mempunyai jarak yang sama diantara hal-hal yang sedang diselidiki. Data yang berskala interval adalah data yang bersifat deskriptif. Pengujian validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan cara memberikan angket penelitian atau instrumen penelitian kepada sampel. Untuk menguji validitas butir-butir instrumen lebih lanjut, maka setelah dikonsultasikan dengan ahli, maka selanjutnya diuji cobakan pada 30 orang (Sugiyono, 2009: 182-183).

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan rumus korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{yz} = \frac{(n)(\sum Y)(\sum Z) - (\sum YZ)}{\sqrt{\{(n \sum y^2) - (\sum x)^2\} \{(n \sum z^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{yz}$  = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah Q.

x = jumlah skor butir

y = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap Q.

$x^2$  = jumlah dari kuadrat butir

Z = total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap Q.

YZ = jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap Q..

(Arikunto, 2010 :213)

Uji coba validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS versi 16,0 *for windows*. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen penelitian adalah jika  $r_{hitung}$  sama dengan atau lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka instrumen yang dimaksud tidak valid. Butir instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya dianggap tidak valid.

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen data angket diuji cobakan kepada 30 orang Q. yang merupakan konsumen dari Calzone Ekspres Cabang

Klitren Yogyakarta. Butir instrumen dikatakan valid apabila harga koefisien lebih besar atau sama dengan harga korelasi ( $r$ ) tabel dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$ . Harga koefisien korelasi  $N = 30$  pada taraf signifikan  $5\%$   $r$  tabel = 0,3120.

Hasil dari uji coba validitas variabel kualitas pelayanan kategori harapan pada 30 konsumen dengan 50 butir pertanyaan dinyatakan valid karena melebihi taraf signifikan yang telah ditentukan, yaitu 0,3120 (Lampiran 3). Adapun untuk uji coba validitas variabel kualitas pelayanan kategori kenyataan, 9 butir pertanyaan dinyatakan tidak valid, yaitu pada pertanyaan nomer 3, 6, 12, 19, 20, 32, dan 34. Hal ini dikarenakan ke 9 butir tersebut merada dibawah taraf signifikan yang telah ditentukan (Lampiran 4). Berdasarkan hasil pengujian ini, peneliti memutuskan untuk mengurangi jumlah pertanyaan dengan menghilangkan pertanyaan yang tidak valid sehingga jumlah pertanyaan yang diajukan untuk kuesioner berjumlah 40 butir.

Selanjutnya dilakukan lagi pengujian ulang kuesioner dengan 40 butir pertanyaan. Hasil dari penghitungan ulang validitas pada tahap ini telah memenuhi syarat dan dikatakan valid karena nilai dari  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,3120. Maka kisi-kisi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Kisi-kisi Instrument Penelitian

| VARIABEL           | SUB VARIABEL                          | INDIKATOR                                   | NO ITEM     | JUM . |
|--------------------|---------------------------------------|---|-------------|-------|
| KUALITAS PELAYANAN | BUKTI LANGSUNG ( <i>tangibility</i> ) | 1. fasilitas fisik                          | 1,2,3,4,5   | 8     |
|                    |                                       | 2. perlengkapan                             | 6,7         |       |
|                    |                                       | 3. Penampilan karyawan                      | 8           |       |
|                    | Keandalan ( <i>reliability</i> )      | 1. ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan | 9,10        | 8     |
|                    |                                       | 2. penyampaian jasa                         | 11,12       |       |
|                    |                                       | 3. kualitas produk                          | 13,14,15,16 |       |

|   |   |                |    |
|---|---|----------------|----|
| Jaminan<br>( <i>assurance</i> )           | 1. jaminan keamanan produk              | 17,18,19       | 7  |
|   | 2. jaminan keamanan lingkungan          | 20,21          |    |
|   | 3. pengetahuan dan kemampuan SDM        | 22,23          |    |
| Empati<br>( <i>emphaty</i> )              | 1. sikap karyawan                       | 24,25,26,27,28 | 8  |
|   | 2. tanggapan terhadap keluhan           | 29,30,31       |    |
| Daya Tanggap<br>( <i>responsivenest</i> ) | 1. kecepatan pelayanan                  | 32,33,34,35    | 9  |
|   | 2. perhatian karyawan terhadap konsumen | 36,37,38,39,40 |    |
| <b>JUMLAH</b>                             |   |                | 40 |

## 2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran data dua kali atau lebih gejala yang sama. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabel artinya dapat dipercaya atau diandalkan (Suharsimi Arikunto, 2010: 254). *Reliability test* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Dalam penelitian ini, konsistensi jawaban ditunjukkan oleh tinggi atau rendahnya koefisien *Cronbach's alpha* yang dihasilkan dari proses pengujian. Dalam penelitian ini reliabilitas instrumen diuji dengan koefisien *Alpha Cronbach*, karena skor butir instrumen tidak dikotomi (skor bukan 1 dan 0). Salah satu prosedur untuk mengetahui tingkat reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus Cronbach's coefficient alpha ( ) dengan bantuan program SPSS versi 16,0 for windows.

Teknik Alpha Cronbach tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = 1 - \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

(Arikunto, 2010:196)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya koefisien reliabilitas (harga 1) hasil perhitungan tersebut kemudian dikonsultasikan dengan kriteria tingkat reliabilitas instrumen penelitian. Pedoman untuk menentukan tinggi rendahnya reliabilitas instrumen menurut Suharsimi Arikunto (2000:183) dapat dilihat berdasarkan ketentuan pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Koefisien (r) | Reliabilitas  |
|---------------|---------------|
| 0,80 – 1,000  | Sangat kuat   |
| 0,60 – 0,799  | Kuat          |
| 0,40 – 0,599  | Sedang        |
| 0,20 – 0,339  | Rendah        |
| 0,00 – 0,199  | Sangat Rendah |

Sumber: (Arikunto, 2010:196)

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dalam kolom harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan dan Kenyataan

| Variabel  | Katagori  | <i>Alpha Cronbach</i> | Keterangan |
|-----------|-----------|-----------------------|------------|
| Kualiatas | Harapan   | 0.988                 | Reliabel   |
| Pelayanan | Kenyataan | 0.969                 | Reliabel   |

Sumber : Data Primer Diolah (2016)

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 8 menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* variabel lebih besar dari 0.60 yang berarti reliabel. Dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing indikator dari koesioner adalah reliabel yang berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh hasil reliabilitas dengan tingkat keandalan tinggi yaitu sebesar 0,90. Dengan demikian instrumen kualitas pelayanan memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

#### G. Teknis Analisis Data

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2011: 239-241).

Selanjutnya data kuantitatif berupa angka yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS tersebut diubah menjadi data kualitatif yang berbentuk kalimat naratif (kalimat) agar mudah dimengerti oleh khalayak umum.

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian ini digunakan rumus:

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan

Yi = Skor penilaian harapan

(Supranto, 2014: 241)

Selanjutnya, dari hasil tingkat kesesuaian yang telah diperoleh maka didapat nilai untuk setiap dimensi. Nilai hasil perhitungan ini adalah cerminan dalam pemenuhan harapan pelanggan. Noor Wahyuni (2014) menyatakan bahwa terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian, yaitu:

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas.
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja (persepsi) melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Lebih jelas mengenai kriteria penilaian tingkat kesesuaian konsumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Kriteria Nilai Tingkat Kesesuaian Pelanggan

| <b>Rentang Nilai (%)</b> | <b>Kategori</b> |
|--------------------------|-----------------|
| > 100                    | Sangat Puas     |
| = 100                    | Puas            |
| >100                     | Belum Puas      |

Sumber: Noor Wahyuni (2014) dengan perubahan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Data pada penelitian ini diperoleh dari instrumen berupa angket yang diberikan kepada konsumen setelah mengamati pelayanan dan mengonsumsi produk dari Calzone Ekspres di Cabang Klitren Yogyakarta. Bab ini akan memaparkan data yang telah terkumpul dari masing-masing aspek tersebut. Data pada variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren ini diperoleh melalui angket yang bersifat tertutup dengan jumlah soal sebanyak 40 butir pernyataan. Masing-masing butir mempunyai rentang skor 1 sampai 4. Berdasarkan olah data dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS v.16 maka diperoleh data kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren sebagai berikut:

##### **1. Data Responden**

Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan konsumen yang sedang berkunjung dan melakukan pembelian di Calzone Ekspres Cabang Klitren pada saat penelitian berlangsung. Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia dan jumlah kedatangan. Berikut dipaparkan hasil dari masing-masing karakteristik responden yang ditemui di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta.

##### **a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

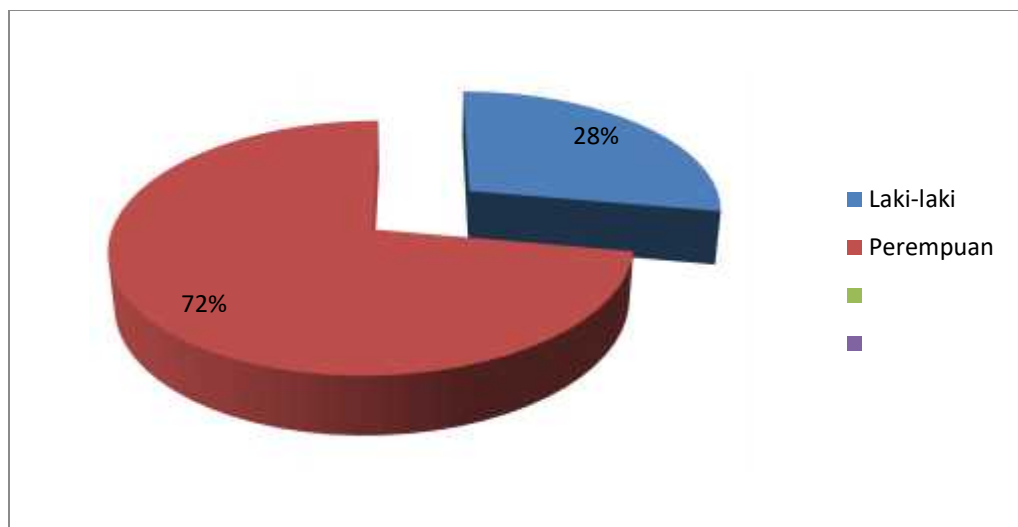
Pada hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Tempat                                    | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---------------|-----------|----------------|
| Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta | Laki-laki     | 20        | 28             |
|   | Perempuan     | 52        | 72             |
|   | Total         | 72        | 100            |

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diatas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Persentase jumlah pengunjung yang disajikan pada gambar 2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang dominan adalah pengunjung perempuan. Persentase yang di capai pengunjung perempuan adalah 72% dari 100%, sedangkan persentase pengunjung laki-laki adalah 28% dari 100%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengunjung di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta didominasi oleh pengunjung berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

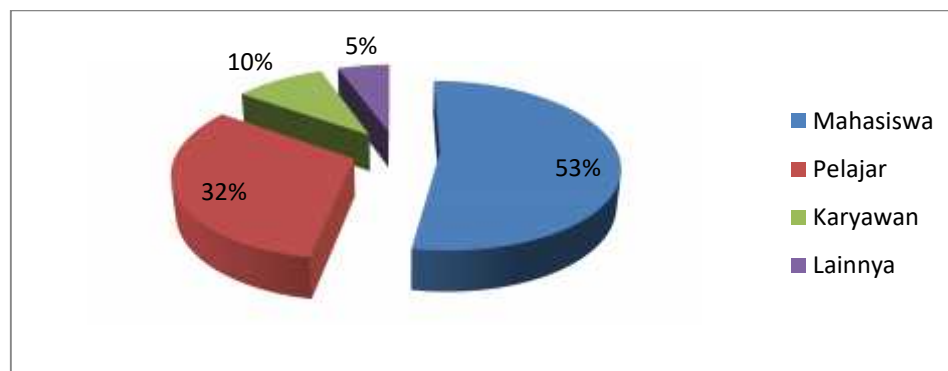
Karakteristik selanjutnya adalah pekerjaan responden. Karakteristik ini berguna untuk mengetahui latar belakang pekerjaan konsumen di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Pada bagian pilihan yang ditawarkan, ada 4 (empat) macam pilihan, yaitu mahasiswa, pelajar, dan karyawan. Pemilihan ke-tiga pekerjaan ini berdasarkan pekerjaan umum. Sedangkan untuk pekerjaan diluar pilihan yang tersedia, responden dapat memilih pada opsi lainnya. Sehingga semua konsumen dapat memilih salah satu dari empat opsi pilihan yang ada. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekosongan jawaban atar pertanyaan yang di ajukan.

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Tempat                                    | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|-----------|-----------|----------------|
| Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta | Mahasiswa | 38        | 53             |
|   | Pelajar   | 23        | 32             |
|   | Karyawan  | 7         | 10             |
|   | Lainnya   | 4         | 5              |
|   | Total     | 72        | 100            |

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 11 diatas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Berdasarkan diagram yang tersaji pada gambar 3, dapat disimpulkan bahwa pengunjung dominan di Calzone Ekpress Cabang Klitren Yogyakarta adalah mahasiswa. Mahasiswa menempati peringkat satu dengan jumlah persentase 53%, sedangkan peringkat kedua adalah pelajar dengan persentase 32%. Peringkat ketiga diduduki oleh Karyawan dengan persentase 10%, sedangkan responden dengan pekerjaan diluar mahasiswa, pelajar dan karyawan sebanyak 5%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

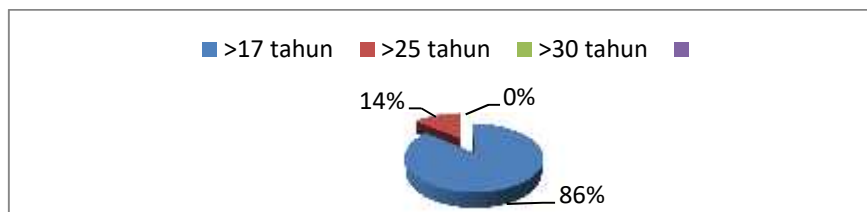
Selain menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan, penelitian ini juga menyajikan data responden berdasarkan usia mereka. Hal ini berguna untuk mendapatkan informasi mengenai rentang usia pengunjung di Calzone Ekpress Cabang Klitren Yogyakarta. Pilihan usia yang ada pada kuesioner adalah >17 tahun, >25 tahun dan >30 tahun. Berikut adalah hasil dari penelitian berdasarkan usia:

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Tempat   | Usia      | Frekuensi | Persentase (%) |
|--|-----------|-----------|----------------|
| <b>Calzone Ekpress<br/>Cabang Klitren<br/>Yogyakarta</b> | >17 tahun | 62        | 86             |
|  | >25 tahun | 10        | 14             |
|  | >30 tahun | 0         | 0              |
|  | Total     | 72        | 100            |

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan usia diatas, dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Calzone Ekpress Cabang Klitren Yogyakarta

Dari gambar 4 diatas, responden yang paling banyak berkunjung di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta berusia >17 tahun dengan persentase 86%. Sedangkan pengunjung dengan usia >25 tahun persentasenya hanya 14%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung dominan yang ada di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah anak muda dengan rentang usia 17-24 tahun.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan

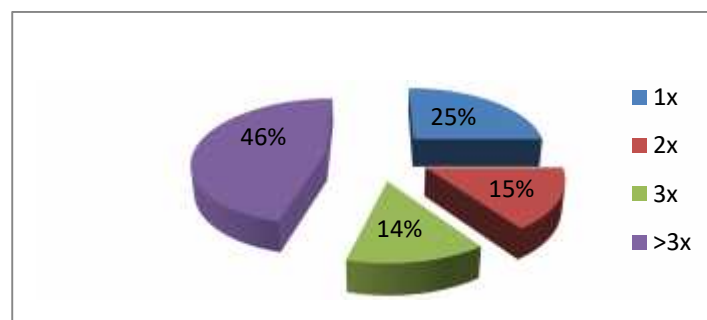
Data karakteristik responden lainnya yang perlu diketahui adalah jumlah kedatangan responden. Hal ini perlu untuk mengetahui seberapa sering responden berkunjung ke tempat penelitian, yaitu Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Berikut adalah hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden berdasarkan tingkat kedatangan responden:

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan

| Tempat  | Kedatangan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|------------|-----------|----------------|
| Calzone Ekspres<br>Cabang Klitren<br>Yogyakarta | 1x         | 18        | 25             |
|   | 2x         | 11        | 15             |
|   | 3x         | 10        | 14             |
|   | >3x        | 33        | 46             |
|   | Total      | 72        | 100            |

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jumlah kedatangan diatas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Pada gambar 5 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan jumlah kedatangan lebih dari 3x memiliki persentase 46%, yang artinya menempati peringkat satu. Responden peringkat kedua dengan jumlah kedatangan 1x sebanyak 25%, responden peringkat ketiga dengan jumlah kedatangan 2x sebanyak 15%, dan untuk peringkat akhir adalah responden dengan jumlah kedatangan 3x dengan persentase 14%.

## 2. Data Kualitas Pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Data kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan diperoleh melalui kuesioner dengan 40 butir pernyataan dan jumlah responden 72. Berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan hasil penelitian kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan. Semakin tinggi kenyataan berarti semakin besar pula kualitas pelayanannya. Begitu juga sebaliknya, jika skor kenyataan lebih kecil dibandingkan dengan skor harapan, maka kualitas pelayanannya kurang maksimal.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian ini dapat dikelompokkan dalam tiga kriteria, yaitu sangat puas ( $>100\%$ ), puas ( $=100\%$ ) dan belum puas ( $<100\%$ ). Kriteria ini dibuat untuk memudahkan pemahaman mengenai hasil perhitungan. Melalui kriteria hasil ini, maka dapat disimpulkan apakah pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta selama ini sudah atau belum memuaskan konsumen. Sehingga nantinya dapat diambil langkah bijaksana dalam menyikapi hasil yang ada dari perhitungan penelitian ini.

Berdasarkan data yang telah diolah menggunakan Ms.Excel, maka diperoleh nilai-nilai tingkat kesesuaian. Adapun penjelasan lebih rinci mengenai hasil perhitungan tingkat kesesuaian untuk dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Tangible* Calzone Ekspress Cabang Klitren Yogyakarta

| NO               | PERNYATAAN   | Harapan     | Kenyataan   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 1                | <b>CECK</b> memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas yang ada   | 3.45        | 3.32        | 96.23                   |
| 2                | Tersedia fasilitas <i>smoking area</i> , <i>delivery order</i> dan <i>Electronic Debit Card (EDC)</i> di <b>CECK</b>   | 3.56        | 3.36        | 94.38                   |
| 3                | Kerapian dan kebersihan fasilitas cukup terjaga (tersedia tempat sampah, lap tangan dan <i>washtafel</i> serta toilet) | 3.6         | 3.42        | 95                      |
| 4                | Area parkir luas dan aman  | 3.53        | 3.53        | 86.11                   |
| 5                | Area parkir terjaga kebersihan dan kerapiannya   | 3.56        | 3.56        | 91.29                   |
| 6                | Peralatan saji bersih  | 3.58        | 3.58        | 93.85                   |
| 7                | Furniture memberi rasa nyaman dan aman (jarak antara meja dan kursi sesuai)  | 3.53        | 3.53        | 88.95                   |
| 8                | Karyawan <b>CECK</b> menggunakan pakaian yang sopan dan rapi   | 3.45        | 3.64        | 94.78                   |
| <b>Jumlah</b>    |  | 28.26       | 27.94       | 740.59                  |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.53</b> | <b>3.49</b> | <b>92.57</b>            |

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui nilai rata-rata yang diperoleh atas semua item pernyataan adalah sebesar 92.57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Tangible* (berwujud) yang diberikan oleh Calzone Ekspress Cabang Klitren Yogyakarta kepada konsumen masih belum bisa memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Noor Wahyuni (2014), maka dimensi tangibles dalam penelitian ini masuk dalam kriteria belum puas.

Skor kenyataan untuk item pernyataan mengenai kerapian dalam penataan fasilitas di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah 3.32 dan harapannya adalah sebesar 3.45 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96.23%. Skor pernyataan untuk item ke-dua yaitu mengenai ketersediaan fasilitas *smoking area*, *delivery order*, dan *electronic debit card* memperoleh nilai sebesar 3.36 dan untuk nilai harapan adalah 3.56 dengan tingkat kesesuaian 94.38%.

Skor kenyataan untuk item ke-tiga yaitu mengenai kerapian dan kebersihan fasilitas berupa tempat sampah, lap tangan dan washtafel serta toilet mempunyai skor kenyataan sebesar 3.42 dan skor harapan sebesar 3.60 dengan tingkat kesesuaian sebesar 95%. Meski belum 100%, namun Calzone Ekspres Cabang Klitren mampu memenuhi harapan konsumen dengan pencapaian skor 95% dan hal ini sudah cukup baik.

Skor kenyataan untuk item ke-empat yaitu mengenai area parkir yang luas dan aman memperoleh nilai sebesar 3.04 dan memperoleh nilai 3.60 untuk nilai harapan dengan tingkat kesesuaian 86.11%. Hal ini berarti bahwa Calzone Ekspres Cabang Klitren dapat memenuhi harapan konsumen sebanyak 86.11%. Skor kenyataan dengan nilai 3.25 dan skor harapan 3.56 dengan tingkat kesesuaian 91.29 diperoleh untuk item ke-lima yaitu mengenai area parkir yang terjaga kebersihan dan kerapiannya. Skor kenyataan sebesar 3.36 dari skor harapan 3.58 dengan tingkat kesesuaian 93.85% adalah nilai untuk pernyataan ke-enam. Item ini membahas mengenai kebersihan alat saji.

Skor kenyataan untuk item ke-tujuh mengenai furniture yang member rasa nyaman dan aman (jarak antar meja dan kursi sesuai) adalah 3.14 dan skor

harapannya adalah 3.53 dengan tingkat kesesuaian 88.95%. Skor kenyataan sebesar 3.45 dan skor harapan sebesar 3.64 dengan tingkat kesesuaian 94.78% adalah nilai untuk item terakhir mengenai karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren dalam menggunakan pakaian yang sopan dan rapi dalam pernyataan dimensi *Tangible* ini.

Selanjutnya adalah data kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi Reliability (keandalan). Dimensi ini berisikan 8 item pernyataan yang membahas seputar *Reliability* pelayanan dari Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Berikut ini adalah tabel yang berisikan pernyataan dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari harapan dan kenyataan:

Tabel 15. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Reliability* di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

| NO               | PERNYATAAN  | HARAPAN     | KENYATAAN   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 9                | Waktu <i>open order</i> dan <i>closed order</i> <b>CECK</b> tepat waktu                                       | 3.64        | 3.45        | 94.78                   |
| 10               | Pesanan yang saya terima sesuai dengan yang saya pesan  | 3.75        | 3.58        | 95.46                   |
| 11               | Karyawan <b>CECK</b> selalu berbicara dengan jelas dan mudah dimengerti mengenai menu yang tidak saya ketahui | 3.77        | 3.48        | 92.3                    |
| 12               | Ketika menu yang saya pilih <i>sold-out</i> , <i>front liner</i> akan menawarkan menu lain                    | 3.73        | 3.41        | 91.42                   |
| 13               | Alat saji bersih  | 3.78        | 3.48        | 92.06                   |
| 14               | Hidangan yang tersaji bersih  | 3.82        | 3.55        | 92.93                   |
| 15               | Rasa dan aroma hidangan enak dan stabil   | 3.82        | 3.56        | 93.19                   |
| 16               | Menu calzone yang disajikan bervariasi  | 3.84        | 3.55        | 92.44                   |
| <b>Jumlah</b>    |   | 30.15       | 28.06       | 744.58                  |
| <b>Rata-rata</b> |   | <b>3.77</b> | <b>3.51</b> | <b>93.07</b>            |

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui nilai rata-rata yang diperoleh atas semua item pernyataan dalam dimensi *Reliability* adalah sebesar 93.07%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Reliability* (keandalan) yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta kepada konsumen masuk dalam kriteria belum puas.

Berdasarkan tabel 22 di atas, pada item ke-sembilan yang membahas mengenai ketepatan waktu buka dan waktu tutup di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mempunyai skor 3.45 untuk kenyataan dan 3.64 untuk skor harapan dengan tingkat kesesuaian 94.78%. Skor kenyataan untuk item ke-sepuluh mengenai kesesuaian pesanan yang diterima dengan yang dipesan adalah 3.58 dan skor harapannya adalah 3.75 dengan tingkat kesesuaian 95.46%. Skor kenyataan pada pernyataan yang membahas tentang kejelasan berbicara, serta pemberian penjelasan kepada konsumen mengenai menu yang tidak mereka ketahui mendapatkan skor 3.48 dan skor harapan 3.77 dengan tingkat kesesuaian 92.30%. Skor kenyataan 3.41 dan skor harapan 3.73 dengan tingkat kesesuaian 91.42% berhasil diperoleh untuk item ke-dua belas tentang pernyataan mengenai keandalan *front-liner* menawarkan menu lain saat ada menu yang *sold out*.

Skor kenyataan untuk item ke-tiga belas yang membahas mengenai kebersihan alat saji adalah sebesar 3.48 dan skor harapan sebesar 3.48 dan skor harapan sebesar dengan tingkat kesesuaian 92.06%. Skor kenyataan untuk kebersihan hidangan yang tersaji di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mencapai 3.55 dan skor harapannya adalah 3.82 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.93%.

Skor kenyataan sebesar 3.56 dan skor harapan dengan nilai 3.82 dengan tingkat kesesuaian sebesar 93.19% berhasil diraih untuk item yang membahas mengenai rasa dan aroma hidangan yang enak dan stabil. Item terakhir pada dimensi Reability adalah pernyataan mengenai kebervarian menu di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Item ini memperoleh skor harapan 3.55 dan skor kenyataan sebesar 3.84 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.44%.

Penjelasan selanjutnya adalah mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *Assurance* (jaminan). Dimensi ini berisikan 7 item pernyataan yang membahas seputar *Assurance* (jaminan) pelayanan dari Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Berikut ini adalah tabel yang berisikan pernyataan dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari harapan dan kenyataan:

Tabel 16. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Assurance* (jaminan) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

| NO               | PERNYATAAN   | Harapan     | Kenyataan   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 17               | <b>CECK</b> memiliki konsep <i>open kitchen and bar</i> , sehingga konsumen merasa aman terhadap produk yang disajikan | 3.89        | 3.68        | 94.6                    |
| 18               | Bahan yang digunakan segar dan berkualitas baik  | 3.89        | 3.53        | 90.74                   |
| 19               | Menu yang disajikan di <b>CECK</b> aman untuk dikonsumsi (tidak mengandung bahan yang berbahaya)                       | 3.86        | 3.59        | 93                      |
| 20               | Rancangan bangunan <b>CECK</b> aman (bangunan dan furniture kuat dan kokoh)  | 3.92        | 3.59        | 91.58                   |
| 21               | Keamanan area parkir di <b>CECK</b> cukup terjaga  | 3.9         | 3.55        | 91.02                   |
| 22               | Karyawan <b>CECK</b> terampil dan kompeten dalam bidangnya   | 3.86        | 3.55        | 91.96                   |
| 23               | Karyawan <b>CECK</b> memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan seputar produk/menu yang saya tanyakan                   | 3.92        | 3.7         | 94.38                   |
| <b>Jumlah</b>    |  | 27.24       | 25.19       | 647.28                  |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.89</b> | <b>3.60</b> | <b>92.47</b>            |

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui nilai rata-rata yang diperoleh atas semua item pernyataan dalam dimensi *Assurance* (jaminan) adalah sebesar 92.47%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta kepada konsumen masuk dalam kriteria belum puas karena kurang dari 100%.

Skor kenyataan untuk item ke-tujuh belas yang membahas mengenai keamanan produk terkait konsep *open kitchen and bar* di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta sebesar 3.68 dan skor harapan 3.89 dengan tingkat kesesuaian sebesar 94.60%. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mampu memenuhi 94.60% harapan konsumen pada item ini.

Skor kenyataan untuk item yang membahas mengenai kesegaran dan kebaikan kualitas bahan memperoleh nilai sebesar 3.53 dan skor harapannya sebesar 3.89 dengan tingkat kesesuaian sebesar 90.74%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terpenuhi sebesar 90.74% untuk item ke-delapan belas dalam pernyataan ini. Skor kenyataan sebesar 3.59 dan skor harapan sebesar 3.86 berhasil diraih oleh item ke-sembilan belas yang membahas mengenai keamanan menu yang disajikan. Keamanan ini mengandung maksud bahwa menu yang tersaji tidak mengandung bahan yang berbahaya. Tingkat kesesuaian untuk item ini adalah 93%. Hal ini berarti harapan konsumen terpenuhi sebesar 93% untuk item ini.

Skor kenyataan untuk item ke-dua puluh yang membahas mengenai kemandirian rancang bangunan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah 3.59 dan skor harapannya adalah 3.92 dengan tingkat kesesuaian 91.58%. Hal ini berarti

harapan mengenai keamanan rancang bangunan termasuk kekokohan bangunan serta furniture berhasil terwujud sebesar 91.58%. Skor kenyataan mengenai pernyataan keamanan tempat parkir di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah sebesar 3.55 dan skor harapannya sebesar 3.90 dengan tingkat kesesuaian 91.02%. Hal ini mempunyai arti bahwa harapan konsumen pada item ini terpenuhi sebesar 91.02%.

Skor harapan untuk item kedua puluh dua dalam pernyataan mengenai ketrampilan dan kompetensi karyawan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah 3.55 dan skor harapannya 3.86 dengan tingkat kesesuaian atau keterpenuhan harapan sebesar 91.96%. Item terakhir dalam dimensi Assurance (jaminan) adalah bahasan mengenai pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam menjawab pertanyaan konsumen seputar menu yang ada. Skor kenyataan untuk item ini adalah 3.70 dan skor harapannya adalah 3.92 dengan tingkat kesesuaian sebesar 94.38%. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mampu memenuhi harapan konsumen terhadap item ini sebesar 94.38%.

Pembahasan selanjutnya adalah mengenai dimensi *Emphaty* (empati) yang ada dalam pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Dimensi ini berisikan 8 item pernyataan yang membahas seputar *Emphaty* (empati) pelayanan dari Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Penilaian ini diberikan oleh konsumen kepada karyawan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta yang melayani proses pembelian.

Berikut ini adalah tabel yang berisikan pernyataan dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari harapan dan kenyataan beserta tingkat kesesuaian yang berhasil diraih oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam dimensi *Emphaty* (empati):

Tabel 17. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Emphaty* (empati) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

| NO               | PERNYATAAN   | Harapan     | Kenyataan   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 24               | <i>Front-liner</i> memberikan perhatian individual kepada konsumen (melayani sesuai antrian dan <i>eye contact</i> ) | 3.96        | 3.56        | 89.89                   |
| 25               | Saya merasa senang dengan pelayanan <b>CECK</b>  | 3.9         | 3.67        | 94.1                    |
| 26               | Karyawan <b>CECK</b> menghormati konsumen  | 3.93        | 3.7         | 94.14                   |
| 27               | <b>CECK</b> memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih dan diatur rapi, musik tidak terlalu keras)         | 3.96        | 3.67        | 92.67                   |
| 28               | Karyawan <b>CECK</b> selalu ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan kepada saya                                    | 3.95        | 3.73        | 94.43                   |
| 29               | Karyawan <b>CECK</b> bersedia mendengarkan keluhan saya dan menanggapi dengan sopan dan baik                         | 3.96        | 3.68        | 92.92                   |
| 30               | <b>CECK</b> mempunyai karyawan yang mampu menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan dan produk                  | 3.93        | 3.66        | 93.12                   |
| 31               | Karyawan akan menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan   | 3.96        | 3.66        | 92.42                   |
| <b>Jumlah</b>    |  | 31.55       | 29.33       | 743.69                  |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.94</b> | <b>3.67</b> | <b>92.96</b>            |

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui nilai rata-rata yang diperoleh atas semua item pernyataan dalam dimensi *Emphaty* (empati) adalah sebesar 92.96%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam dimensi *Emphaty* (empati) yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta kepada konsumen sudah cukup baik namun masuk dalam kriteria belum maksimal karena kurang dari 100%.

Skor kenyataan pada pernyataan ke-dua puluh empat adalah sebesar 3.56 dan skor harapannya sebesar 3.96 dengan tingkat kesesuaian 89.89%. Hal ini berarti pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mampu memenuhi 89.89% harapan konsumen terkait perhatian individual yang diberikan oleh *front-liner* kepada konsumen. Perhatian individual yang dimaksud disini adalah terkait dengan pelayanan sesuai antrian dan *eye contact*.

Skor kenyataan untuk item yang membahas tentang kesenangan (kepuasan) yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah sebesar 3.67 dan skor harapannya sebesar 3.90. Tingkat kesesuaian yang dicapai item ini adalah 94.10%. Hal ini mempunyai arti bahwa harapan konsumen terhadap item ini terpenuhi 94.10%. Skor kenyataan untuk item ke-dua puluh enam yang membahas mengenai sikap menghormati karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta terhadap konsumen yang ada adalah sebesar 3.70. Adapun untuk skor harapannya sebesar 3.93, untuk tingkat kesesuaiannya sebesar 94.14%. Hal ini berarti harapan konsumen sebesar 94.14% terhadap item ini sudah terpenuhi.

Skor kenyataan dan harapan untuk item ke-dua puluh tujuh dalam pernyataan ini adalah 3.67 dan 3.96 dengan tingkat kesesuaian 92.67%. Hal ini berarti harapan konsumen terhadap kesan nyaman, kebersihan lingkungan, dan musik yang diputar berhasil diwujudkan oleh pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta sebesar 92.67%. Skor kenyataan untuk item ke-dua puluh delapan yang membahas mengenai keramahan serta sikap sopan yang ditunjukkan oleh karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam melakukan pelayanan kepada

konsumen adalah 3.73. Adapun skor harapannya adalah 3.95 dengan tingkat kesesuaian 94.43%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen telah terpenuhi sebesar 94.43% untuk item ini.

Skor kenyataan sebesar 3.68 dan skor harapan sebesar 3.96 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.92% berhasil dicapai oleh item ke-dua puluh Sembilan. Item ini membahas mengenai kebersediaan karyawan dalam mendengarkan keluhan konsumen dan menanggapi dengan sopan serta baik. Pernyataan ini menunjukkan bahwa harapan telah tercapai sebesar 92.92%. Skor kenyataan untuk item selanjutnya yang membahas mengenai kemampuan karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan dan produk yang tersai adalah sebesar 3.66. Sedangkan skor harapannya adalah 3.93 dengan tingkat kesesuaian sebesar 93.12%. Hal ini berarti bahwa harapan konsumen terhadap item ini telah terpenuhi sebesar 93.12%.

Item terakhir dalam dimensi *emphaty* (empati) adalah mengenai kesungguhan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen. Item ini memperoleh skor kenyataan sebesar 3.66 dan skor harapan sebesar 3.96 dengan tingkat kesesuaian 92.42%. Hal ini menunjukkan bahwa 92.42% harapan konsumen terpenuhi dalam item ini.

Pembahasan terakhir adalah mengenai kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap/daya tanggap). Dimensi ini berisikan 9 item pernyataan yang membahas seputar *Responsivennes* (cepat tanggap/daya tanggap) pelayanan dari Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta. Pembahasan ini dilakukan guna mengukur seberapa

baik kecepatan tanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan.

Berikut ini adalah tabel yang berisikan pernyataan dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari harapan dan kenyataan beserta tingkat kesesuaiannya:

Tabel 18. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap/daya tanggap) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

| NO               | PERNYATAAN  | Harapan     | Kenyataan   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 32               | Karyawan <b>CECK</b> menginformasikan secara pasti kapan pesanan saya akan siap                               | 3.99        | 3.53        | 88.47                   |
| 33               | Karyawan <b>CECK</b> memberikan layanan yang cepat  | 3.96        | 3.68        | 92.92                   |
| 34               | Karyawan <b>CECK</b> selalu bersedia membantu saya terkait pelayanan  | 3.97        | 3.71        | 93.45                   |
| 35               | <i>Front-liner</i> selalu menyambut /menyapa saya, ketika saya datang dan pergi                               | 4.03        | 3.74        | 92.05                   |
| 36               | Karyawan <b>CECK</b> akan menindak lanjuti keluhan saya terkait pelayanan                                     | 4.05        | 3.75        | 92.59                   |
| 37               | Karyawan <b>CECK</b> minta maaf jika pelayanan melebihi waktu yang dijanjikan                                 | 4           | 3.81        | 95.25                   |
| 38               | <i>Front-liner</i> akan segera membantu membersihkan jika ada minuman yang tumpah                             | 4.1         | 3.81        | 92.92                   |
| 39               | <i>Front-liner</i> menginformasikan bahwa lantai 2 adalah <i>smoking area</i> dan menawarkan asbak bila perlu | 4.07        | 3.7         | 90.9                    |
| 40               | <i>Front-liner</i> selalu siap membantu menata meja dan kursi untuk pesanan skala besar                       | 4.08        | 3.82        | 93.62                   |
| <b>Jumlah</b>    |   | 36.25       | 33.55       | 832.17                  |
| <b>Rata-rata</b> |   | <b>4.03</b> | <b>3.73</b> | <b>92.55</b>            |

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui nilai rata-rata yang diperoleh atas semua item pernyataan dalam dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap/daya tanggap) adalah sebesar 92.55%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap/daya tanggap)

yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta kepada konsumen termasuk dalam kriteria belum puas. Item ke-tiga puluh dua yang membahas mengenai pemberitahuan waktu pesenan siap disajikan kepada konsumen di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mempunyai skor 3.53 untuk kenyataan dan 3.99 untuk skor harapan dengan tingkat kesesuaian 88.47%. Hal ini menunjukkan bahwa Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta mampu memenuhi harapan konsumen sebesar 88.47% untuk item ini.

Skor kenyataan dari item yang membahas mengenai kecepatan layanan yang diberika karyawan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta adalah 3.68 dan skor harapannya adalah 3.96. Adapun tingkat kesesuaian dari item ini adalah 92.92%. Hal ini berarti bahwa harapan konsumen akan kecepatan pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta 92.92% sudah terpenuhi.

Skor kenyataan untuk item pernyataan ke-tiga puluh empat adalah 3.71 dan skor harapannya adalah 3.97 dengan tingkat kesesuaian 93.45%. Item ini membahas mengenai kebersediaan karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam melayani kebutuhan konsumen terkait dengan pelayanan dan produk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 93.45% harapan konsumen telah terpenuhi untuk item ini. Skor kenyataan untuk item yang membahas mengenai *front-liner* yang selalu menyambut konsumen ketika datang dan pergi adalah 3.74 dan skor harapannya adalah 4.03. Adapun tingkat kesesuaian untuk item ini adalah 92.05%.

Skor kenyataan dari item yang membahas mengenai sikap karyawan yang akam menindak-lanjuti keluhan konsumen adalah 3.75 dan skor harapannya adalah

4.05. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian dalam item ini adalah 92.59%. Sehingga dapat diartikan bahwa pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta telah mewujudkan harapan konsumen sebesar 92.59% dalam item penindak-lanjutan keluhan ini. Skor kenyataan mengenai pernyataan bahwa karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta akan minta maaf saat pelayanan melebihi waktu yang dijanjikan adalah 3.81 dan skor harapannya adalah 4. Adapun tingkat kesesuaian dari item pada nomor tiga puluh tujuh ini adalah 95.25%. Hal ini berarti bahwa 95.25% harapan konsumen telah terpenuhi untuk item ini.

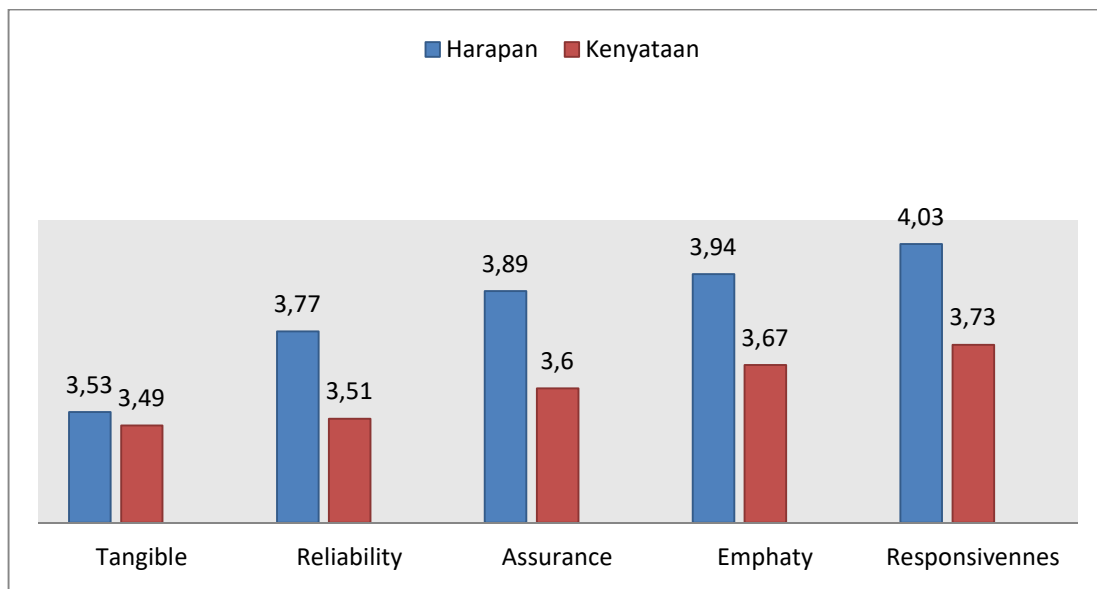
Skor kenyataan untuk pernyataan ke-tiga puluh delapan adalah 3.81 dan skor harapannya adalah 4.10. Adapun untuk tingkat kesesuaian pada pernyataan ini adalah sebesar 92.92%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan konsumen mengenai kesiapan karyawan Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta jika dalam membantu membersihkan jika ada minuman yang tumpah telah terwujud 92.92%. Skor kenyataan untuk item yang membahas mengenai *front-liner* yang selalu menginformasikan mengenai *smoking area* dan menawarkan asbak adalah 3.70. Adapun skor harapannya adalah 4.07 dengan tingkat kesesuaian adalah sebesar 90.90%. Hal ini berarti harapan konsumen terhadap item pernyataan ini telah terwujud 90.90%.

Pembahasan terakhir untuk item *Responsiveness* adalah mengenai kesiapan *front-liner* dalam membantu konsumen saat ada pemesanan tertentu. Skor kenyataan untuk item ke-empat puluh ini adalah 3.82 dan skor harapannya adalah 4.08. Adapun tingkat kesesuaian untuk item terakhir ini adalah sebesar 93.62%. Hal ini mengandung arti bahwa 93.62% harapan konsumen telah berhasil diwujudkan

oleh pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam hal pemesanan skala besar atau pesanan khusus.

Setelah mengetahui tingkat kesesuaian, nilai rata-rata harapan dan nilai rata-rata kenyataan dari setiap dimensi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta belum mencapai nilai maksimal. Semua dimensi yang diteliti masuk dalam kriteria belum puas karena hasil perhitungan tingkat kesesuaiannya di bawah 100%. Meskipun demikian, nilai rata-rata setiap dimensi berada di atas 90%, sehingga hanya perlu dilakukan penyempurnaan dalam hal pelayanan. Point-point pelayanan yang mempunyai nilai terendah dapat dijadikan pertimbangan untuk segera ditindaklanjuti.

Lebih jelas gambaran tentang rentang harapan dan kenyataan dari setiap dimensi ada pada Gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Diagram Tingkat Kesesuaian Nilai Rata-rata Harapan dan Kenyataan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Grafik yang tersaji pada gambar 6 diatas menerangkan bahwa masih ada *gap* kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta sudah melakukan tindakan pelayanan namun hasilnya belum maksimal dan belum bisa memenuhi harapan konsumen. Konsumen mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka dapatkan, namun pada kenyataannya tidak semua dapat terpenuhi dengan maksimal.

Selanjutnya adalah pemaparan rangkuman tingkat kesesuaian. Hal ini diperlukan guna melihat secara jelas dan lengkap pada dimensi mana nilai tertinggi diraih dan dimana nilai terendah ada. Dengan pemaparan ini, nantinya dapat dilakukan koreksi pada dimensi yang nilainya kurang maksimal. Sehingga dari hasil perhitungan ini dapat menjadi perhatian untuk melakukan peningkatan pelayanan.

Lebih jelas mengenai rekap rerata tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi yang di teliti dapat di lihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 19. Rangkuman Tingkat Kesesuaian Masing-Masing Dimensi yang Diteliti

| <b>DIMENSI</b>                           | <b>Tingkat Kesesuaian (%)</b> |
|--|-------------------------------|
| 1. <i>Tangible</i> (Berwujud)            | 92.57                         |
| 2. <i>Reliability</i> (keandalan)        | 93.07                         |
| 3. <i>Assurance</i> (Jaminan)            | 92.47                         |
| 4. <i>Emphaty</i> (Empati)               | 92.96                         |
| 5. <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) | 92.55                         |
| Total                                    | 683.62                        |
| <b>Rata-Rata</b>                         | 92.72                         |

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Adapun penjelasan rinci mengenai nilai setiap item mengacu pada hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada lampiran 11. Berikut ini adalah pembahasan dari hasil penelitian secara garis besar:

### *1. Tangibles*

Hasil dimensi *tangibles* diperoleh hasil rata-rata tingkat kesesuaian 92.57%, sehingga dapat diketahui bahwa belum mencapai 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa belum puas. Adapun nilai terendah terdapat pada item ke-4 yang membahas mengenai luas dan amannya lahan parkir. Ada kemungkinan bahwa konsumen menginginkan lahan parkir yang lebih luas lagi. Namun melihat lahan yang tersedia, maka perluasan lahan parkir sangat sulit untuk dilakukan. Salah satu cara untuk mengantisipasi adalah dengan mengatur kendaraan sedemikian rupa hingga terlihat rapi sehingga diharapkan mampu menampung kendaraan lebih banyak lagi.

### *2. Reliability*

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta untuk dimensi *reliability* diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 93.07%. Sehingga masuk dalam kriteria belum puas. Nilai terendah terdapat pada item ke-12 yang membahas mengenai *front-liner* yang menginformasikan menu *sold-out* sebelum konsumen memilih menu. Mungkin ada beberapa *front-liner* yang belum melaksanakan prosedur ini, sehingga ada beberapa konsumen yang merasa kecewa saat mengetahui menu yang ia pilih tidak tersedia tanpa ada informasi terlebih dahulu.

### 3. *Assurance*

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta untuk dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 92.47%. Dari hasil ini, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam hal jaminan masih belum mencapai nilai maksimal atau masuk dalam kriteria belum puas. Nilai terendah dalam dimensi ini ada pada poin 18 yang membahas penggunaan bahan yang segar dan berkualitas baik. Perlu adanya peningkatan terhadap pelayanan terkait penggunaan bahan yang segar dan berkualitas baik karena hal ini mempengaruhi kualitas dari produk yang dihasilkan. Produk yang baik berasal dari penggunaan bahan-bahan yang baik pula.

### 4. *Emphaty*

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 92.96%. Sehingga dapat diketahui nilai kenyataan lebih kecil dibandingkan dengan harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen belum merasa puas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, nilai terendah terdapat pada item ke 24 yang membahas mengenai perhatian individual oleh *front-liner* kepada konsumen. Hal ini menunjukkan rendahnya sikap perhatian front-liner dalam melayani konsumen, sehingga diharapkan kedepannya front-liner meningkatkan perhatian individual ini dengan cara melakukan *eye contact* dengan konsumen saat sedang melayani. Hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan menyebutkan nama konsumen saat melakukan *repeat order*.

## 5. *Responsiveness*

Nilai rata-rata tingkat kesesuaian yang dicapai oleh dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini adalah 92.55%. Sama seperti ke-empat dimensi lainnya, bahwa nilai ini masih berada dibawah 100%. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta dalam dimensi *responsiveness* belum maksimal dan masuk dalam kriteria belum puas. Nilai terendah dalam dimensi ini berada pada pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan menginformasikan secara pasti kapan pesanan akan siap. Hal ini menunjukkan bahwa *front-liner* belum melakukan penyampaian waktu pesanan siap kepada konsumen.

Pada kelima dimensi yaitu dimensi *tangibles, reliability, assurance, empathy,* dan *responsiveness*, diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 92.72%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk dalam kriteria belum puas karena kurang dari 100%. Beberapa point dalam pelayanan ke-lima dimensi yang masih perlu ditingkatkan untuk mendapatkan nilai sempurna atau setara dengan 100% tingkat kesesuaian.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irene Bayu Permatasari (2014) yang meneliti beberapa hal, diantaranya tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Waduk Gajah Mungkur. Adapun hasil dari penelitian tersebut ada pada kecenderungan *negative* (belum puas). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riyanto (2014) yang meneliti tentang tingkat

kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Grand Puri Park Bantul, menyatakan 28% konsumen masuk dalam kategori kurang puas.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka kepuasan pelayanan sedikit sulit untuk dipenuhi secara maksimal. Harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang akan ia terima sangat tinggi, dan kenyataan yang ia terima tidak selalu sesuai harapan. Oleh karenanya, hal ini perlu mendapat perhatian khusus. Pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai keberhasilan usaha jangka panjang. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Danang Sunyoto (2013: 04), bahwa keberhasilan usaha dalam jangka panjang secara tidak langsung dipengaruhi oleh kemampuan pengelola usaha tersebut untuk memuaskan konsumennya.

Jika kepuasan konsumen dapat terealisasikan dengan baik, maka bukan hal yang mustahil jika konsumen tersebut akan kembali lagi dan berubah menjadi pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Oliver dalam Supranto (2011: 233-234) bahwa pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan berkomentar positif.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan bukti langsung (*tangibles*) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk dalam kriteria belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.57%.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan keandalan (*reliability*) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk kriteria belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 93.07%.
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan empati (*emphaty*) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk dalam kriteria belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.47%.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk dalam kriteria belum puas dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 92.96%.
5. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta masuk dalam kriteria belum puas dengan nilai rata-rata 92.55%.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi yaitu menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi pengelola Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta pada khususnya, dan untuk semua cabang Calzone Ekspres pada umumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada semua dimensi agar dapat mewujudkan harapan konsumen. Dengan meningkatnya jasa pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan merasa semakin puas, sehingga dapat berubah menjadi pelanggan tetap. Secara tidak langsung, kepuasan konsumen juga merupakan sarana promosi dan faktor meningkatnya keuntungan. Dapat dikatakan demikian karena apabila konsumen merasa puas, maka konsumen diharapkan menceritakan kebaikan dari Calzone Ekspres kepada teman maupun keluarga.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diupayakan semaksimal mungkin sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian awal. Namun demikian masih dirasakan memiliki keterbatasan dan kekurangan yang tidak dapat dihindari, di antaranya:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil isian angket dan peneliti tidak dapat mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket. Penulis juga tidak mengontrol kondisi responden baik secara fisik maupun psikologis.
2. Penelitian bukan tergolong penelitian berkesinambungan dan hanya terbatas pada waktu penelitian yang relatif singkat, sehingga dimungkinkan data kurang obyektif

3. Jumlah variabel yang dilibatkan masih sangat terbatas, yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan

#### **D. Saran**

Melihat kesimpulan yang masuk dalam kriteria belum puas dalam semua dimensi, maka peneliti menyarankan kepada pihak pengelola Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta agar meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan tidak kecewa. Adapun lebih spesifik mengenai poin yang harus diperhatikan adalah berikut ini:

1. Pada dimensi *tangible*, yaitu agar meningkatkan keamanan parkir dan kerapian kendaraan yang ada.
2. Pada dimensi *reliability*, yaitu *front-liner* agar selalu memberitahu konsumen mengenai *sold-out menu* sebelum konsumen menentukan pilihan menu.
3. Pada dimensi *assurance*, yaitu agar penggunaan bahan segar dan berkualitas baik terus dilakukan.
4. Pada dimensi *emphaty*, yaitu *front-liner* agar meningkatkan pelayanan individual seperti melakukan *eye contact* serta memeperhatikan konsumen lebih seksama.
5. Pada dimensi *responsiveness*, yaitu *front-liner* agar selalu memberitahukan kapan pesanan akan siap.
6. Pihak manajemen Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta perlu membuat alasan-alasan yang dapat menarik pengunjung untuk datang kembali. Salah satu cara yang menurut peneliti dapat dilakukan agar mereka berkunjung kembali adalah dengan memperbanyak pengadaan promo, diskon atau melakukan promosi lebih giat, baik di media *on-line* ataupun *off-line*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto. 2013. Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta. Gava Media.
- Endang Mulyatiningsih. 2013. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi Offset.
- Irene Bayu Permatasari. 2014. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Dan Produk Makanan Di Objek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri. Skripsi. Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jill Griffin. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Erlangga.
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Restaurant. Nomor KM 95/HK.103/MPPT-87.
- Marsum W.A. 2005. Restoran dan Permasalahannya. Yogyakarta : Andi Offset.
- Noor Wahyuni. (2014). *GAP Analysis*. Diakses dari [http:// qcm.binus.ac.id.html](http://qcm.binus.ac.id.html). pada tanggal 19 Oktober 2016, Jam 12.05 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 Tahun 1989 Tentang PERSYARATAN KESEHATAN RUMAH MAKAN DAN RESTORAN.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip & A.B Susanto. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Riyanto. 2014. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul. Skripsi. Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suhartini .2015. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Makanan Khas Korea Di Silla Restaurant Yogyakarta*. Skripsi. Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Tim Tugas Akhir Skripsi. 2013. *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi*. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tim BPS (Badan Pusat Statistik) D.I.Yogyakarta (2015). *Kepadatan Penduduk menurut Kabupaten/ Kota di D.I.Yogyakarta,2011-2015*. Diakses dari <http://yogyakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/10> pada tanggal 04 Agustus 2016, jam 20.58 WIB.
- Tim BPS (Badan Pusat Statistik) D.I.Yogyakarta (2015). *Konsumsi dan Pengeluaran*. Diakses dari <http://yogyakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/16> pada tanggal 04 Agustus 2016, jam 21.00 WIB
- Tim Unilever Food Solution. *Pelayanan terbaik, kunci sukses restoran Anda* Diakses dari <https://www.unileverfoodsolutions.co.id/id/inspirasi-menu/world-cuisine> pada tanggal 13 Agustus 2016, jam 12.01 WIB.
- UU Perlindungan Konsumen no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Pasal 1 butir

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| VARIABEL                                      | FAKTOR                                       | INDIKATOR                                   | ITEM      | JUM. |
|---|--|---|-----------|------|
| KEPUASAN<br>KONSUMEN<br>TERHADAP<br>PELAYANAN | <b>BUKTI<br/>LANGSUNG<br/>(tangibility)</b>  | 1. fasilitas fisik                          | 1-8       | 12   |
|   |  | 2. perlengkapan                             | 9,10      |      |
|   |  | 3. Penampilan karyawan                      | 11-12     |      |
|   | <b>Keandalan<br/>(reliability)</b>           | 1. ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan | 13-16     | 13   |
|   |  | 2. penyampaian jasa                         | 17,18     |      |
|   |  | 3. kualitas produk                          | 19-24     |      |
|   |  | 4. keandalan karyawan                       | 25,26     |      |
|   | <b>Jaminan<br/>(assurance)</b>               | 1. jaminan keamanan produk                  | 27-29     | 9    |
|   |  | 2. jaminan keamanan lingkungan              | 30,31     |      |
|   |  | 3. pengetahuan dan kemampuan SDM            | 32-36     |      |
|   | <b>Empati<br/>(emphaty)</b>                  | 1. Sikap karyawan                           | 37-42     | 8    |
|   |  | 2. tanggapan terhadap keluhan               | 43-45     |      |
|   | <b>Daya<br/>Tanggap<br/>(responsiveness)</b> | 1. kecepatan pelayanan                      | 46-50     | 9    |
| 2. perhatian karyawan terhadap konsumen       |  | 51-55                                       |           |      |
| <b>Jumlah</b>                                 |  |   | <b>50</b> |      |





Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

**Harapan**

**Item-Total Statistics**

|          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| VAR00001 | 168.2667                      | 324.340                           | .488                                 | .                               | .983                                   |
| VAR00002 | 168.2333                      | 322.047                           | .612                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00003 | 168.1333                      | 323.637                           | .528                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00004 | 168.2333                      | 323.426                           | .536                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00005 | 168.3333                      | 321.126                           | .688                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00006 | 168.3000                      | 322.769                           | .583                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00007 | 168.2333                      | 320.254                           | .713                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00008 | 168.3667                      | 320.861                           | .720                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00009 | 168.2667                      | 317.926                           | .850                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00010 | 168.4000                      | 321.766                           | .686                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00011 | 168.2000                      | 321.545                           | .639                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00012 | 168.1333                      | 321.499                           | .648                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00013 | 168.3667                      | 319.344                           | .810                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00014 | 168.3667                      | 320.309                           | .753                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00015 | 168.4667                      | 322.326                           | .709                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00016 | 168.2667                      | 319.926                           | .736                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00017 | 168.3000                      | 319.528                           | .768                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00018 | 168.2667                      | 319.651                           | .752                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00019 | 168.3000                      | 318.700                           | .816                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00020 | 168.2667                      | 319.306                           | .772                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00021 | 168.3333                      | 318.575                           | .837                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00022 | 168.2667                      | 317.513                           | .874                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00023 | 168.2333                      | 317.495                           | .869                                 | .                               | .982                                   |
| VAR00024 | 168.3333                      | 321.264                           | .680                                 | .                               | .982                                   |

|          |          |         |      |   |      |
|----------|----------|---------|------|---|------|
| VAR00025 | 168.3333 | 320.230 | .740 | . | .982 |
| VAR00026 | 168.1667 | 318.902 | .789 | . | .982 |
| VAR00027 | 168.2333 | 318.392 | .818 | . | .982 |
| VAR00028 | 168.2667 | 319.651 | .752 | . | .982 |
| VAR00029 | 168.3000 | 319.528 | .768 | . | .982 |
| VAR00030 | 168.2667 | 318.409 | .823 | . | .982 |
| VAR00031 | 168.2333 | 318.875 | .791 | . | .982 |
| VAR00032 | 168.2333 | 320.254 | .713 | . | .982 |
| VAR00033 | 168.1333 | 322.878 | .570 | . | .982 |
| VAR00034 | 168.1667 | 321.730 | .630 | . | .982 |
| VAR00035 | 168.2000 | 321.338 | .651 | . | .982 |
| VAR00036 | 168.2000 | 320.303 | .708 | . | .982 |
| VAR00037 | 168.2333 | 319.082 | .779 | . | .982 |
| VAR00038 | 168.2667 | 320.754 | .690 | . | .982 |
| VAR00039 | 168.3667 | 320.654 | .732 | . | .982 |
| VAR00040 | 168.2333 | 320.944 | .674 | . | .982 |
| VAR00041 | 168.3667 | 321.068 | .708 | . | .982 |
| VAR00042 | 168.4000 | 319.972 | .796 | . | .982 |
| VAR00043 | 168.2333 | 320.116 | .721 | . | .982 |
| VAR00044 | 168.2667 | 320.133 | .725 | . | .982 |
| VAR00045 | 168.2000 | 322.166 | .604 | . | .982 |
| VAR00046 | 168.2667 | 321.237 | .662 | . | .982 |
| VAR00047 | 168.2333 | 320.461 | .701 | . | .982 |
| VAR00048 | 168.2000 | 318.993 | .782 | . | .982 |
| VAR00049 | 168.1667 | 318.695 | .801 | . | .982 |
| VAR00050 | 168.2667 | 318.547 | .815 | . | .982 |

## Kenyataan

### Item-Total Statistics

|          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| VAR00001 | 156.0690                      | 198.138                           | .594                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00002 | 155.8966                      | 199.525                           | .421                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00003 | 155.9310                      | 201.067                           | .229                                 | .                               | .956                                   |
| VAR00004 | 156.0345                      | 197.534                           | .598                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00005 | 156.2069                      | 200.099                           | .340                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00006 | 156.1034                      | 199.882                           | .293                                 | .                               | .956                                   |
| VAR00007 | 156.1379                      | 198.123                           | .421                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00008 | 156.1379                      | 198.123                           | .483                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00009 | 156.0000                      | 194.429                           | .804                                 | .                               | .953                                   |
| VAR00010 | 156.1034                      | 199.096                           | .452                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00011 | 155.8276                      | 197.148                           | .572                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00012 | 155.8621                      | 202.337                           | .193                                 | .                               | .956                                   |
| VAR00013 | 156.1379                      | 200.909                           | .448                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00014 | 156.1724                      | 199.219                           | .542                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00015 | 156.2759                      | 199.207                           | .358                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00016 | 156.0690                      | 197.852                           | .513                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00017 | 156.0000                      | 198.643                           | .476                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00018 | 156.1034                      | 198.382                           | .384                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00019 | 156.1034                      | 199.882                           | .293                                 | .                               | .956                                   |
| VAR00020 | 156.1379                      | 202.909                           | .119                                 | .                               | .957                                   |
| VAR00021 | 155.8966                      | 194.167                           | .728                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00022 | 155.7241                      | 195.421                           | .669                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00023 | 155.7931                      | 196.170                           | .631                                 | .                               | .954                                   |
| VAR00024 | 156.0000                      | 196.643                           | .543                                 | .                               | .955                                   |
| VAR00025 | 155.8966                      | 196.096                           | .594                                 | .                               | .954                                   |

|          |          |         |      |   |      |
|----------|----------|---------|------|---|------|
| VAR00026 | 155.8966 | 195.953 | .706 | . | .954 |
| VAR00027 | 155.7241 | 194.921 | .706 | . | .954 |
| VAR00028 | 156.0345 | 191.963 | .662 | . | .954 |
| VAR00029 | 156.0345 | 196.106 | .716 | . | .954 |
| VAR00030 | 155.8966 | 197.382 | .591 | . | .954 |
| VAR00031 | 155.8276 | 196.291 | .636 | . | .954 |
| VAR00032 | 156.0345 | 200.463 | .303 | . | .956 |
| VAR00033 | 155.8621 | 198.409 | .423 | . | .955 |
| VAR00034 | 155.9655 | 201.249 | .262 | . | .956 |
| VAR00035 | 155.8276 | 194.076 | .804 | . | .953 |
| VAR00036 | 155.8276 | 195.576 | .690 | . | .954 |
| VAR00037 | 155.8621 | 196.837 | .528 | . | .955 |
| VAR00038 | 155.8276 | 194.791 | .750 | . | .954 |
| VAR00039 | 155.8621 | 196.266 | .656 | . | .954 |
| VAR00040 | 155.9655 | 194.320 | .773 | . | .953 |
| VAR00041 | 156.0000 | 194.000 | .838 | . | .953 |
| VAR00042 | 156.2759 | 193.707 | .505 | . | .955 |
| VAR00043 | 156.0345 | 191.534 | .746 | . | .953 |
| VAR00044 | 155.8621 | 196.195 | .662 | . | .954 |
| VAR00045 | 156.0690 | 198.281 | .481 | . | .955 |
| VAR00046 | 155.9655 | 197.392 | .655 | . | .954 |
| VAR00047 | 155.9655 | 197.749 | .623 | . | .954 |
| VAR00048 | 156.0690 | 197.067 | .689 | . | .954 |
| VAR00049 | 156.1034 | 194.382 | .570 | . | .954 |
| VAR00050 | 156.0345 | 194.249 | .740 | . | .954 |

Lampiran 4. Hasil Perhitungan Ulang Validitas

**Harapan**

**Item-Total Statistics**

|          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| VAR00001 | 135.3000                      | 275.252                           | .855                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00002 | 135.2000                      | 276.234                           | .765                                 | .                               | .989                                   |
| VAR00003 | 135.2333                      | 274.392                           | .884                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00004 | 135.2333                      | 275.013                           | .846                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00005 | 135.3000                      | 273.390                           | .854                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00006 | 135.2667                      | 273.444                           | .840                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00007 | 135.2333                      | 274.392                           | .884                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00008 | 135.2333                      | 275.013                           | .846                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00009 | 135.0333                      | 276.723                           | .763                                 | .                               | .989                                   |
| VAR00010 | 135.1000                      | 277.541                           | .691                                 | .                               | .989                                   |
| VAR00011 | 135.1667                      | 275.730                           | .794                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00012 | 135.1333                      | 274.671                           | .861                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00013 | 135.1333                      | 274.671                           | .861                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00014 | 135.1333                      | 274.671                           | .861                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00015 | 135.1000                      | 275.197                           | .834                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00016 | 135.1333                      | 274.671                           | .861                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00017 | 135.1667                      | 275.109                           | .832                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00018 | 135.2000                      | 274.441                           | .875                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00019 | 135.2000                      | 274.441                           | .875                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00020 | 135.2333                      | 273.909                           | .913                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00021 | 135.2000                      | 274.441                           | .875                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00022 | 135.2333                      | 273.909                           | .913                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00023 | 135.2000                      | 274.441                           | .875                                 | .                               | .988                                   |
| VAR00024 | 135.2000                      | 274.441                           | .875                                 | .                               | .988                                   |

|          |          |         |      |   |      |
|----------|----------|---------|------|---|------|
| VAR00025 | 135.2000 | 274.441 | .875 | . | .988 |
| VAR00026 | 135.1667 | 274.971 | .840 | . | .988 |
| VAR00027 | 135.1667 | 274.971 | .840 | . | .988 |
| VAR00028 | 135.1667 | 274.971 | .840 | . | .988 |
| VAR00029 | 135.1667 | 276.833 | .727 | . | .989 |
| VAR00030 | 135.1333 | 277.361 | .697 | . | .989 |
| VAR00031 | 135.1667 | 276.833 | .727 | . | .989 |
| VAR00032 | 135.2667 | 275.513 | .825 | . | .988 |
| VAR00033 | 135.2667 | 275.513 | .825 | . | .988 |
| VAR00034 | 135.2333 | 276.047 | .782 | . | .988 |
| VAR00035 | 135.2667 | 275.513 | .825 | . | .988 |
| VAR00036 | 135.2333 | 275.909 | .791 | . | .988 |
| VAR00037 | 135.2667 | 275.444 | .730 | . | .989 |
| VAR00038 | 135.2333 | 275.909 | .791 | . | .988 |
| VAR00039 | 135.2667 | 275.444 | .730 | . | .989 |
| VAR00040 | 135.2333 | 275.909 | .791 | . | .988 |

## Kenyataan

### Item-Total Statistics

|          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| VAR00001 | 127.4667                      | 139.568                           | .548                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00002 | 127.3333                      | 139.057                           | .521                                 | .                               | .970                                   |
| VAR00003 | 127.4000                      | 138.317                           | .619                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00004 | 127.3333                      | 136.506                           | .749                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00005 | 127.5000                      | 138.672                           | .677                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00006 | 127.4667                      | 138.671                           | .638                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00007 | 127.4667                      | 139.775                           | .527                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00008 | 127.4000                      | 137.490                           | .697                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00009 | 127.4333                      | 137.426                           | .729                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00010 | 127.3667                      | 139.895                           | .458                                 | .                               | .970                                   |
| VAR00011 | 127.4000                      | 137.007                           | .742                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00012 | 127.4333                      | 138.254                           | .649                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00013 | 127.3667                      | 137.551                           | .670                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00014 | 127.3667                      | 136.999                           | .721                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00015 | 127.4000                      | 137.628                           | .684                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00016 | 127.4000                      | 139.766                           | .484                                 | .                               | .970                                   |
| VAR00017 | 127.4667                      | 138.602                           | .645                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00018 | 127.5000                      | 138.328                           | .713                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00019 | 127.4000                      | 138.179                           | .632                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00020 | 127.5000                      | 141.224                           | .407                                 | .                               | .970                                   |
| VAR00021 | 127.4667                      | 139.982                           | .506                                 | .                               | .970                                   |
| VAR00022 | 127.4333                      | 137.840                           | .689                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00023 | 127.4333                      | 138.668                           | .609                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00024 | 127.4667                      | 137.706                           | .736                                 | .                               | .969                                   |
| VAR00025 | 127.4000                      | 136.455                           | .794                                 | .                               | .968                                   |

|          |          |         |      |   |      |
|----------|----------|---------|------|---|------|
| VAR00026 | 127.3667 | 136.723 | .746 | . | .969 |
| VAR00027 | 127.4000 | 137.834 | .664 | . | .969 |
| VAR00028 | 127.4000 | 137.145 | .729 | . | .969 |
| VAR00029 | 127.3667 | 135.757 | .835 | . | .968 |
| VAR00030 | 127.3333 | 136.023 | .792 | . | .968 |
| VAR00031 | 127.3667 | 135.757 | .835 | . | .968 |
| VAR00032 | 127.5333 | 139.154 | .674 | . | .969 |
| VAR00033 | 127.6000 | 141.490 | .515 | . | .969 |
| VAR00034 | 127.5333 | 140.809 | .486 | . | .970 |
| VAR00035 | 127.5000 | 139.776 | .559 | . | .969 |
| VAR00036 | 127.5667 | 139.426 | .707 | . | .969 |
| VAR00037 | 127.5000 | 138.121 | .736 | . | .969 |
| VAR00038 | 127.5000 | 137.845 | .765 | . | .969 |
| VAR00039 | 127.3667 | 137.344 | .689 | . | .969 |
| VAR00040 | 127.3667 | 137.344 | .689 | . | .969 |

Lampiran 5. Hasil Pengujian Reabilitas

**Harapan**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .989             | .989   | 40         |

**Kenyataan**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .970             | .970   | 40         |

## Lampiran 6. Tingkat Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Koefisien (r) | Reliabilitas  |
|---------------|---------------|
| 0,80 – 1,000  | Sangat kuat   |
| 0,60 – 0,799  | Kuat          |
| 0,40 – 0,599  | Sedang        |
| 0,20 – 0,339  | Rendah        |
| 0,00 – 0,199  | Sangat Rendah |

Lampiran 7. Kisi-Kisi Soal Valid

| VARIABEL                                | SUB VARIABEL                             | INDIKATOR                                   | NO ITEM        | JUM.      |
|---|--|---|----------------|-----------|
| <b>KUALITAS PELAYANAN</b>               | BUKTI LANGSUNG<br><i>(tangibility)</i>   | 1. fasilitas fisik                          | 1,2,3,4,5      | 8         |
|   |  | 2. perlengkapan                             | 6,7            |           |
|   |  | 3. Penampilan karyawan                      | 8              |           |
|   | Keandalan<br><i>(reliability)</i>        | 1. ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan | 9,10           | 8         |
|   |  | 2. penyampaian jasa                         | 11,12          |           |
|   |  | 3. kualitas produk                          | 13,14,15,16    |           |
|   | Jaminan<br><i>(assurance)</i>            | 1. jaminan keamanan produk                  | 17,18,19       | 7         |
|   |  | 2. jaminan keamanan lingkungan              | 20,21          |           |
|   |  | 3. pengetahuan dan kemampuan SDM            | 22,23          |           |
|   | Empati<br><i>(emphaty)</i>               | 1. sikap karyawan                           | 24,25,26,27,28 | 8         |
|   |  | 2. tanggapan terhadap keluhan               | 29,30,31       |           |
|   | Daya Tanggap<br><i>(responsivennest)</i> | 1. kecepatan pelayanan                      | 32,33,34,35    | 9         |
| 2. perhatian karyawan terhadap konsumen |  | 36,37,38,39,40                              |                |           |
| <b>JUMLAH</b>                           |  |   |                | <b>40</b> |

Lampiran 8. Data Rata-Rata Konsumen per-hari

| <b>Bulan</b>     | <b>Jumlah pengunjung/konsumen</b> | <b>Jumlah Hari</b> |
|------------------|-----------------------------------|--------------------|
| <b>Maret</b>     | 3.050 orang                       | 31                 |
| <b>April</b>     | 2.889 orang                       | 30                 |
| <b>Mei</b>       | 2.300 orang                       | 31                 |
| <b>Jumlah</b>    | 8239                              | 92                 |
| <b>Rata-rata</b> | 89.55 yang dibulatkan menjadi 90. |                    |

Lampiran 9. Karakteristik Responden

**Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Tempat</b>          | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|------------------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| <b>Calzone Ekspres</b> | Laki-laki            | 20               | 28                    |
| <b>Cabang Klitren</b>  | Perempuan            | 52               | 72                    |
| <b>Yogyakarta</b>      | Total                | 72               | 100                   |

**Berdasarkan Pekerjaan**

| <b>Tempat</b>         | <b>Pekerjaan</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|-----------------------|------------------|------------------|-----------------------|
| <b>Calzone</b>        | Mahasiswa        | 38               | 53                    |
| <b>Ekspres</b>        | Pelajar          | 23               | 32                    |
| <b>Cabang Klitren</b> | Karyawan         | 7                | 10                    |
| <b>Yogyakarta</b>     | Lainnya          | 4                | 5                     |
|                       | Total            | 72               | 100                   |

### Berdasarkan Usia

| Tempat          | Usia      | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-----------------|-----------|-----------|----------------|
| Calzone Ekspres | >17 tahun | 62        | 86             |
| Cabang Klitren  | >25 tahun | 10        | 14             |
| Yogyakarta      | >30 tahun | 0         | 0              |
|                 | Total     | 72        | 100            |

### Berdasarkan Jumlah Kedatangan

| Tempat          | Kedatangan | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-----------------|------------|-----------|----------------|
| Calzone Ekspres | 1x         | 18        | 25             |
| Cabang Klitren  | 2x         | 11        | 15             |
| Yogyakarta      | 3x         | 10        | 14             |
|                 | >3x        | 33        | 46             |
|                 | Total      | 72        | 100            |









Lampiran 11. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan

| NO               | PERNYATAAN   | Harapan     | Kenyataan   | TKi (%)      |
|------------------|--|-------------|-------------|--------------|
| <b>TANGIBLE</b>  |  |             |             |              |
| 1                | <b>CECK</b> memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas yang ada   | 3.45        | 3.32        | 96.23        |
| 2                | Tersedia fasilitas <i>smoking area</i> , <i>delivery order</i> dan <i>Electronic Debit Card (EDC)</i> di <b>CECK</b> | 3.56        | 3.36        | 94.38        |
| 3                | Kerapian dan kebersihan fasilitas cukup terjaga (tersedia tempat sampah, lap tangan dan <i>washtafel</i> )           | 3.6         | 3.42        | 95           |
| 4                | Area parkir luas dan aman  | 3.53        | 3.53        | 86.11        |
| 5                | Area parkir terjaga kebersihan dan kerapiaanya   | 3.56        | 3.56        | 91.29        |
| 6                | Peralatan saji bersih  | 3.58        | 3.58        | 93.85        |
| 7                | Furniture memberi rasa nyaman dan aman (jarak antara meja dan kursi sesuai)  | 3.53        | 3.53        | 88.95        |
| 8                | Karyawan <b>CECK</b> menggunakan pakaian yang sopan dan rapi   | 3.45        | 3.64        | 94.78        |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.53</b> | <b>3.49</b> | <b>92.57</b> |
| <b>REABILITY</b> |  |             |             |              |
| 9                | Waktu <i>open order</i> dan <i>closed order</i> <b>CECK</b> tepat waktu  | 3.64        | 3.45        | 94.78        |
| 10               | Pesanan yang saya terima sesuai dengan yang saya pesan   | 3.75        | 3.58        | 95.46        |
| 11               | Karyawan <b>CECK</b> selalu berbicara dengan jelas dan mudah dimengerti mengenai menu yang tidak saya ketahui        | 3.77        | 3.48        | 92.3         |
| 12               | Ketika menu yang saya pilih <i>sold-out</i> , <i>front liner</i> akan menawarkan menu lain                           | 3.73        | 3.41        | 91.42        |
| 13               | Alat saji bersih   | 3.78        | 3.48        | 92.06        |
| 14               | Hidangan yang tersaji bersih   | 3.82        | 3.55        | 92.93        |
| 15               | Rasa dan aroma hidangan enak dan stabil  | 3.82        | 3.56        | 93.19        |
| 16               | Menu calzone yang disajikan bervariasi   | 3.84        | 3.55        | 92.44        |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.77</b> | <b>3.51</b> | <b>93.07</b> |

| NO               | PERNYATAAN   | Harapan     | Kenyataan   | Tkt. Kesesuaian (Tki) % |
|------------------|--|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>ASSURANCE</b> |  |             |             |                         |
| 17               | <b>CECK</b> memiliki konsep <i>open kitchen and bar</i> , sehingga konsumen merasa aman terhadap produk yang disajikan | 3.89        | 3.68        | 94.6                    |
| 18               | Bahan yang digunakan segar dan berkualitas baik  | 3.89        | 3.53        | 90.74                   |
| 19               | Menu yang disajikan di <b>CECK</b> aman untuk dikonsumsi (tidak mengandung bahan yang berbahaya)                       | 3.86        | 3.59        | 93                      |
| 20               | Rancangan bangunan <b>CECK</b> aman (bangunan dan furniture kuat dan kokoh)  | 3.92        | 3.59        | 91.58                   |
| 21               | Keamanan area parkir di <b>CECK</b> cukup terjaga  | 3.9         | 3.55        | 91.02                   |
| 22               | Karyawan <b>CECK</b> terampil dan kompeten dalam bidangnya   | 3.86        | 3.55        | 91.96                   |
| 23               | Karyawan <b>CECK</b> memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan seputar produk/menu yang saya tanyakan                   | 3.92        | 3.7         | 94.38                   |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>3.89</b> | <b>3.60</b> | <b>92.47</b>            |
| <b>EMPHATY</b>   |  |             |             |                         |
| 24               | <i>Front-liner</i> memberikan perhatian individual kepada konsumen (melayani sesuai antrian dan <i>eye contact</i> )   | 3.96        | 3.56        | 89.89                   |
| 25               | Saya merasa senang dengan pelayanan <b>CECK</b>  | 3.9         | 3.67        | 94.1                    |
| 26               | Karyawan <b>CECK</b> menghormati konsumen  | 3.93        | 3.7         | 94.14                   |
| 27               | <b>CECK</b> memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih dan diatur rapi, musik tidak terlalu keras)           | 3.96        | 3.67        | 92.67                   |
| 28               | Karyawan <b>CECK</b> selalu ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan kepada saya                                      | 3.95        | 3.73        | 94.43                   |

|                       |   |             |             |              |
|-----------------------|---|-------------|-------------|--------------|
| 29                    | Karyawan <b>CECK</b> bersedia mendengarkan keluhan saya dan menanggapi dengan sopan dan baik                  | 3.96        | 3.68        | 92.92        |
| 30                    | <b>CECK</b> mempunyai karyawan yang mampu menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan dan produk           | 3.93        | 3.66        | 93.12        |
| 31                    | Karyawan akan menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan  | 3.96        | 3.66        | 92.42        |
| <b>Rata-rata</b>      |   | <b>3.94</b> | <b>3.67</b> | <b>92.96</b> |
| <b>RESPONSIVENNES</b> |   |             |             |              |
| 32                    | Karyawan <b>CECK</b> menginformasikan secara pasti kapan pesanan saya akan siap                               | 3.99        | 3.53        | 88.47        |
| 33                    | Karyawan <b>CECK</b> memberikan layanan yang cepat  | 3.96        | 3.68        | 92.92        |
| 34                    | Karyawan <b>CECK</b> selalu bersedia membantu saya terkait pelayanan  | 3.97        | 3.71        | 93.45        |
| 35                    | <i>Front-liner</i> selalu menyambut /menyapa saya, ketika saya datang dan pergi                               | 4.03        | 3.74        | 92.05        |
| 36                    | Karyawan <b>CECK</b> akan menindak lanjuti keluhan saya terkait pelayanan                                     | 4.05        | 3.75        | 92.59        |
| 37                    | Karyawan <b>CECK</b> minta maaf jika pelayanan melebihi waktu yang dijanjikan                                 | 4           | 3.81        | 95.25        |
| 38                    | <i>Front-liner</i> akan segera membantu membersihkan jika ada minuman yang tumpah                             | 4.1         | 3.81        | 92.92        |
| 39                    | <i>Front-liner</i> menginformasikan bahwa lantai 2 adalah <i>smoking area</i> dan menawarkan asbak bila perlu | 4.07        | 3.7         | 90.9         |
| 40                    | <i>Front-liner</i> selalu siap membantu menata meja dan kursi untuk pesanan skala besar                       | 4.08        | 3.82        | 93.62        |
| <b>Rata-rata</b>      |   | <b>4.03</b> | <b>3.73</b> | <b>92.55</b> |

Lampiran 12. Surat Ijin Observasi



FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA



PERMOHONAN IJIN  
SURVEY/OBSERVASI/PENELITIAN \*)

Certificate No. QSC/0092

Nama Peneliti : IRMA FATMANINGRUM  
NIM : 12511241035  
Jurusan : Pend. Teknik B. an.  
Jumlah Peserta : 1  
Nama / NIM Peserta : -

Tujuan/Lokasi Penelitian : Calzore Ekspres Cabang Klitren  
Waktu Penelitian :  
Alamat : Jl. Dr. Wahidin No. 46 Kav. A, Klitren, Yk  
Kota / Kabupaten \*) : Yogyakarta  
Propinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nama Tugas / Mata Kuliah : Tugas Akhir Skripsi

Judul Survey/Observasi/Penelitian \*) :  
Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan  
Di Calzore Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Dr. Mutiara Nugrahani  
NIP.: 19770131 200212 2 001

Pemohon,

Irma Fatmaningrum  
NIM. 12511241035

CATATAN :  
UNTUK PERMOHONAN PENELITIAN DILAMPIRI  
FOTOCOPY LEMBAR JUDUL DAN PENGESAHAN

\*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281  
 Telp. (0274) 568168 psw, 276, 289, 292, (0274) 586734; Fax. (0274) 586734;  
 Website : http://it.uny.ac.id, email : it@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

No : 1110/H34/PL/2016  
 Lamp : -  
 Hal : Ijin Penelitian

22 Juli 2016

Yth.

1. Gubernur DIY c.q. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
2. Gubernur Procinsi DIY c.q. Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi DIY
3. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Dinas Perijinan Kota Yogyakarta
4. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kota Yogyakarta
5. Pimpinan GIZONE Ekspres Cabang Klitren

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di GIZONE Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

| No | Nama              | No. Mhs.    | Program Studi     | Lokasi                           |
|----|-------------------|-------------|-------------------|----------------------------------|
| 1. | Irma Fatmaningrum | 12511241035 | Pend. Teknik Boga | GIZONE Ekspres<br>Cabang Klitren |

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si.  
 NIP : 19770121 200212 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Tanggal 25 - 29 Juli 2016

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan :  
 Ketua Jurusan

Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian dari Balai Kota



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682  
Fax (0274) 555241  
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id  
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/2683  
3290/34

- Membaca Surat : Dari Wakil Dekan I Fak. Teknik - UNY  
Nomor : 1110/H34/PL/2016 Tanggal : 22 Juli 2016
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : IRMA FATMANINGRUM  
No. Mhs/ NIM : 12511241035  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY  
Alamat : Jalan Colombo No. 1 Yogyakarta  
Penanggungjawab : Dr. Mutiara Nugraheni  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI CALZONE EKSPRESS CABANG KLITREN YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 25 Juli 2016 s/d 25 Oktober 2016  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

IRMA FATMANINGRUM

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 25 Juli 2016



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Pimp. Calzone Ekspres Yogyakarta  
3. Wakil Dekan I Fak. Teknik - UNY  
4. Ybs.

Lampiran 15. Contoh Kuesioner Penelitian

| No  | Pernyataan  | Harapan        |   |    | Kenyataan        |   |    |
|-----|---|----------------|---|----|------------------|---|----|
|     |   | SS             | S | TS | SS               | S | TS |
| 11. | Karyawan CECK selalu berbicara dengan jelas dan mudah dimengerti mengenai menu yang tidak saya ketahui  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 12. | Ketika menu yang saya pilih sold-out, front liner akan menawarkan menu lain                             |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 13. | Alat saji bersih  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 14. | Hidangan yang tersaji bersih  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 15. | Rasa dan aroma hidangan enak dan stabil   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 16. | Menu caizone yang disajikan bervariasi  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| No  | <b>Pernyataan</b>   | <b>Harapan</b> |   |    | <b>Kenyataan</b> |   |    |
|     | <b>Assurance (Jaminan)</b>  | SS             | S | TS | SS               | S | TS |
| 17. | CECK memiliki konsep open kitchen and bar, sehingga konsumen merasa aman terhadap produk yang disajikan |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 18. | Bahan yang digunakan segar dan berkualitas baik   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 19. | Menu yang disajikan di CECK aman untuk dikonsumsi (tidak mengandung bahan yang berbahaya)               |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 20. | Rancangan bangunan CECK aman (bangunan dan furniture kuat dan kokoh)                                    |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 21. | Kaamanan area parkir di CECK cukup terjaga  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 22. | Karyawan CECK terampil dan kompeten dalam bidangnya   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 23. | Karyawan CECK memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan seputar produk/menu yang saya tanyakan           |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |

**KUESIONER**

**IDENTITAS RESPONDEN**  
 Nama : ANA TSANI  
 Alamat : SETURAN SURABAYA NO. 90 RYKWOZ/01  
 Jenis Kelamin : L  / P   
 Pekerjaan : Mahasiswa  / Pelajar  / Karyawan  / Lainnya   
 Umur : >17 thn  / >25 thn  / >30 thn   
 Berapa kali kedatangan: 1x  / 2x  / 3x  / >3x

**PETUNJUK PENGISIAN**  
 Berikut ini adalah angket untuk mengetahui pendapat saudara tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Caizone Ekspres Cabang Klitren (CECK). Berilah tanda (✓) kolom SS (sangat setuju) S (setuju) TS (tidak setuju) STS (sangat tidak setuju) yang paling sesuai dengan keadaan saudara.  
 Kolom **HARAPAN** diisi sesuai harapan yang saudara inginkan.  
 Kolom **KENYATAAN** diisi sesuai kenyataan keadaan yang ada di lapangan.

| No  | Pernyataan   | Harapan        |   |    | Kenyataan        |   |    |
|-----|--|----------------|---|----|------------------|---|----|
|     |  | SS             | S | TS | SS               | S | TS |
|     | <b>Tangible (Berwujud)</b>   | SS             | S | TS | SS               | S | TS |
| 1.  | CECK memperhatikan kerapian dalam pelayanan fasilitas yang ada   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 2.  | Tersedia fasilitas smoking area, delivery order dan Electronic Debit Card (EDC) di CECK                        |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 3.  | Kerapian dan kebersihan fasilitas cukup terjaga (tersedia tempat sampah, lap tangan dan wastafel serta toilet) |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 4.  | Area parkir luas dan aman  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 5.  | Area parkir terjaga kebersihan dan kerapian  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 6.  | Pelayanan saji bersih  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 7.  | Furniture memberi rasa nyaman dan aman (jarak antara meja dan kursi sesuai)                                    |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 8.  | Karyawan CECK menggunakan pakaian yang sopan dan rapi  |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| No  | <b>Pernyataan</b>  | <b>Harapan</b> |   |    | <b>Kenyataan</b> |   |    |
|     | <b>Reliability (keandalan)</b>   | SS             | S | TS | SS               | S | TS |
| 9.  | Waktu open order dan closed order CECK tepat waktu   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |
| 10. | Pesanan yang saya terima sesuai dengan yang saya pesan   |                |   | ✓  |                  |   | ✓  |

| No  | Pernyataan<br>Responsiveness (Cepat<br>Tanggap)   | Harapan |   |    |     |     | Kenyataan |   |    |     |     |   |  |
|-----|---|---------|---|----|-----|-----|-----------|---|----|-----|-----|---|--|
|     |   | SS      | S | TS | STS | 5TS | SS        | S | TS | STS | 5TS |   |  |
| 36. | Karyawan CECK akan menindak lanjut keluhan saya terkait pelayanan                               |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 37. | Karyawan CECK minta maaf jika pelayanan melebihi waktu yang dijanjikan                          |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 38. | Front-liner akan segera membantu membersihkan jika ada minuman yang tumpah                      |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 39. | Front-liner menginformasikan bahwa lantai 2 adalah smoking area dan menawarkan asbak bila perlu |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 40. | Front-liner selalu siap membantu menata meja dan kursi untuk pesanan skala besar                |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |

Kritik, saran dan kesan:  
 - Pujane untuk kamarmndh  
 - Ac untuk no smoking  
 - brifi  
 - Pakek hemat calzone.

Yogyakarta, Juli 2016

(TTD)

| No  | Pernyataan<br>Empathy (Empati)  | Harapan |   |    |     |     | Kenyataan |   |    |     |     |   |  |
|-----|---|---------|---|----|-----|-----|-----------|---|----|-----|-----|---|--|
|     |   | SS      | S | TS | STS | 5TS | SS        | S | TS | STS | 5TS |   |  |
| 24. | Front-liner memberikan perhatian individual kepada konsumen (melayani sesuai arahan dan eye contact)  |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 25. | Saya merasa senang dengan pelayanan CECK  |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 26. | Karyawan CECK menghormati konsumen  |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 27. | CECK memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih dan diatur rapi, musik tidak terlalu keras) |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 28. | Karyawan CECK selalu ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan kepada saya                            |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 29. | Karyawan CECK bersedia mendengarkan keluhan saya dan menanggapi dengan sopan dan baik                 |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 30. | CECK mempunyai karyawan yang mampu menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan dan produk          |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 31. | Karyawan akan menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan  |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| No  | Pernyataan<br>Responsiveness (Cepat<br>Tanggap)   | Harapan |   |    |     |     | Kenyataan |   |    |     |     |   |  |
| 32. | Karyawan CECK menginformasikan secara pasti kapan pesanan saya akan siap layanan yang cepat           |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 33. | Karyawan CECK memberikan layanan yang cepat   |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 34. | Karyawan CECK selalu bersedia membantu saya terkait pelayanan   |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |
| 35. | Front-liner selalu menyambut menyapa saya, ketika saya datang dan pergi                               |         |   | ✓  |     |     |           |   |    |     |     | ✓ |  |

Lampiran 16. Dokumentasi

Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta



Front-liner melayani konsumen



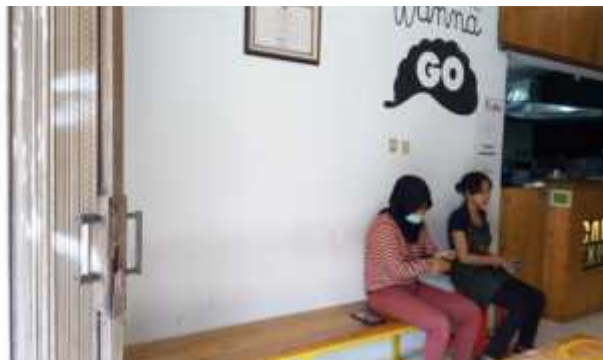
Toilet dan *washtafel*



Area parkir



*Electronic Debit Card*



*Waiting chair*



Mushola dan perlengkapannya



*Delivery order*



Server/waitress sedang menyambut konsumen



Suasana Calzone Ekspres Klitren malam hari



Penyajian Calzone



Smoking area



Kasir dan tempat Order

Penelitian



Responden karyawan



Responden mahasiswa



Responden pelajar



Responden pelajar



Responden keluarga