

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di ASC Yogyakarta, subyek penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung dari ASC Yogyakarta. Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Go food di ASC Yogyakarta. Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik setiap ubahan penelitian. Pada pembahasan sebelumnya penulis telah mengemukakan bahwa salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui angket, maka penulis melakukan penelitian dengan membagikan angket penelitian kepada pengunjung atau konsumen di ASC Yogyakarta Yogyakarta.

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengunjung atau konsumen yang berkunjung di ASC Yogyakarta pada setiap harinya mencapai 80 orang dengan sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 50 orang. Angket yang dibagikan tersebut terdiri dari 36 butir pernyataan berdasarkan indikator yaitu 10 butir mengenai cita rasa makanan, 5 butir mengenai variasi menu, 2 butir mengenai porsi hidangan, 4 butir mengenai kualitas bahan makanan, 5 butir mengenai penyajian makanan, dan 3 butir mengenai harga. Seluruh pernyataan yang disusun berdasarkan pokok penelitian dan indikator dari variabel yang diteliti yaitu mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Go Food di ASC Yogyakarta.

1. Analisis Karakteristik Responden

Jumlah Responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 50 kuesioner dikarenakan cukup banyak kuesioner yang memiliki respon yang tidak lengkap. Pembagian angket dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah konsumen yang berkunjung ke ASC Yogyakarta, tepatnya sesaat setelah responden menikmati sajian makanan di ASC Yogyakarta.

Penyajian data mengenai identitas responden yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari responden. Adapun gambaran tentang keadaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi masing-masing responden tersebut :

a. Responden Berdasarkan Umur

ASC merupakan salah satu restoran di Yogyakarta yang menyediakan berbagai macam hidangan menu. Dengan banyaknya pengunjung ASC Yogyakarta, maka konsumen yang ada didalamnya bervariasi berdasarkan umur. Umur seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan atau perilaku berkaitan dengan suatu produk. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
17-25	29	58 %
26-34	16	32 %
35-43	5	10 %
44<	0	-
Total	50	100%

Berdasarkan diagram tersebut, dapat diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari rentang usia tujuh belas hingga dua puluh lima tahun, disusul dengan presentasi 58 % . disusul dengan responden berusia duapuluh enam hingga tiga puluh empat tahun dengan 32 %. Paling sedikit adalah responden berusiatiga puluh lima hingga empat puluh tiga persen dengan 10%. Sedangkan responden berusia di atas empat puluh empat tahun tidak ada sama sekali.

b. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk. Tabulasi responden mengenai pekerjaan disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan	Jumlah Responden	Presentasi
Pelajar/mahasiswa	13	26%
Karyawan/pegawai	20	40%
Wiraswasta	9	18%
Lain-lain	8	16%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa, presentase responden terbesar adalah karyawan/pegawai sebanyak empat puluh persen. Kemudian diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 26%, wiraswasta sebanyak 18 %, dan pekerjaan selain kategori tersebut sebanyak 16%.

c. Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tabel disajikan mengenai responden berdasarkan tingkat penghasilan. Tingkat penghasilan juga mencerminkan kemampuan seseorang dalam memilih produk dan jasa.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tingkat Penghasilan	Jumlah Responden	Presentasi
<1000.0000	1	5%
1000.0000-2000.000	18	36%
2000.0000-3000.000	10	20%
3000.000<	21	42%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa responden berpenghasilan satu hingga dua juta menempati posisi terbanyak dengan empat puluh dua persen dari keseluruhan responden. Disusul dengan

responden berpenghasilan di atas tiga juta. Di belakangnya ada responden berpenghasilan dua hingga tiga juta,

1. Analisis Data Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GO food ASC Yogyakarta

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi atas kenyataan dan harapan. Kenyataan berada di bawah harapan, maka konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya, juga kenyataan memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya, apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang bersangkutan (kenyataan).

Hasil penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri atas tingkat harapan dangkat kenyataan yang diterima oleh konsumen. Pemberian skor terhadap masing-masing butir pernyataan adalah skor 4 untuk jawaban sangat penting/sangat puas, skor 3 untuk jawaban penting/puas, skor 2 untuk jawaban tidak penting/tidak puas, skor 1 untuk jawaban sangat tidak penting/sangat tidak puas .

a. Analisis GAP

Setelah skor harapan dan skor kenyataan teridentifikasi langkah selanjutnya yaitu membandingkan antara skor harapan dan skor kenyataan menggunakan analisis GAP. Analisis GAP digunakan untuk mengidentifikasi PFI (Priorities For Improvement), yaitu bidang-bidang

dengan potensi terbesar untuk penyempurnaan kepuasan pelanggan. Jikakenyataan lebih rendah dibandingkan dengan harapan, maka perusahaan kemungkinan menghadapi sebuah masalah. Semakin besar GAP maka semakin besar pula masalahnya (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2014:79). Analisis GAP dihitung dengan rumus :

$$\text{GAP} = \text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan}$$

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara rata rata kenyataan dan harapan konsumen yang diterima oleh ASC Pada skor GAP terdapat angka minus yang menunjukkan adanya ketidak puasan konsumen terhadap Kebersihan produk, kesesuaian pelayanan di ASC, dan pelayanan di ASC GAP tertinggi ada pada pelayanan driver sedangkan kenyamanan aplikasi sendiri memiliki point nol.

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Go Food ASC Yogyakarta dengan mengukur tingkat harapan konsumen dan mengukur kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen akan merasa puas jika kinerja restoran lebih besar dari apa yang diharapkan konsumen sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

Tabel 5. Kriteria Kepuasan

Nilai	Kriteria
$\geq 100 (X > Y)$	Memuaskan
$\leq 100 (X < Y)$	Belum Memuaskan

Selanjutnya, jumlah skor penilaian produk dan jumlah skor harapan produk dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Harapan

Y_i = Kenyataan

Hasil tersebut disajikan dalam bentuk grafik yang disebut Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dimana X yang merupakan kenyataan dan sumbu Y adalah nilai harapan konsumen.

Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D (supranto 2011: 242 – 243). Kuadran diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini :

1. Nilai Importance Performance mengenai Aplikasi

Tabel di atas menunjukkan bahwa Importance performance analysis di ASC untuk penggunaan aplikasi go food sangat memuaskan, karena angka rata-rata mencapai angka di atas 100% yang berarti pelanggan Go food di ASC puas dengan aplikasi Go food yang ada di ASC.

Tabel 6. IPA Bukti Langsung

Aspek yang dinilai	Rata-rata skor
Bukti langsung aplikasi	100,02%

2. Nilai Importance Performance Analysis mengenai Driver

Tabel di atas menunjukkan bahwa pelanggan di ASC sangat puas terhadap pelayanan driver go jek di ASC. Karena angka rata-rata IPA untuk pelayanan driver go food di ASC berada di atas 100 %. Yang berarti pelanggan di ASC Puas dengan Aplikasi Go food yang ada di ASC.

Tabel 7. IPA Pelayanan Driver

Aspek yang dinilai	Rata rata skor
Pelayanan driver go jek	100,81 %

3. Nilai Importance Performance Analysis untuk kesesuaian produk

Menurut tabel di atas, konsumen ASCC belum puas terhadap kesesuaian makanan di aplikasi GO food dengan kondisi asli makanan. Fakta tersebut bisa dilihat dari rata-rata Index Performance yang berada di bawah 100%, yang berarti konsumen di ASC belum puas terhadap kesesuaian produk dengan tampilan di Aplikasi.

Tabel 8. IPA Kesesuaian Produk

Aspek yang dinilai	Rata rata skor
Kesesuaian produk	95,90%

4. Nilai Importance performance analysis untuk pelayanan ASC Menurut tabel di atas, konsumen ASC belum puas terhadap pelayanan yang diberikan di ASC untuk aplikasi GO food. Fakta tersebut bisa dilihat dari rata-rata Index Performance yang berada di bawah 100%, yang berarti konsumen di ASC belum puas dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh ASC terhadap aplikasi Go Food.

Tabel 9. IPA Pelayanan Resto

Aspek yang dinilai	Rata rata skor
Pelayanan Resto	98,41 %

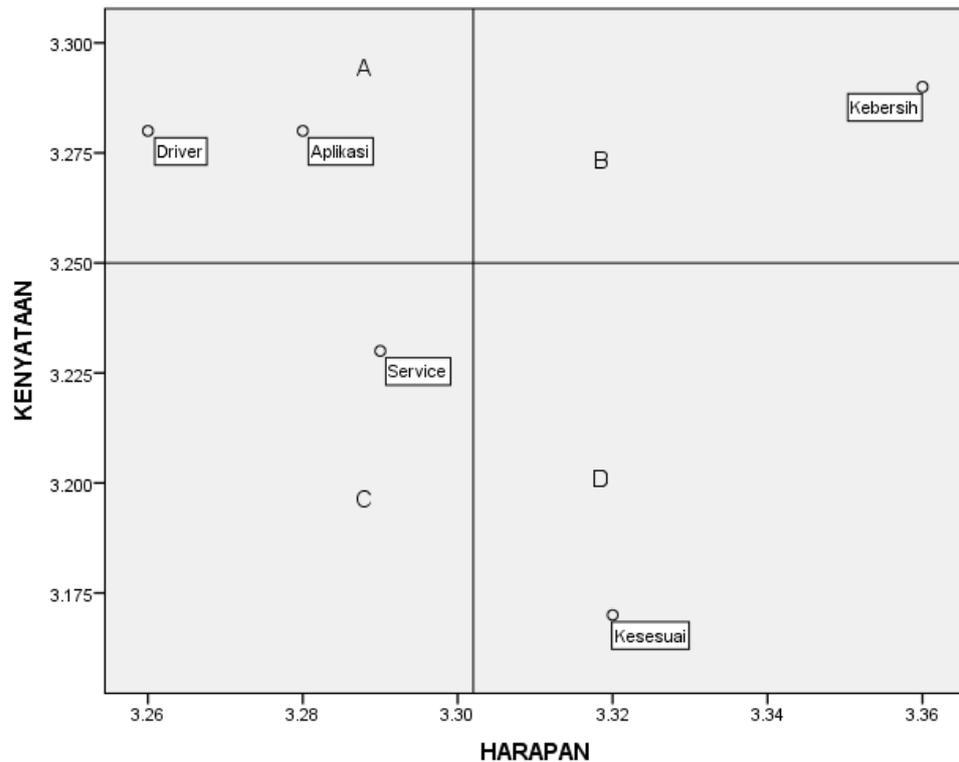
5. Nilai Importance Performance Untuk Kebersihan produk Menurut tabel di atas, konsumen ASC belum puas terhadap kebersihan dan kemasan di ASC untuk layanan GO food. Fakta tersebut bisa dilihat dari rata-rata Index Performance yang berada di bawah 100%, yang berarti konsumen di ASC belum puas dengan kemasan dan kebersihan produk ASC di aplikasi Go Food

Tabel 10. IPA Kemasan dan Kebersihan

Aspek yang dinilai	Rata rata skor
Kebersihan produk	97,95 %

Berdasarkan analisis IPA, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan konsumen dan kenyataan yang diterima konsumen di ASC Yogyakarta. Nilai rata-rata total kenyataan 3,64 dan harapan

2,97,selanjutnya angka tersebut dijadikan sebagai sumbu X dan Y. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D.



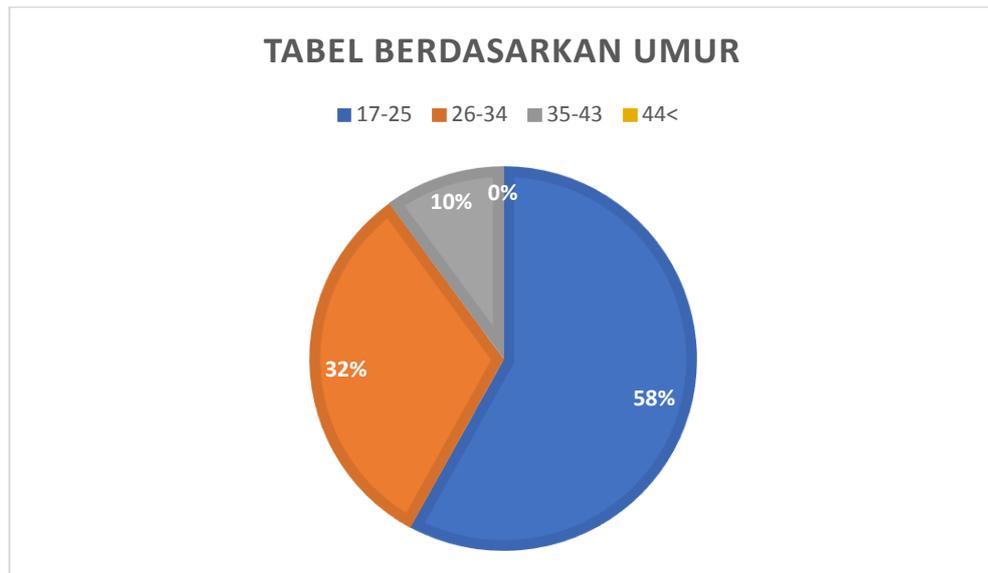
Gambar 2. Diagram Kartesius

Pada pengukuran ini, atribut kualitas produk diplotkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui kedudukan masing-masing atribut dalam kuadran prioritas. Hasil pengukuran berbagai atribut tersebut didasarkan pada tingkat kepentingan (harapan) konsumen dan tingkat kinerja (Kenyataan) ASC Yogyakarta, sehingga dapat membantu pihak ASC Yogyakarta untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen.

Berdasarkan analisis dengan metode IPA, maka atribut kualitas aplikasi dan pelayanan driver berada pada kuadran A, kebersihan

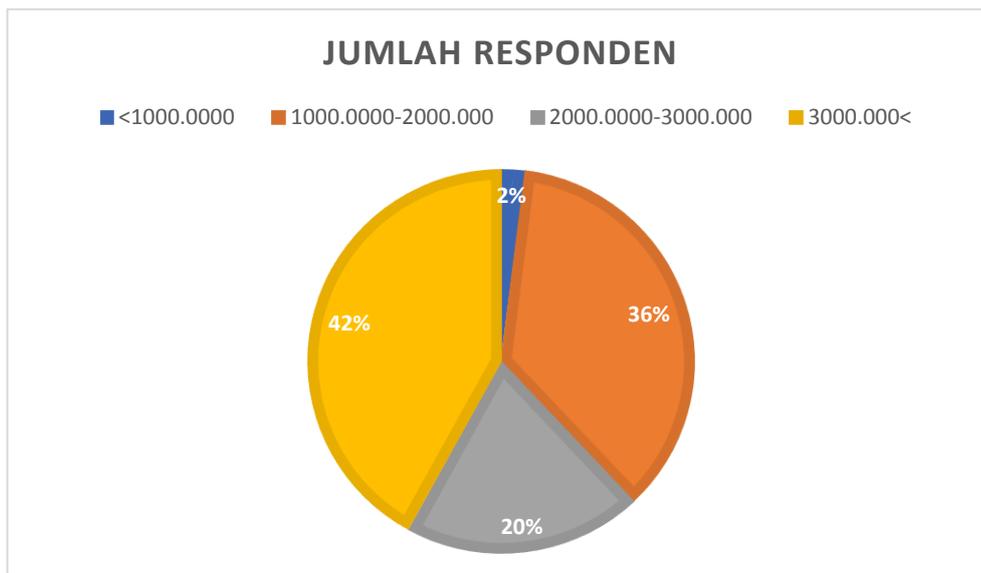
produk berada pada kuadran B, sementara itu pelayanan resto atau service berada pada kuadran C, sedangkan kesesuaian produk di aplikasi berada pada kuadran D.

B. Pembahasan Hasil Penelitian



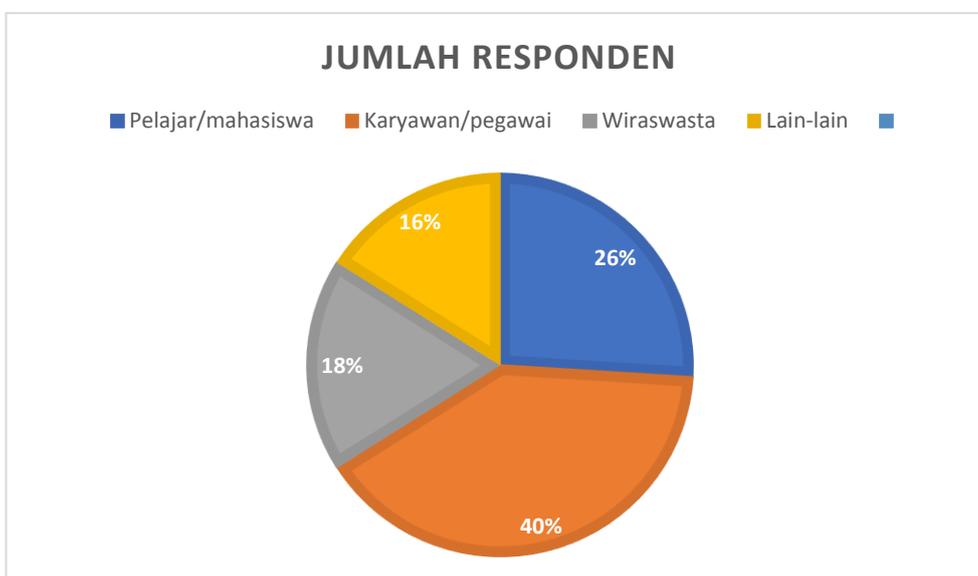
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur responden seperti di atas, bisa dilihat bahwa konsumen terbanyak terdiri dari kalangan usia 17 hingga 25 tahun. Kemudian diikuti oleh konsumen yang berasal dari rentang usia 26-34 tahun, dan terakhir konsumen yang berusia 35-43 tahun. Hal ini bisa saja terjadi karena aplikasi berbasis layanan pesan antar seperti gofood memang akrab dengan kehidupan anak muda. Terlebih lagi dengan padatnya lalulintas kota yogyakarta dan banyaknya pilihan tempat makan namun jarak mereka yang berjauhan, go food jadi salah satu alternatif para anak muda dalam berkuliner.



Gambar 4.; Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan tabel di atas, bisa kita lihat bahwa konsumen ASC paling banyak berasal dari kalangan berpenghasilan di atas 3000.000 kemudian disusul oleh 1000.000 hingga 2000.000 dan diikuti oleh konsumen berpenghasilan 2000.000 hingga 3000.000 dan terakhir ada konsumen berpenghasilan di bawah 1000.000.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk variabel pekerjaan sendiri yang mendominasi diagram ini adalah karyawan dan pegawai yang menempati angka 40% .

Berdasarkan data di atas, bisa kita lihat bahwa pelanggan go food di ASC banyak yang berasal dari : Usia 17-25 tahun, berpenghasilan di atas 3000.0000 dan berasal dari pekerjaan karyawan. Hal ini bisa disebabkan karena ASC sendiri menyasar segmen ekonomi menengah , dan anak muda. Banyaknya karyawan yang memesan Go food sendiri disebabkan karena jam kerja karyawan yang pada umumnya memiliki waktu istirahat yang singkat. Waktu yang singkat ini membuat kondisi mereka tidak memungkinkan untuk keluar terlalu lama mencari makanan, dan Go food, adalah solusi paling praktis yang bisa dipilih. Dari segi penghasilan, karyawan yang banyak memesan melalui Go food adalah karyawan dengan penghasilan di atas 3000.0000. Ini bisa jadi disebabkan karena makanan yang terdaftar di dalam aplikasi go food memiliki harga yang dimahalkan sekitar 20%. Alasan kenapa harganya dinaikkan sendiri karena pihak go jek meminta profit sebesar 20% dari makanan yang dipesan. Sehingga, agar tetap profit, biasanya pihak resto harus menaikkan harga makanan sebanyak 20 %.

Dalam upaya mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran ASC Yogyakarta , maka perlu diketahui hal-hal atau atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Go food di ASC Yogyakarta tersebut. Melalui instrument kuesioner/angket dengan 36 butir pernyataan maka data mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran ASC Yogyakarta akan diperoleh.

Hasil yang diperoleh berdasarkan dari perhitungan statistik menggunakan teknik analisis IPA (Importance-Performance Analysis).

Perhitungan tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengukur apakah pelayanan go food di ASC Yogyakarta” sudah sesuai dengan harapan konsumen. Hasil analisis dengan menggunakan metode IPA (Importance-Performance Analysis) menunjukkan bahwa kenyamanan dalam menggunakan aplikasi dan pelayanan dari driver berada pada kuadran A yang berarti berada pada prioritas utama, yang mana pihak Go jek dan pihak ASC sudah bisa memenuhi atribut tersebut dalam pelayanan mereka. Skor rata-rata yang didapatkan oleh kuadran tersebut di atas 100 %. Yang artinya konsumen sudah sangat puas terhadap pelayanan dari kedua aspek tersebut.

Selanjutnya di kuadran B ada atribut kebersihan makanan dan kemasan. Yang memiliki rata-rata index IPA di bawah 100 % lebih tepatnya 97,95% . hal tersebut mengindikasikan ada pelanggan yang kurang puas terhadap kemasan dan kebersihan makanan di ASC. Mungkin saja dikarenakan kekokohan kemasan,maupun tampilannya. Hal ini bisa terjadi karena dalam layanan pesan antar driver atau pengantar sering dihadapkan dengan jalan yang kurang bagus. Dan lagi kemasan ASC menggunakan pembungkus dari kertas yang menyebabkan kemasan berubah bentuk karena berbagai faktor eksternal.

Pada Kuadran C ada service atau pelayanan yang diberikan ASC terhadap pelanggan mereka yang memesan di aplikasi go food. Bisa berupa penggantian dan garansi jika ada pesanan yang tidak diinginkan, promo , dan berbagai kemudahan untuk konsumen. Nilai rata- rata IPA untuk service sendiri ada di

angka 98, 41%. Sekitar 1% lebih tinggi dibanding atribut kemasan dan kebersihan. Yang artinya ada beberapa konsumen ASC yang kurang puas terhadap atribut maupun service yang ada di ASC.

Pada Kuadran D ada kesesuaian produk. Yang dimaksud dengan kesesuaian di sini adalah sesuai tidaknya produk yang ditampilkan di aplikasi dengan kenyataan. Bisa berupa bentuk produk, rasa, dan berbagai testimoni yang ada di akun Go Food ASC. Untuk aspek ini sendiri presentasi index performance ada 95,90%. Yang berarti atribut kesesuaian ASC memiliki presentasi terendah dibandingkan dengan atribut yang lain. Yang berarti pelanggan masih kurang puas terhadap kesesuaian produk di ASC.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari lima atribut yang diujikan, ada tiga atribut yang IPA rata-rata dibawah 100% yaitu pelayanan, kemasan, dan kesesuaian. Sedangkan dua atribut lainnya mencapai nilai rata-rata IPA di atas 100%.

Dua atribut dengan index IPA di atas 100% sendiri dipengaruhi oleh faktor dari luar yaitu pengaruh go jek dan drivernya. Sedangkan tiga atribut lainnya seperti kemasan & kebersihan, kesesuaian, dan pelayanan yang memiliki Index di bawah 100% sendiri dipengaruhi oleh faktor internal dari ASC sendiri.

Walaupun begitu, dengan index kepuasan di bawah 100%, prosentase nya masih di atas 90% yang berarti ASC masih sangat mungkin melakukan sedikit perbaikan dan evaluasi untuk pelayanan yang maksimal.

ASC Perlu melakukan perbaikan terhadap kemasan, kesesuaian produk,dan pelayanan dari dalam restoya sendiri. Demi pelayanan yang maksimal, terutama pelayanan dalam ranah pesan antar secara online.