

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Pengumpulan Data yang Diperoleh dari Responden

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Adapun penyebaran kuesioner ini dilakukan secara langsung dengan mendampingi responden mengisi kuesioner, hal ini dilakukan untuk menjelaskan hal-hal yang tidak dimengerti responden dengan tujuan agar apa yang menjadi jawaban responden sesuai dengan yang dimaksud pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan untuk jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang yang terdiri dari berbagai kalangan masyarakat.

Adapun data yang dibutuhkan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Prioritas kualitas pelayanan pada Kambing Bakar Cairo (KBC) yang diinginkan konsumen.

Data dari konsumen secara umum digunakan untuk menentukan prioritas pelayanan apa saja yang diinginkan oleh konsumen yang dapat menentukan kebutuhan konsumen Kambing Bakar Cairo (KBC). Identifikasi ini diperoleh dari penyebaran kuesioner pendahuluan yang mana peneliti membuat faktor-faktor kebutuhan apa saja yang mungkin diinginkan oleh konsumen sehingga dapat dijadikan sebagai kuesioner. Adapun hasil identifikasi ini dimasukkan kedalam kolom Kepentingan

Konsumen secara umum dapat terlihat pada Tabel 4.1 dijelaskan pada pembahasan selanjutnya.

Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen

No	Atribut Kualitas Pelayanan	Indikator
1	Rasa Makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kekhasan makanan
2	Kehalalan Makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan makanan • Keterbukaan pihak pengelola
3	Kualitas daging (keempukan / tekstur daging)	<ul style="list-style-type: none"> • Keempukan / tekstur daging
4	Variasi menu	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya jumlah menu makanan dan minuman yang disediakan
5	Kebersihan makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan makanan dan minuman serta perlengkapannya dari benda asing dan bau sabun
6	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	<ul style="list-style-type: none"> • Makanan yang disediakan tidak berbahaya bagi kesehatan konsumen
7	Konsistensi cita rasa makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketetapan rasa makanan dari waktu ke waktu
8	Kesesuaian harga	<ul style="list-style-type: none"> • Murah / mahal • Kesesuaian harga dengan rasa makanan dan minuman
9	Tampilan penyajian makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tampilan penyajian makanan menarik atau enak dilihat sehingga dapat menggugah selera konsumen
10	Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menuju lokasi • Akses transportasi umum • Akses kendaraan pribadi
11	Penataan interior	<ul style="list-style-type: none"> • Penataan meja dan kursi • Dekorasi ruangan
12	Kenyamanan tempat	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan restoran untuk makan bersama kerabat atau keluarga ataupun hanya sekedar bersantai
13	Kebersihan tempat	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan ruang makan • Kebersihan toilet • Kebersihan mushola • Kebersihan tempat parkir

14	Keamanan dan ketenangan tempat	<ul style="list-style-type: none"> Keamanan dan ketenangan tempat yang jauh dari tempat bising ataupun hal-hal yang tidak diinginkan
15	Keramahan pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> Keramahan pramusaji saat melayani konsumen
16	Kecepatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Waktu yang diperlukan untuk menyajikan makanan ke tangan konsumen
17	Respon keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Cara merespon keluhan pelanggan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan
18	Kerapihan penampilan pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> Penampilan pramusaji terlihat rapi dan bersih
19	Kesopanan penampilan pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> Penampilan pramusaji terlihat sopan (tidak seronok atau terbuka)
20	Mushola	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan mushola Kelengkapan peralatan ibadah
21	Toilet	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan toilet Kenyamanan toilet Jumlah toilet (laki-laki / perempuan)
22	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya fasilitas internet seperti wifi dan fasilitas tambahan lain seperti tv cable yang dapat dinikmati setiap konsumen
23	Kemudahan cara pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan cara pembayaran, yaitu pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan kartu debit maupun kartu kredit (tidak hanya harus dengan uang cash)
24	Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> Luas tempat parkir Keamanan tempat parkir Kenyamanan tempat parkir

2. Skala peringkat berdasarkan perspektif konsumen

Berdasarkan data kebutuhan konsumen diatas kemudian direkap untuk menentukan butir-butir yang menjadi prioritas kebutuhan konsumen

yang sebenarnya sehingga menjadi kuesioner yang akan disampaikan kepada responden. Sedangkan untuk penggunaan skala peringkat kualitas ini dapat menggunakan skala Likert, dimana kebutuhan dan harapan konsumen disusun secara berjenjang dengan diberi bobot dengan menggunakan bilangan 1 sampai 5 yang didefinisikan sebagai berikut :

- a. 1 = Sangat Tidak Puas
- b. 2 = Tidak Puas
- c. 3 = Cukup Puas
- d. 4 = Puas
- e. 5 = Sangat Puas

Hasil kuesioner ini dapat dilihat pada lampiran. Sedangkan untuk hasil kuesioner pada tingkat derajat kepentingan akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas hasil dari indikator fitur yang tidak valid dan reliabel akan dibuang.

4.1.2 Pengumpulan Data yang diperoleh dari Pihak Manajemen

Data dari pihak manajemen diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh berhubungan dengan keadaan serta situasi kualitas layanan restoran yang dikeluarkan oleh perusahaan. Adapun data yang dibutuhkan sesuai dengan metode pengolahan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Parameter Teknik / Upaya Operasional

Parameter teknik atau langkah-langkah operasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat menerjemahkan keinginan konsumen terhadap produk ke dalam bahasa pengembangan pihak perusahaan.

2. Nilai Target (Peringkat)

Penetapan nilai target (peringkat) pada setiap fitur keinginan konsumen yang akan dicapai ditentukan oleh pihak manajemen. Penetapan nilai target ini disesuaikan dengan kelebihan dan kelemahan pelayanan restoran yang diberikan kepada konsumen.

4.2 Pengumpulan Data

4.2.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dari 24 atribut kuesioner dapat dilihat pada table 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Uji Validitas Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen

No Item	Prioritas Kualitas Pelayanan	r hitung	Keterangan
1	Rasa makanan	0,564	Valid
2	Kehalalan makanan	0,584	Valid
3	Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)	0,448	Valid
4	Variasi menu	0,477	Valid
5	Kebersihan makanan	0,443	Valid
6	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	0,541	Valid
7	Konsistensi cita rasa makanan	0,423	Valid
8	Kesesuaian harga	0,458	Valid
9	Tampilan penyajian makanan	0,609	Valid
10	Lokasi	0,411	Valid
11	Penataan interior	0,473	Valid
12	Kenyamanan tempat	0,383	Valid

13	Kebersihan tempat	0,417	Valid
14	Keamanan dan ketenangan tempat	0,436	Valid
15	Keramahan pramusaji	0,431	Valid
16	Kecepatan pelayanan	0,525	Valid
17	Respon keluhan pelanggan	0,415	Valid
18	Kerapihan penampilan pramusaji	0,639	Valid
19	Kesopanaan penampilan pramusaji	0,465	Valid
20	Mushola	0,537	Valid
21	Toilet	0,532	Valid
22	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	0,549	Valid
23	Kemudahan cara pembayaran	0,429	Valid
24	Tempat parkir	0,497	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner, November 2013

Pada Tabel 4.2 terlihat bahwa hasil dari uji validitas terhadap prioritas kebutuhan konsumen yang menghasilkan nilai yang valid semua. Nilai yang valid ini dapat dilihat sebagai berikut: rasa makanan dengan jumlah r hitung sebesar (0,564), kehalalan makanan dengan jumlah r hitung sebesar (0,584), kualitas daging (keempukan/tekstur daging) dengan jumlah r hitung sebesar (0,448), variasi menu dengan jumlah r hitung sebesar (0,477), kebersihan makanan dengan jumlah r hitung sebesar (0,443), kesehatan makanan (tidak berbahaya) dengan jumlah r hitung sebesar (0,541), konsistensi cita rasa makanan dengan jumlah r hitung sebesar (0,423), kesesuaian harga dengan jumlah r hitung sebesar (0,458), tampilan penyajian makanan dengan jumlah r hitung sebesar (0,609), lokasi dengan jumlah r hitung sebesar (0,411), penataan interior dengan jumlah r hitung sebesar (0,473), kenyamanan tempat dengan jumlah r hitung sebesar (0,383), kebersihan tempat dengan jumlah r hitung sebesar (0,471), keamanan dan ketenangan tempat dengan jumlah r hitung sebesar (0,436), keramahan pramusaji dengan jumlah r hitung sebesar (0,431), kecepatan pelayanan dengan jumlah r

hitung sebesar (0,525), respon keluhan pelanggan dengan jumlah r hitung sebesar (0,415), kerapian penampilan pramusaji dengan jumlah r hitung sebesar (0,639), kesopanan penampilan pramusaji dengan jumlah r hitung sebesar (0,465), mushola dengan jumlah r hitung sebesar (0,537), toilet dengan jumlah r hitung sebesar (0,532), fasilitas tambahan (wifi & tv cable) dengan jumlah r hitung sebesar (0,549), kemudahan cara pembayaran dengan jumlah r hitung sebesar (0,429), tempat parkir dengan jumlah r hitung sebesar (0,497).

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan factor yang valid yaitu nomor 1 sampai 24 selanjutnya akan diuji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dari 24 atribut kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.3 pada pembahasan selanjutnya.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Prioritas Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen

No Item	Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Rasa makanan	0,847	Reliabel
2	Kehalalan makanan	0,846	Reliabel
3	Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)	0,850	Reliabel
4	Variasi menu	0,850	Reliabel
5	Kebersihan makanan	0,850	Reliabel
6	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	0,847	Reliabel
7	Konsistensi cita rasa makanan	0,851	Reliabel
8	Kesesuaian harga	0,851	Reliabel
9	Tampilan penyajian makanan	0,845	Reliabel
10	Lokasi	0,853	Reliabel
11	Penataan interior	0,850	Reliabel
12	Kenyamanan tempat	0,854	Reliabel
13	Kebersihan tempat	0,852	Reliabel

14	Keamanan dan ketenangan tempat	0,852	Reliabel
15	Keramahan pramusaji	0,851	Reliabel
16	Kecepatan pelayanan	0,848	Reliabel
17	Respon keluhan pelanggan	0,853	Reliabel
18	Kerapihan penampilan pramusaji	0,844	Reliabel
19	Kesopanaan penampilan pramusaji	0,850	Reliabel
20	Mushola	0,848	Reliabel
21	Toilet	0,848	Reliabel
22	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	0,847	Reliabel
23	Kemudahan cara pembayaran	0,851	Reliabel
24	Tempat parkir	0,849	Reliabel

Sumber: Hasil Kuesioner, November 2013

Pada Tabel 4.3 terlihat bahwa hasil dari uji reliabilitas terhadap atribut kualitas pelayanan menghasilkan nilai yang reliabel semua. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik) dan di atas 0,8 (baik). Berdasarkan hal tersebut maka nilai reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut: rasa makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,847), kehalalan makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,846), kualitas daging (keempukan/tekstur daging) dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,850), variasi menu dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,850), kebersihan makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,850), kesehatan makanan (tidak berbahaya) dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,847), konsistensi cita rasa makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,851), kesesuaian harga dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,851), tampilan penyajian makanan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,845), lokasi dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,853), penataan interior dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,850), kenyamanan tempat dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,854), kebersihan tempat dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,852), keamanan dan ketenangan tempat dengan

nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,852), keramahan pramusaji dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,851), kecepatan pelayanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,848), respon keluhan pelanggan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,853), kerapihan penampilan pramusaji dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,844), kesopanan penampilan pramusaji dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,850), mushola dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,848), toilet dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,848), fasilitas tambahan (wifi & tv cable) dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,847), kemudahan cara pembayaran nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,851), tempat parkir dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0,849).

4.2.3 Hasil Atribut Kualitas Pelayanan yang Valid dan Reliabel

Berikut adalah table 4.4 yang menunjukkan hasil keinginan konsumen terhadap pelayanan Kambing Bakar Cairo yang valid dan reliable pada pembahasan selanjutnya.

Tabel 4.4 Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen yang Valid dan Reliabel

No Item	Pernyataan
1	Rasa makanan
2	Kehalalan makanan
3	Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)
4	Variasi menu
5	Kebersihan makanan
6	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)
7	Konsistensi cita rasa makanan
8	Kesesuaian harga
9	Tampilan penyajian makanan
10	Lokasi

11	Penataan interior
12	Kenyamanan tempat
13	Kebersihan tempat
14	Keamanan dan ketenangan tempat
15	Keramahan pramusaji
16	Kecepatan pelayanan
17	Respon keluhan pelanggan
18	Kerapihan penampilan pramusaji
19	Kesopanaan penampilan pramusaji
20	Mushola
21	Toilet
22	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)
23	Kemudahan cara pembayaran
24	Tempat parkir

Sumber: Hasil Kuesioner, November 2013

Pada Tabel 4.4 maka kualitas pelayanan Kambing Bakar Cairo (KBC) yang diinginkan oleh konsumen meliputi rasa makanan, kehalalan makanan, kualitas daging (keempukan/tekstur daging), variasi menu, kebersihan makanan, kesehatan makanan (tidak berbahaya), konsistensi cita rasa makanan, kesesuaian harga, tampilan penyajian makanan, lokasi, penataan interior, kenyamanan tempat, kebersihan tempat, keamanan dan ketenangan tempat, keramahan pramusaji, kecepatan pelayanan, respon keluhan pelanggan, kerapihan penampilan pramusaji, kesopanaan penampilan pramusaji, mushola, toilet, fasilitas tambahan (wifi & tv cable), kemudahan cara pembayaran, dan tempat parkir.

4.3 Pembahasan Rumah Kualitas

4.3.1 Hasil Atribut Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen

Berikut adalah Tabel 4.5 yang menunjukkan urutan prioritas keinginan konsumen berdasarkan hasil rata-rata terhadap atribut kualitas pelayanan pada pembahasan selanjutnya.

Tabel 4.5 Prioritas Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai Rata-rata

No Item	Pernyataan	Nilai Rata-rata
1	Kecepatan pelayanan	4,433
2	Kehalalan makanan	4,400
3	Kemudahan cara pembayaran	4,333
4	Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)	4,267
5	Kebersihan makanan	4,233
6	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	4,233
7	Keramahan pramusaji	4,167
8	Rasa makanan	4,100
9	Kesopanaan penampilan pramusaji	4,100
10	Kemanan dan ketenangan tempat	4,033
11	Respon keluhan pelanggan	4,000
12	Toilet	4,000
13	Mushola	3,967
14	Konsistensi cita rasa makanan	3,933
15	Kebersihan tempat	3,933
16	Kerapihan penampilan pramusaji	3,833
17	Tempat parkir	3,833
18	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	3,800
19	Tampilan penyajian makanan	3,767
20	Kenyamanan tempat	3,767
21	Kesesuaian harga	3,700
22	Penataan interior	3,700
23	Lokasi	3,600
24	Variasi menu	3,500

Sumber: Hasil kuesioner, November 2013

Pada Tabel 4.5 terlihat bahwa yang menjadi atribut prioritas konsumen terhadap pelayanan yaitu sebagai berikut: prioritas ke 1 yaitu kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar (4,433), prioritas ke 2 yaitu kehalalan makanan dengan nilai rata-rata sebesar (4,400), prioritas ke 3 yaitu kemudahan cara pembayaran dengan nilai rata-rata sebesar (4,333), prioritas ke 4 yaitu kualitas daging (keempukan/tekstur daging) dengan nilai rata-rata sebesar (4,267), prioritas ke 5 yaitu kebersihan makanan dengan nilai rata-rata sebesar (4,233),

prioritas ke 6 yaitu fasilitas tambahan (wifi & tv cable) dengan nilai rata-rata sebesar (4,233), prioritas ke 7 yaitu keramahan pramusaji dengan nilai rata-rata sebesar (4,167), prioritas ke 8 yaitu rasa makanan dengan nilai rata-rata sebesar (4,100), prioritas ke 9 yaitu kesopanan penampilan pramusaji dengan nilai rata-rata sebesar (4,100), prioritas ke 10 yaitu keamanan dan ketenangan tempat dengan nilai rata-rata sebesar (4,033), prioritas ke 11 yaitu respon keluhan makanan dengan nilai rata-rata sebesar (4,000), prioritas ke 12 yaitu toilet dengan nilai rata-rata sebesar (4,000), prioritas ke 13 yaitu mushola dengan nilai rata-rata sebesar (3,967), prioritas ke 14 yaitu konsistensi cita rasa makanan dengan nilai rata-rata sebesar (3,933) , prioritas ke 15 yaitu kebersihan tempat dengan nilai rata-rata sebesar (3,933), prioritas ke 16 yaitu kerapian penampilan pramusaji dengan nilai rata-rata sebesar (3,833), prioritas ke 17 yaitu tempat parkir dengan nilai rata-rata sebesar (3,833), prioritas ke 18 yaitu kesehatan makanan (tidak berbahaya) dengan nilai rata-rata sebesar (3,800), prioritas ke 19 yaitu tampilan penyajian makanan dengan nilai rata-rata sebesar (3,767), prioritas ke 20 yaitu kenyamanan tempat dengan nilai rata-rata sebesar (3,767), prioritas ke 21 yaitu kesesuaian harga dengan nilai rata-rata sebesar (3,700), prioritas ke 22 yaitu penataan interior dengan nilai rata-rata sebesar (3,700), prioritas ke 23 yaitu lokasi dengan nilai rata-rata sebesar (3,600), prioritas ke 24 yaitu variasi menu dengan nilai rata-rata sebesar (3,500).

Kecepatan pelayanan menjadi faktor kebutuhan konsumen yang utama, hal ini menunjukkan bahwa di Restoran Kambing Bakar Cairo memiliki kecepatan pelayanan yang sangat memuaskan konsumen dikarenakan dalam proses

pelayanan untuk memesan makanan (*take order*), para pramusaji menggunakan gadget berupa tablet android untuk mengorder pesanan konsumen. Dengan begitu bagian kitchen dapat dengan cepat membuat pesanan yang diminta tanpa harus pramusaji yang menghampirinya secara langsung. Dengan konsep seperti ini, konsumen dapat lebih cepat untuk menyantap pesanannya dibandingkan dengan restoran yang pramusajinya menuliskan pesanan dengan manual (kertas). Hal ini merupakan strategi utama yang dilakukan oleh Restoran Kambing Bakar Cairo untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kehalalalan makanan, jelas menjadi prioritas konsumen yang ke dua. Melihat mayoritas penduduk di Indonesia menganut agama Islam (muslim) maka kehalalalan makanan sangatlah penting. Dimulai dari cara penyembelihan kambing dilakukan sesuai ajaran agama islam sampai semua bahan-bahan yang digunakan pun dijamin kehalalannya. Hal ini berkaitan dengan kualitas daging (keempukan/tekstur daging), kesehatan makanan serta kebersihan makanan yang tentu saja meyakinkan konsumen untuk tidak ragu-ragu menyantap menu-menu berbahan dasar daging kambing yang bervariasi yang disediakan di Restoran Kambing Bakar Cairo Bandung (KBC). Dan cita rasa makanan yang disajikan pun selalu konsisten dengan harga yang sesuai dan tampilan penyajian makanan yang menarik. Hal ini tidak akan menimbulkan efek bosan terhadap pengunjung atau konsumen bahkan akan selalu tertarik untuk menyantapnya.

Kemudahan cara pembayaran adalah salah satu faktor penting yang ke-3 dari kepuasan konsumen. Di Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) pelanggan atau konsumen tidak harus membayar dengan uang cash saja, tetapi pihak

Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) memfasilitasi proses pembayaran dengan menggunakan credit card (kartu kredit) maupun dengan debit card (kartu debit). Hal ini sangat membantu konsumen atau pelanggan yang tidak membawa uang cash untuk membayar pesannya.

Fasilitas tambahan seperti wifi dan tv cable menjadi prioritas konsumen yang selanjutnya. Karena kebanyakan konsumen datang ke restoran tidak hanya untuk makan, tetapi untuk bersantai, menonton, mengerjakan tugas sekolah, kampus, maupun tugas pekerjaan. Wifi dan tv cable merupakan alat pendukung untuk melakukan hal-hal tersebut.

Selanjutnya adalah performa dari para pramusaji, dimulai dari keramahan pramusaji, kerapian penampilan pramusaji, dan kesopanan penampilan pramusaji. Hal tersebut dibutuhkan agar konsumen merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

Keamanan dan ketenangan tempat menjadi penting dalam suatu restoran karena tentu saja pengunjung/konsumen yang datang ingin makan dengan suasana yang tenang (tidak bising) dan aman dari semua hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya pencopet. Hal ini (keamanan dan ketenangan tempat), sangat berhubungan dengan hal-hal lain yang menciptakan kenyamanan bagi pengunjung atau konsumen seperti:

1. Toilet yang bersih
2. Mushola yang memadai

Dikarenakan mayoritas penduduk Indonesia menganut agama islam (muslim) restoran pun menyediakan mushola (tempat ibadah kecil) yang cukup memadai dengan dilengkapi peralatan ibadah yang cukup.

3. Kebersihan tempat

Kebersihan restoran merupakan hal lain yang tidak pernah luput dari perhatian pelanggan. Area paling ramai di dalam restoran, yaitu *counter* depan, harus selalu bersih dan rapi. Begitu juga untuk dapur, tempat dimana restoran menyiapkan makanan. Faktor kebersihan juga memiliki pengaruh yang sangat besar sekali karena pelanggan dimanapun juga memiliki keinginan yang sama dimana makanan yang di makan, yang memasak, bahan makanan, pengolahan, serta tempatnya harus benar-benar bersih, sehat dan terbebas dari kuman penyakit. Maka kebersihan salah satu kebutuhan yang diinginkan pelanggan / konsumen.

4. Tempat parkir

5. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat, jelas menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kepuasan konsumen atau pengunjung. Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih suatu tempat, khususnya restoran. Salah satu faktor yang diharapkan oleh konsumen adalah faktor kenyamanan, dimana konsumen dapat merasakan suasana yang tenang, santai dan nyaman saat berkunjung ke restoran tersebut.

6. Penataan interior

Untuk menampung saran atau kritik, diperlukan wadah atau sarana agar aspirasi konsumen dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola, dan menjadi perbaikan peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Salah satunya dengan menyediakan kotak kritik dan saran/keluhan pelanggan.

Lokasi lokasi adalah salah satu elemen yang tidak kalah penting dari poin-poin sebelumnya. Faktor-faktor yang menjadi penting adalah ;

- a) Mudah dijangkau (kemudahan akses menuju tempat).
- b) Berada pada tempat strategis (akses kendaraan umum).
- c) Lingkungan sekitar yang asri, nyaman, dsb.

Hal-hal tersebut, akan berimbas pada kepuasan dan kemudahan untuk berkunjung kembali ke Kambing Bakar Cairo (KBC).

4.3.2 Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) Menurut Atribut Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen

Berdasarkan keseluruhan data yang telah diolah, maka langkah selanjutnya adalah menentukan upaya operasional dari penelitian yang telah dilaksanakan. Upaya operasional ini diterjemahkan oleh tim pengembang mutu oleh perusahaan dengan tujuan untuk mengetahui atau menerjemahkan dari keinginan atau kebutuhan konsumen. Dari keinginan konsumen tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa teknik yang dapat diukur untuk menentukan target yang ingin dicapai.

Upaya operasional didapatkan dengan cara wawancara dan konsultasi dengan Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC). Berikut adalah upaya operasional

yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) seperti tercantum pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 Upaya Operasional Perusahaan

No	Upaya Operasional
1	Interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur
2	Lokasi strategis
3	Kasir yang responsif dan teliti
4	Pengontrolan kebersihan
5	Pramusaji yang responsif
6	Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan
7	Menyediakan satpam
8	Semua bahan baku terjamin kehalalan & kualitasnya
9	Menyediakan fasilitas kotak saran
10	Kelengkapan fasilitas pembayaran (mesin debit card & credit card)
11	Menyediakan tempat parkir yang luas
12	Harga yang sesuai
13	Menu makanan & minuman bervariasi
14	Menggunakan tablet android untuk take order
15	Menyediakan wifi & tv cable
16	Penyajian makanan & minuman yang menarik
17	Adanya promo diskon produk
18	Merawat kebersihan secara berkala

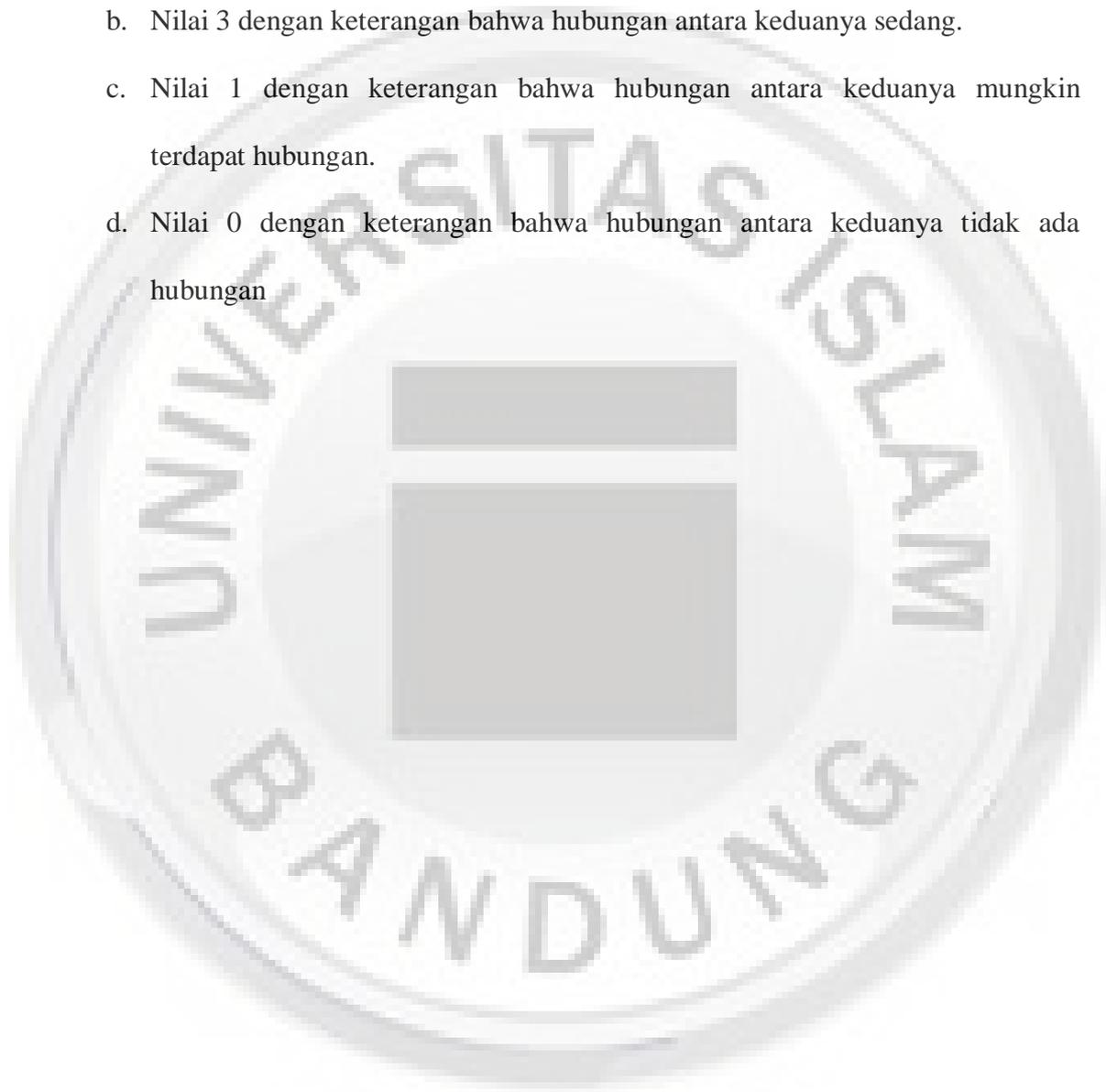
Sumber: Hasil Wawancara, Desember 2013

4.3.3 Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC)

Berikut ini adalah Gambar 4.1 yang menunjukkan hubungan antara atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dengan upaya operasional

yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC). Nilai atau angka yang digunakan dalam hubungan antara keduanya yaitu sebagai berikut:

- a. Nilai 5 dengan keterangan bahwa hubungan antara keduanya kuat.
- b. Nilai 3 dengan keterangan bahwa hubungan antara keduanya sedang.
- c. Nilai 1 dengan keterangan bahwa hubungan antara keduanya mungkin terdapat hubungan.
- d. Nilai 0 dengan keterangan bahwa hubungan antara keduanya tidak ada hubungan



Kolom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Kebutuhan Teknis	Interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur																	
	Lokasi strategis																	
Kebutuhan Konsumen	Kasir yang responsif dan teliti																	
	Pengontrolan kebersihan																	
	Pramusaji yang responsif																	
	Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan																	
	Menyediakan satpam																	
	Semua bahan baku terjamin kehalalan & kualitasnya																	
	Menyediakan fasilitas kotak saran																	
	Kelengkapan fasilitas pembayaran																	
	Menyediakan tempat parkir yang luas																	
	Harga yang sesuai																	
	Menu makanan & minuman bervariasi																	
	Menggunakan tablet android untuk take order																	
	Menyediakan wifi & tv cable																	
	Penyajian makanan & minuman yang menarik																	
	Adanya promo diskon produk																	
	Merawat kebersihan secara berkala																	
	Kecepatan pelayanan			3		5					5				5			
	Kehalalan makanan								5									
Kemudahan cara pembayaran			5							5								
Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)								5										
Kebersihan makanan				3				1									5	
Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)														5				
Keramahan pramusaji					3	5										3		
Rasa makanan				3				5					1			1		
Kesopanan penampilan pramusaji						5												
Keamanan dan ketenangan tempat							5											
Respon keluhan pelanggan			1		5	3			5									
Toilet	5			5													5	
Mushola	5			5													5	
Konsistensi cita rasa makanan								5										
Kebersihan tempat				5													5	
Kerapihan penampilan pramusaji						5												
Tempat parkir	5										5						1	
Kesehatan makanan (tidak berbahaya)				3				5										
Tampilan penyajian makanan																5		
Kenyamanan tempat	5	3		5			3				3				3		5	
Kesesuaian harga								3				5	3			3		
Penataan interior	5										5							
Lokasi		5																
Variasi menu													5					

Gambar 4.1 Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC), data diolah

Gambar 4.1 menunjukkan hubungan antara faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dengan upaya operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC). Hasil ini dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan moderat (sedang) dengan kasir yang responsif dan teliti dengan nilai interaksi sebesar (3), kecepatan pelayanan memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi sebesar (5), kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kelengkapan fasilitas pembayaran dengan nilai interaksi sebesar (5), kecepatan pelayanan memiliki hubungan kuat dengan menggunakan tablet android untuk take order dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kecepatan pelayanan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) yaitu menggunakan tablet android untuk take order, pramusaji yang responsif dalam melayani konsumen, dan menyediakan fasilitas pembayaran yang lengkap. Upaya-upaya tersebut menjadi keunggulan Restoran Kambing Bakar Cairo untuk mempercepat pelayanannya.

2. Kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu semua bahan bakunya terjamin kehalalan dan kualitasnya. Dimulai

dari daging sampai bumbu-bumbu yang digunakan untuk memasaknya dijamin kualitas dan kehalalannya. Maka semua konsumen muslim pun dapat dengan tenang menyantap semua menu yang ditawarkan.

3. Kemudahan cara pembayaran memiliki hubungan kuat dengan kasir yang responsif dan teliti dengan nilai interaksi sebesar (5), kemudahan cara pembayaran memiliki hubungan kuat dengan kelengkapan fasilitas pembayaran dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kemudahan cara pembayaran memiliki hubungan yang kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu kasir yang responsif dan kelengkapan fasilitas pembayaran dengan menyediakan mesin debit card dan credit card dari beberapa bank yang dapat mempermudah konsumen yang tidak membawa uang cash dalam membayar orderannya.

4. Kualitas daging (keempukan/tekstur daging) memiliki hubungan kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kualitas daging (keempukan/tekstur daging) memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya. Bahan baku serta bumbu-bumbu yang digunakan sangat dijamin kehalalannya, dimulai dari cara penyembelihan kambing yang dilakukan sesuai prosedur agama islam sampai proses pembuatannya pun dijamin halal. Lalu daging kambing yang digunakan berasal dari

kambing yang berusia 3bulan yang menghasilkan daging low kolesterol dipadukan dengan rempah-rempah alami yang berkualitas.

5. Kebersihan makanan memiliki hubungan moderat (sedang) dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (3), kebersihan makanan mungkin terdapat hubungan dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (1), kebersihan makanan memiliki hubungan kuat dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kebersihan makanan memiliki hubungan yang kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan merawat kebersihan secara berkala. Dengan demikian kebersihan makanan pun dapat terjaga dengan baik. Lalu upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo dengan pengontrolan kebersihan memiliki hubungan yang moderat (sedang), sedangkan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya memiliki hubungan yang sangat tidak kuat.

6. Fasilitas tambahan (wifi & tv cable) memiliki hubungan kuat dengan menyediakan wifi dan tv cable dengan nilai interaksi sebesar (5).

Fasilitas tambahan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan menyediakan wifi dan tv cable yang dapat dinikmati para konsumen.

7. Keramahan pramusaji memiliki hubungan sedang dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi sebesar (3), keramahan pramusaji memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan nilai interaksi sebesar (5), keramahan pramusaji memiliki hubungan yang sedang dengan adanya promo diskon produk dengan nilai interaksi sebesar (3).

Keramahan pramusaji memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan. Keramahan pramusaji adalah salah satu penunjang kenyamanan konsumen ketika ada di restoran sehingga apabila pramusaji bersikap ramah dan berpenampilan sopan maka para konsumen tidak akan menyesal untuk datang kembali ke restoran tersebut. Sedangkan dengan pramusaji yang responsif, keramahan pramusaji memiliki hubungan yang kurang kuat. Dan dengan adanya promo diskon produk keramahan pramusaji memiliki hubungan yang kurang kuat.

8. Rasa makanan memiliki hubungan sedang dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi (3), rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (5), rasa makanan mungkin memiliki hubungan dengan menu makanan & minuman yang bervariasi dengan nilai interaksi sebesar (1), rasa makanan mungkin

memiliki hubungan dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik dengan nilai interaksi sebesar (1).

Rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional perusahaan yaitu dengan menyediakan semua bahan baku yang terjamin kehalalan dan kualitasnya, karena bahan baku adalah hal utama yang dapat menentukan rasa makanan. Lalu rasa makanan juga dapat berhubungan dengan pengontrolan kebersihan, tetapi dengan hubungan yang tidak terlalu kuat. Sedangkan dengan menyediakan menu makanan yang bervariasi dan penyajian makanan & minuman yang menarik memiliki mungkin memiliki hubungan dengan rasa makanan.

9. Kesopanan penampilan pramusaji memiliki hubungan yang kuat dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kesopanan penampilan pramusaji memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan. Performa pramusaji menjadi salah satu hal penting dalam memajukan kesuksesan perusahaan.

10. Keamanan dan ketenangan tempat memiliki hubungan kuat dengan menyediakan satpam dengan nilai interaksi sebesar (5).

Keamanan dan ketenangan tempat memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu

dengan menyediakan satpan (security) yang dapat menjaga dan memantau serta melindungi keadaan sekitar restoran. Dengan begitu konsumen dapat dengan tenang berada di lokasi.

11. Respon keluhan pelanggan mungkin memiliki hubungan dengan kasir yang responsif dan teliti dengan nilai interaksi sebesar(1), respon keluhan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi sebesar (5), respon keluhan pelanggan memiliki hubungan yang sedang dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan nilai interaksi sebesar (3), respon keluhan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran dengan nilai interaksi sebesar (5).

Respon keluhan pelanggan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan menyediakan fasilitas kotak saran dan pramusaji yang responsif. Lalu dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan respon keluhan pelanggan memiliki hubungan yang moderat (sedang), sedangkan dengan kasir yang teliti dan responsif, respon keluhan pelanggan mungkin memiliki hubungan.

12. Toilet memiliki hubungan yang kuat dengan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dengan nilai interaksi sebesar (5), toilet memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (5), toilet memiliki hubungan kuat dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (5).

Toilet memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan merawat kebersihan secara berkala, interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur, dan dengan pengontrolan kebersihan. Dengan hal-hal tersebut kebersihan toilet dapat terjaga dengan baik.

13. Mushola memiliki hubungan kuat dengan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dengan nilai interaksi sebesar (5), mushola memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (5), mushola memiliki hubungan kuat dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (5).

Mushola memiliki hubungan kuat dengan beberapa upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo dengan pengontrolan kebersihan, interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dan dengan merawat kebersihan secara berkala. Mushola adalah tempat ibadah yang harus tetap terjaga kebersihannya, hal-hal tersebut merupakan upaya-upaya operasional yang dilakukan.

14. Konsistensi cita rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (5).

Konsistensi cita rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan perusahaan yaitu dengan menyediakan bahan baku yang terjamin kehalalan dan kualitasnya.

15. Kebersihan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (5), kebersihan tempat memiliki hubungan erat dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kebersihan tempat memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan selalu mengontrol kebersihan dan merawat kebersihan secara berkala.

16. Kerapihan penampilan pramusaji memiliki hubungan erat dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kerapihan penampilan pramusaji memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan. Pramusaji yang berpenampilan rapi dapat mempengaruhi kenyamanan dan minat konsumen akan restoran tersebut.

17. Tempat parkir memiliki hubungan yang kuat dengan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dengan nilai interaksi sebesar (5), tempat parkir memiliki hubungan yang kuat dengan menyediakan tempat parkir yang luas dengan nilai interaksi sebesar (5), tempat parkir mungkin memiliki hubungan dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (1).

Tempat parkir memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan menyediakan tempat parkir yang luas dan menata interior dan eksterior dengan menggunakan jasa arsitektur agar lebih tertata dengan rapi, simple, dan menarik. Sedangkan dengan merawat kebersihan secara berkala, tempat parkir memiliki kemungkinan hubungan. Sebagai contoh di beberapa tempat parkir restoran terdapat tumpukan sampah yang dapat member nilai negatif pada restoran tersebut.

18. Kesehatan makanan (tidak berbahaya) memiliki hubungan sedang dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (3), kesehatan makanan memiliki hubungan yang kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kesehatan makanan (tidak berbahaya) memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya, dengan bahan baku kambing yang low cholesterol, semua pecinta makanan berbahan dasar kambing dapat dengan tenang menyantapnya, bahkan yang memiliki penyakit darah tinggi. Selain itu pengontrolan kebersihan pun cukup berpengaruh terhadap kebersihan makanan.

19. Tampilan penyajian makanan memiliki hubungan kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik dengan nilai interaksi sebesar (5).

Tampilan penyajian makanan memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan menyajikan makanan & minuman yang menarik. Dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik tentu saja dapat menggugah selera konsumen.

20. Kenyamanan tempat memiliki hubungan yang kuat dengan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dengan nilai interaksi sebesar (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan sedang dengan lokasi strategis dengan nilai interaksi sebesar (3), kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan dengan nilai interaksi sebesar (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan sedang dengan menyediakan satpam dengan nilai interaksi sebesar (3), kenyamanan tempat memiliki hubungan sedang dengan menyediakan tempat parkir yang luas dengan nilai interaksi sebesar (3), kenyamanan tempat memiliki hubungan yang sedang dengan menyediakan wifi & tv cable dengan nilai interaksi sebesar (3), kenyamanan tempat memiliki hubungan yang kuat dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu

dengan pengontrolan kebersihan dan merawat kebersihan secara berkala. Apabila tempat terjaga kebersihannya, tentu saja konsumen pun akan nyaman berada di restoran tersebut. Sedangkan lokasi yang strategis, menyediakan satpam (security), menyediakan tempat parkir yang luas, dan menyediakan wifi & tv cable memiliki hubungan yang moderat (sedang).

21. Kesesuaian harga memiliki hubungan yang sedang dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan nilai interaksi sebesar (3), kesesuaian harga memiliki hubungan yang kuat dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi sebesar (5), kesesuaian harga memiliki hubungan yang sedang dengan menu makanan & minuman yang bervariasi dengan nilai interaksi sebesar (3), kesesuaian harga memiliki hubungan yang sedang dengan penyajian makanan & minuman yang menarik dengan nilai interaksi sebesar (3).

Kesesuaian harga memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan memberikan harga yang sesuai dengan makanan dan service yang diberikan. Sedangkan untuk upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo dengan menyediakan menu makanan & minuman yang bervariasi, penyajian makanan & minuman yang menarik, dan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya tidak terlalu memiliki hubungan yang kuat dengan kesesuaian harga.

22. Penataan interior memiliki hubungan kuat dengan penataan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur dengan nilai interaksi sebesar (5), penataan interior memiliki hubungan kuat dengan menyediakan tempat parkir yang luas dengan nilai interaksi sebesar (5).

Penataan interior memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan penataan interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur serta menyediakan tempat parkir yang luas.

23. Lokasi memiliki hubungan yang kuat dengan lokasi yang strategis dengan nilai interaksi sebesar (5).

Lokasi memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan restoran ini terletak di lokasi yang strategis dan dilalui oleh kendaraan umum sehingga mudah dijangkau bagi pengguna kendaraan pribadi maupun kendaraan umum.

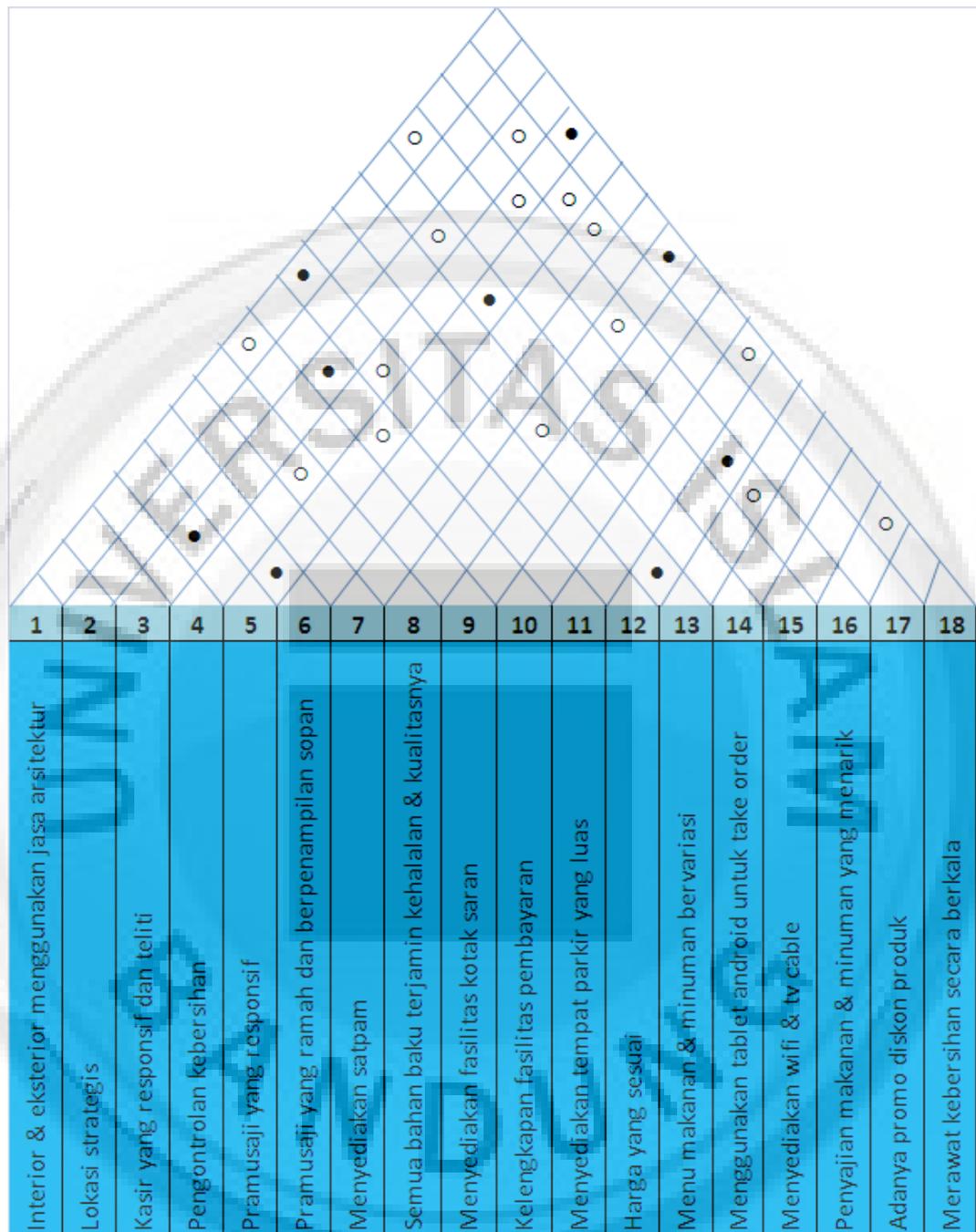
24. Variasi menu memiliki hubungan kuat dengan menu makanan & minuman yang bervariasi dengan nilai interaksi sebesar (5).

Variasi menu memiliki hubungan kuat dengan upaya operasional yang dilakukan Restoran Kambing Bakar Cairo yaitu dengan menyediakan menu makanan dan minuman yang bervariasi sehingga konsumen tidak merasa bosan untuk kembali lagi menyantap dan mencoba menu lainnya.

4.3.4 Hubungan antara sesama Upaya Operasional yang Dilakukan oleh Produsen Restoran Kambing Bakar Cairo dengan Memenuhi Kualitas Pelayanan yang Dipriorotaskan Konsumen

Gambar 4.2 pada pembahasan selanjutnya menjelaskan mengenai hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen. Adapun simbol-simbol yang digunakan dalam hubungan antara sesama upaya operasional perusahaan yaitu sebagai berikut:

- = menandakan pengaruh positif yang kuat
- ◐ = menandakan pengaruh positif yang cukup kuat
- = Menandakan tidak adanya pengaruh



Gambar 4.2 Hubungan antara sesama Upaya Operasional oleh Produsen, data diolah

Pada Gambar 4.2 di atas menunjukkan interaksi antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) yang satu dengan yang lainnya. Dapat diterangkan pada pembahasan berikut ini:

1. Interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran, interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur berhubungan positif kuat dengan menyediakan tempat parkir yang luas, interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan wifi dan tv cable.
2. Kasir yang responsif dan teliti berhubungan positif kuat dengan pramusaji yang responsif, kasir yang responsif dan teliti berhubungan positif kuat dengan kelengkapan fasilitas pembayaran, kasir yang responsif dan teliti berhubungan positif cukup kuat dengan menggunakan tablet android untuk take order, kasir yang responsif dan teliti berhubungan positif cukup kuat dengan adanya promo diskon produk.
3. Pengontrolan kebersihan berhubungan positif cukup kuat dengan semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya, pengontrolan kebersihan berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan tempat parkir yang luas, pengontrolan kebersihan berhubungan positif cukup kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik, pengontrolan kebersihan berhubungan positif kuat dengan merawat kebersihan secara berkala.

4. Pramusaji yang responsif berhubungan positif kuat dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan, pramusaji yang responsif berhubungan positif cukup kuat dengan kelengkapan fasilitas pembayaran, pramusaji yang responsif berhubungan positif kuat dengan menggunakan tablet android untuk take order, pramusaji yang responsif berhubungan positif cukup kuat dengan adanya promo diskon produk.
5. Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan berhubungan positif cukup kuat dengan adanya promo diskon produk.
6. Semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya berhubungan positif cukup kuat dengan menu makanan dan minuman yang bervariasi, semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya berhubungan positif cukup kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik, semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya berhubungan positif kuat dengan merawat kebersihan secara berkala.
7. Menyediakan tempat parkir yang luas berhubungan positif cukup kuat dengan merawat kebersihan secara berkala.
8. Harga yang sesuai berhubungan positif kuat dengan menu makanan dan minuman bervariasi, harga yang sesuai berhubungan positif kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik.
9. Menu makanan dan minuman bervariasi berhubungan positif cukup kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik.

10. Penyajian makanan dan minuman yang menarik berhubungan positif cukup kuat dengan merawat kebersihan secara berkala.

Berdasarkan pada keterangan diatas menunjukkan bahwa hubungan antara upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu interior dan eksterior menggunakan jasa arsitektur berpengaruh positif kuat terhadap menyediakan tempat parkir yang luas, dengan menggunakan jasa arsitektur tempat parkir pun dapat disesuaikan dengan lahan yang ada dan dapat menghasilkan tempat parkir yang luas. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu interior dan eksterior menggunakan jasa arsitektur berpengaruh positif yang cukup terhadap menyediakan fasilitas kotak saran dan menyediakan wifi & tv cable. Dengan menyediakan fasilitas kotak saran, konsumen dapat dengan mudah memberi kritik dan saran kepada perusahaan, dan dengan disediakannya wifi dan tv cable tentu saja dapat menambah kenyamanan konsumen yang berada di restoram tersebut.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu kasir yang responsif dan teliti berhubungan positif kuat dengan pramusaji yang responsif dan kelengkapan fasilitas pembayaran. Kasir yang responsif dan pramusaji yang responsif merupakan sebuah aspek dari pelayanan kepuasan konsumen, oleh karena itu hal tersebut memiliki hubungan yang kuat dalam memenuhi kepuasan konsumen. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu kasir yang responsive berpengaruh positif yang cukup terhadap menggunakan tablet android untuk take order dan adanya promo diskon produk. Dengan digunakannya tablet android untuk take order,

kasir yang responsif dapat dengan cepat menghitung apa saja pesanan konsumen dan konsumen tidak perlu lama-lama menunggu apabila meminta tagihan pembayaran (bill). Dan melalui kasir yang responsif pula, konsumen dapat dengan mudah menerima informasi, misalnya diadakannya promo diskon produk.

Hubungan yang selanjutnya antara sesama upaya operasional produsen yaitu, pengontrolan kebersihan berpengaruh positif kuat terhadap merawat kebersihan secara berkala. Untuk menjaga kebersihan restoran, pengontrolan kebersihan sangat perlu dilakukan dan seluruh ruangan harus selalu dibersihkan secara berkala. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu pengontrolan kebersihan berpengaruh positif yang cukup terhadap semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya, menyediakan tempat parkir yang luas, dan penyajian makanan dan minuman yang menarik. Pengontrolan kebersihan tentu saja berhubungan dengan kualitas bahan baku yang digunakan karena dengan bahan baku yang berkualitas dan bersih tentu saja akan menghasilkan cita rasa makanan yang memuaskan, pengontrolan kebersihan perlu dilakukan di seluruh ruangan restoran termasuk di tempat parkir. Sebagian besar tempat parkir berada di bagian depan restoran, oleh karena itu tempat parkir dapat menjadi kesan awal konsumen terhadap restoran yang akan dikunjunginya. Lalu dalam penyajian makanan, pengontrolan kebersihan sangat berhubungan dengan penyajian makanan yang menarik, penyajian makanan akan terlihat menarik apabila ditata dengan rapi dan bersih.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, pramusaji yang responsif berpengaruh positif kuat terhadap

pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dan menggunakan tablet android untuk take order. Dalam melayani konsumen pramusaji harus responsif, ramah dan berpenampilan sopan. Lalu pramusaji yang responsif juga didukung oleh fasilitas yang diberikan restoran dalam melayani konsumen yaitu menggunakan tablet android untuk take order, tentu saja pesanan dapat dengan cepat datang ke tangan konsumen. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu pramusaji yang responsive berpengaruh positif yang cukup terhadap kelengkapan fasilitas pembayaran dan adanya promo diskon produk.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan berpengaruh positif yang cukup terhadap adanya promo diskon produk. Pramusaji yang ramah dapat dengan cepat menyampaikan berbagai informasi tentang restoran kepada konsumen, misalnya apabila diadakan promo diskon produk. Dengan adanya promo diskon produk tentu saja dapat menarik minat konsumen untuk datang kembali ke restoran tersebut.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu, semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya berhubungan positif kuat terhadap merawat kebersihan secara berkala. Bahan baku yang berkualitas akan terjaga kualitasnya apabila kebersihan selalu dirawat secara berkala. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya berhubungan positif yang cukup dengan menu makanan dan minuman yg bervariasi dan penyajian makanan & minuman yang menarik. Bahan baku yang halal dan berkualitas baik tentu saja dapat

menghasilkan makanan yang baik dan bervariasi apabila disajikan dengan semenarik mungkin.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu menyediakan tempat parkir yang luas berhubungan positif yang cukup terhadap merawat kebersihan secara berkala. Tempat parkir yang luas akan terasa nyaman apabila kebersihannya terjaga. Maka tempat parkir pun harus dirawat kebersihannya secara berkala. Karena apabila tempat parkir kotor atau banyak sampah akan mengurangi bahkan menghilangkan minat konsumen untuk datang ke restoran tersebut.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu harga yang sesuai berhubungan positif kuat terhadap menu makanan & minuman yang bervariasi dan penyajian makanan dan minuman yang menarik. Menu yang bervariasi dan menarik akan menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam menyesuaikannya dengan harga yang ditawarkan. Apabila konsumen puas dengan makanan yang dinikmatinya maka tentu saja konsumen akan berani membayar dengan harga yang sesuai.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu menu makanan & minuman yang bervariasi berhubungan positif yang cukup terhadap penyajian makanan dan minuman yang menarik. Menu makanan dan minuman yang bervariasi tentu saja sangat didukung oleh penyajian makanan. Karena penyajian makanan dan minuman yang menarik dapat berpengaruh besar terhadap minat konsumen. Dengan penyajian yang menarik konsumen yang baru

melihat makanan dan minumannya di foto pun dapat dengan mudah tertarik dan penasaran untuk mencobanya.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu penyajian makanan dan minuman yang menarik berhubungan positif yang cukup dengan merawat kebersihan secara berkala. Penyajian makanan dan minuman yang menarik akan percuma apabila tidak disajikan dengan bersih. Maka kebersihan tempat, alat makan, dan makanannya pun harus selalu dirawat dengan baik.

4.3.5 Atribut Kualitas Pelayanan yang Menjadi Prioritas Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Konsumen

Berikut pada Tabel 4.7 ini merupakan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas Restoran kambing Bakar Cairo dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.7 Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC)

No	Atribut Kualitas Pelayanan	Tingkat Prioritas
1	Kehalalan makanan	1
2	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	2
3	Kualitas daging (keempukan/tektur daging)	3
4	Kecepatan pelayanan	4
5	Kebersihan makanan	5
6	Konsistensi cita rasa makanan	6
7	Kebersihan tempat	7
8	Rasa makanan	8
9	Keramahan pramusaji	9
10	Tampilan penyajian makanan	10

11	Toilet	11
12	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	12
13	Keamanan dan ketenangan tempat	13
14	Kesopanan penampilan pramusaji	14
15	Kenyamanan tempat	15
16	Kerapihan penampilan pramusaji	16
17	Penataan interior	17
18	Kesesuaian harga	18
19	Kemudahan cara pembayaran	19
20	Mushola	20
21	Lokasi	21
22	Respon keluhan pelanggan	22
23	Variasi menu	23
24	Tempat parkir	24

Sumber: Perusahaan (Kambing Bakar Cairo), Hasil Wawancara, Desember 2013.

Berdasarkan pada Tabel 4.7 diatas maka dapat diketahui bahwa perusahaan memprioritaskan kualitas pelayanan sebagai berikut : dengan prioritas ke 1, Kehalalan makanan, Kesehatan makanan (tidak berbahaya) dengan prioritas ke 2, Kualitas daging (keempukan/tektur daging) dengan prioritas ke 3, Kecepatan pelayanan dengan prioritas ke 4, Kebersihan makanan dengan prioritas ke 5, Konsistensi cita rasa makanan dengan prioritas ke 6, Kebersihan tempat dengan prioritas ke 7, Rasa makanan dengan prioritas ke 8, Keramahan pramusaji dengan prioritas ke 9, Tampilan penyajian makanan dengan prioritas ke 10, Toilet dengan prioritas ke 11, Fasilitas tambahan (wifi & tv cable) dengan prioritas ke 12, Keamanan dan ketenangan tempat dengan prioritas ke 13, Kesopanan penampilan pramusaji dengan prioritas ke 14, Kenyamanan tempat dengan prioritas ke 15, Kerapihan penampilan pramusaji dengan prioritas ke 16, Penataan interior dengan prioritas ke 17, Kesesuaian harga dengan prioritas ke 18 , Kemudahan cara pembayaran dengan prioritas ke 19, Mushola dengan prioritas ke 20, Lokasi

dengan prioritas ke 21, Respon keluhan pelanggan dengan prioritas ke 22, Variasi menu dengan prioritas ke 23, Tempat parkir dengan prioritas ke 24.

Kehalalan makanan menjadi atribut kualitas pelayanan yang di prioritaskan utama oleh Kambing Bakar Cairo dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa makanan yang baik, lagi halal memberikan kesehatan kepada tubuh, sebaliknya makanan yang tidak berkhasiat bisa menyebabkan penyakit. Untuk kesehatan makanan (tidak berbahaya) dan kualitas daging (keempukan/tekstur daging) menjadi prioritas berikutnya, dikarenakan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menikmati makanan yang halal, enak, dan tidak berbahaya.

Prioritas yang selanjutnya dalam memenuhi kepuasan konsumen adalah kecepatan pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor untuk memenuhi kepuasan konsumen, dengan pelayanan yang cepat maka konsumen akan merasa dilayani dengan baik serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan terpenuhi.

Untuk atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas selanjutnya dalam memenuhi kepuasan konsumen adalah kebersihan makanan. Kebersihan makanan merupakan hal penting untuk menjaga kualitas makanan dan kesehatan makanan. Selain itu kebersihan makanan dapat membantu menjaga konsistensi cita rasa makanan. Atribut kualitas pelayanan selanjutnya setelah kebersihan makanan dan konsistensi cita rasa makanan adalah kebersihan tempat. Tiga hal tersebut sangat berhubungan karena untuk mewujudkan makanan yang bersih, kebersihan tempat

pun harus selalu dijaga demi membantu menjaga konsistensi cita rasa makanan yang diberikan kepada konsumen.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu rasa makanan. Rasa makanan yang sesuai dengan lidah orang Indonesia tentunya walaupun kambing bakar merupakan makanan yang berasal dari Cairo, Mesir. Kambing Bakar ini disesuaikan dengan selera lidah orang Indonesia tanpa menghilangkan rasa khas kambing bakar yang ada di Mesir.

Atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang selanjutnya yaitu keramahan pramusaji. Keramahan pramusaji tentu sangat penting bagi kepuasan konsumen. Pramusaji yang ramah akan membuat konsumen nyaman berada di restoran tersebut. Ditambah lagi dengan tampilan penyajian makanan yang menarik, konsumen akan tertarik untuk mencobanya dan tentu saja selera makan pun akan bertambah.

Toilet dan fasilitas tambahan seperti wifi dan tv cable merupakan atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berikutnya. Toilet tentu saja hal penting yang harus selalu ada dimana-mana, termasuk di restoran. Kebersihan dan kenyamanannya pun harus selalu dijaga demi memenuhi kepuasan konsumen. Fasilitas tambahan seperti wifi dan tv cable dibuat untuk menambah kenyamanan konsumen saat berada di restoran tersebut. Banyak orang datang ke restoran tidak hanya untuk makan dan minum saja, tetapi untuk bersantai, berkumpul bersama teman dan keluarga, bahkan untuk mengerjakan

tugas kantor ataupun tugas kampus. Wifi dan tv cable merupakan alat pendukung untuk melakukan hal-hal tersebut.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu keamanan dan ketenangan tempat. Dengan tempat yang aman dan tenang konsumen akan merasa nyaman berada di Restoran Kambing Bakar Cairo. Didukung dengan adanya security atau satpam yang selalu menjaga keamanan sekitar restoran. Selanjutnya kesopanan penampilan pramusaji adalah atribut kualitas pelayanan kepuasan konsumen. Dengan pramusaji yang berpenampilan sopan makan akan memberikan nilai plus bagi restoran di mata konsumen. Apabila konsumen sudah memberi nilai baik terhadap restoran yang dikunjunginya makan konsumen akan ketagihan mengunjunginya bahkan akan mempromosikannya kepada kerabat ataupun keluarganya.

Atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang selanjutnya yaitu mengenai kenyamanan tempat. Hal tersebut sangat menentukan kepuasan konsumen. Dengan kenyamanan tempat konsumen akan menikmati berada di Restoran Kambing Bakar Cairo. Tempat yang nyaman akan membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Selanjutnya masih ada beberapa atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu kerapihan penampilan pramusaji, penataan interior, kesesuaian harga, kemudahan cara pembayaran, mushola, lokasi, respon keluhan pelanggan, variasi menu, dan terakhir tempat parkir. Semua atribut kualitas pelayanan tersebut saling berhubungan dan sangat diperlukan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Pramusaji yang berpenampilan rapi, penataan

interior yang baik dan menarik, harga makanan dan minuman yang sesuai, kemudahan cara pembayaran, kebersihan dan kelengkapan alat ibadah di mushola, lokasi yang strategis dan dilalu oleh kendaraan umum, respon keluhan pelanggan yang baik, menu makanan dan minuman yang bervariasi, dan tempat parkir yang luas dan bersih semua itu merupakan hal-hal yang sangat menentukan kualitas restoran.

4.3.6 Perbandingan Antara Kualitas Pelayanan Kambing Bakar Cairo dengan Kualitas Pelayana Kambing Bakar Zam-Zam

Berikut ini pada Tabel 4.8 merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan Kambing Bakar Cairo dengan kualitas pelayanan Kambing Bakar Zam-Zam berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen.

Tabel 4.8 Perbandingan antara Kualitas Kambing Bakar Cairo dengan Kambing Bakar Zam-Zam

No	Kualitas Pelayanan	Kambing Bakar Cairo	Deviasi	Kambing Bakar Zam-Zam	Deviasi
1	Kecepatan pelayanan	4	3	22	21
2	Kehalalan makanan	1	1	7	6
3	Kemudahan cara pembayaran	19	16	8	5
4	Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)	3	1	3	1
5	Kebersihan makanan	5	0	13	8
6	Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)	12	6	24	18
7	Keramahan pramusaji	9	2	14	7
8	Rasa makanan	8	0	1	7
9	Kesopanan penampilan pramusaji	14	5	15	6
10	Keamanan dan ketenangan tempat	13	3	18	8
11	Respon keluhan pelanggan	22	11	17	6
12	Toilet	11	1	12	0
13	Mushola	20	7	19	6
14	Konsistensi cita rasa makanan	6	8	4	10
15	Kebersihan tempat	7	8	6	9
16	Kerapihan penampilan pramusaji	16	0	10	6
17	Tempat parkir	24	7	20	3

18	Kesehatan makanan (tidak berbahaya)	2	16	16	2
19	Tampilan penyajian makanan	10	9	22	3
20	Kenyamanan tempat	15	5	9	11
21	Kesesuaian harga	18	3	11	10
22	Penataan interior	17	4	2	19
23	Lokasi	21	2	5	18
24	Menu	23	1	21	3
		$\Sigma = 119$		$\Sigma = 193$	

Sumber: Hasil Wawancara dan Kuesioner diolah, Desember 2013.

Berdasarkan dari Tabel 4.8 maka dapat dikatakan bahwa Kambing Bakar Cairo lebih unggul di bandingkan dengan pesaingnya ini terlihat dari jumlah nilai deviasi yang kecil, jumlah nilai deviasi yang kecil yaitu Kambing Bakar Cairo dengan jumlah deviasi sebesar 119. Sedangkan Kambing Bakar Zam-Zam dengan jumlah deviasi sebesar 193. Ini menandakan bahwa Kambing Bakar Cairo telah memenuhi keinginan dari kualitas pelayanan yang diprioritaskan oleh konsumen.

Sedangkan untuk nilai deviasi ini diperoleh pengurangan dari kualitas pelayanan yang diprioritaskan oleh konsumen dengan kualitas pelayanan yang diprioritaskan oleh produsen.

4.3.7 Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Kambing Bakar Cairo Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen

Gambar 4.3 yang menunjukkan upaya operasional yang harus diprioritaskan oleh perusahaan berdasarkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen dijelaskan pada pembahasan selanjutnya.

Kolom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Kebutuhan Teknis	Interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur	Lokasi strategis	Kasir yang responsif dan teliti	Pengontrolan kebersihan	Pramusaji yang responsif	Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan	Menyediakan satpam	Semua bahan baku terjamin kehalalan & kualitasnya	Menyediakan fasilitas kotak saran	Kelengkapan fasilitas pembayaran	Menyediakan tempat parkir yang luas	Harga yang sesuai	Menu makanan & minuman bervariasi	Menggunakan tablet android untuk take order	Menyediakan wifi & tv cable	Penyajian makanan & minuman yang menarik	Adanya promo diskon produk	Merawat kebersihan secara berkala	
Kebutuhan Konsumen																			
Kecepatan pelayanan			3		5					5				5					
Kehalalan makanan								5											
Kemudahan cara pembayaran			5							5									
Kualitas daging (keempukan/tekstur daging)								5											
Kebersihan makanan				3				1										5	
Fasilitas tambahan (wifi & tv cable)														5					
Keramahan pramusaji					3	5													
Rasa makanan				3				5					1			1			
Kesopanan penampilan pramusaji						5													
Keamanan dan ketenangan tempat							5												
Respon keluhan pelanggan			1		5	3			5										
Toilet	5			5														5	
Mushola	5			5														5	
Konsistensi cita rasa makanan								5											
Kebersihan tempat				5														5	
Kerapihan penampilan pramusaji						5													
Tempat parkir	5										5							1	
Kesehatan makanan (tidak berbahaya)				3				5											
Tampilan penyajian makanan																5			
Kenyamanan tempat	5	3		5			3				3				3			5	
Kesesuaian harga								3			5	3				3			
Penataan interior	5									5									
Lokasi		5																	
Variasi menu													5						
	Nilai Bobot	205	25	196	811	395	257	90	427	70	230	70	20	34	120	110	59	0	308

Gambar 4.3 Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Berdasarkan

Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen, data diolah

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, maka dapat diketahui bahwa upaya-upaya operasional yang harus diprioritaskan produsen untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap pelayanan.

Hasil ini diperoleh dari perkalian antara urutan kebutuhan konsumen terhadap kebutuhan teknis dengan bobot atribut kebutuhan konsumen. Hasilnya yaitu sebagai berikut :

1. Semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya dengan perolehan nilai sebesar (427). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 23) + (5 \times 21) + (1 \times 20) + (5 \times 17) + (5 \times 11) + (5 \times 7) + (3 \times 4)$.
2. Pengontrolan kebersihan dengan perolehan nilai sebesar (332). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 20) + (3 \times 17) + (5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 10) + (3 \times 7) + (5 \times 5)$.
3. Merawat kebersihan secara berkala dengan perolehan nilai sebesar (308). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 20) + (5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 10) + (1 \times 8) + (5 \times 5)$.
4. Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan perolehan nilai sebesar (257). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 18) + (5 \times 16) + (3 \times 14) + (5 \times 9)$.
5. Pramusaji yang responsif dengan perolehan nilai sebesar (244). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 24) + (3 \times 18) + (5 \times 14)$.
6. Kelengkapan fasilitas pembayaran dengan perolehan nilai sebesar (230). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 24) + (5 \times 22)$.

7. Interior dan eksterior menggunakan jas arsitektur dengan perolehan nilai sebesar (205). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 8) + (5 \times 5) + (5 \times 3)$.
8. Kasir yang responsif dan teliti dengan perolehan nilai sebesar (196). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 24) + (5 \times 22) + (1 \times 14)$.
9. Menggunakan tablet android untuk take order dengan perolehan nilai sebesar (120). Hasil ini diperoleh dari (5×24) .
10. Menyediakan wifi & tv cable dengan perolehan nilai sebesar (110). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 19) + (3 \times 5)$.
11. Menyediakan satpam dengan perolehan nilai sebesar (90). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 15) + (3 \times 5)$.
12. Menyediakan fasilitas kotak saran dengan perolehan nilai sebesar (70). Hasil ini diperoleh dari perhitungan (5×14) .
13. Menyediakan tempat parkir yang luas dengan perolehan nilai sebesar (70). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 8) + (3 \times 5) + (5 \times 3)$.
14. Penyajian makanan dan minuman yang menarik dengan perolehan nilai sebesar (59). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(1 \times 17) + (5 \times 6) + (3 \times 4)$.
15. Adanya promo diskon produk dengan perolehan nilai sebesar (54). Hasil ini diperoleh dari perhitungan (3×18) .
16. Menu makanan & minuman yang bervariasi dengan perolehan nilai sebesar (34). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(1 \times 17) + (3 \times 4) + (5 \times 1)$.

17. Lokasi strategis dengan perolehan nilai sebesar (25). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 5) + (5 \times 2)$.

18. Harga yang sesuai dengan perolehan nilai sebesar (20). Hasil ini diperoleh dari perhitungan (5×4) .

Urutan di atas menyatakan bahwa semua bahan baku terjamin kehalalan dan kualitasnya menjadi bobot yang paling besar dalam upaya operasional yang diprioritaskan produsen berdasarkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen, di antara upaya-upaya yang lainnya, seperti :

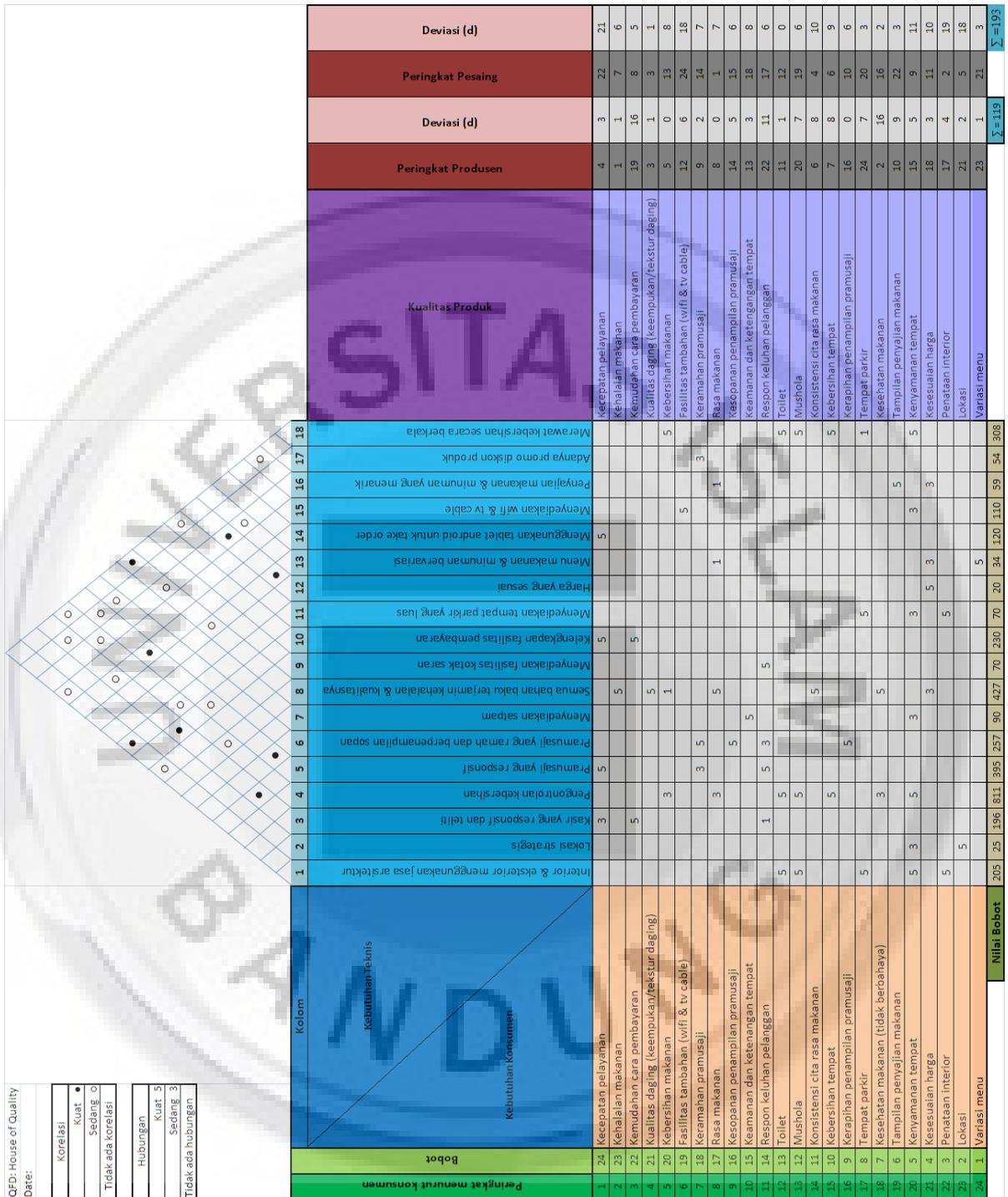
- a. Interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur
- b. Lokasi strategis
- c. Kasir yang responsif dan teliti
- d. Pengontrolan kebersihan
- e. Pramusaji yang responsif
- f. Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan
- g. Menyediakan satpam
- h. Semua bahan baku terjamin kehalalan & kualitasnya
- i. Menyediakan fasilitas kotak saran
- j. Kelengkapan fasilitas pembayaran
- k. Menyediakan tempat parkir yang luas
- l. Harga yang sesuai
- m. Menu makanan & minuman yang bervariasi
- n. Menggunakan tablet android untuk take order
- o. Menyediakan wifi & tv cable

- p. Penyajian makanan dan minuman yang menarik
- q. Adanya promo diskon produk
- r. Merawat kebersihan secara berkala

Hal ini menunjukkan bahwa kehalalan dan kualitas bahan baku sangat penting dan menjadi hal yang diutamakan atau modal utama dalam membentuk suatu restoran yang diharapkan konsumen yang selanjutnya didukung oleh upaya-upaya lain yang juga merupakan point-point penting untuk memenuhi kepuasan konsumen.

4.3 *Total House of Quality*

Gambar 4.4 pada pembahasan selanjutnya merupakan penggabungan dari penjelasan mengenai analisis di atas sehingga diperoleh rumah kualitas yang utuh.



Gambar 4.4 Total House of Quality, data diolah

Berdasarkan pada Gambar 4.4 maka penjelasan mengenai *Total House Of Quality* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Prioritas konsumen terhadap pelayanan Kambing Bakar Cairo.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa keinginan konsumen terhadap pelayanan restoran Kambing Bakar Cairo yang terdiri dari 24 atribut pelayanan. Diantaranya yaitu kecepatan pelayanan, kehalalan makanan, kemudahan cara pembayaran, kualitas daging (keempukan/tekstur daging), kebersihan makanan, fasilitas tambahan (wifi&tv cable), keramahan pramusaji, rasa makanan, kesopanan penampilan pramusaji, keamanan dan ketenangan tempat, respon keluhan pelanggan, toilet, mushola, konsistensi cita rasa makanan, kebersihan tempat, kerapian penampilan pramusaji, tempat parkir, kesehatan makanan (tidak berbahaya), tampilan penyajian makanan, kenyamanan tempat, kesesuaian harga, penataan interior, lokasi, dan variasi menu.

2. Upaya operasional yang dilakukan Kambing Bakar Cairo dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 18 upaya operasional yang dilakukan produsen guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu interior & eksterior menggunakan jasa arsitektur, lokasi strategis, kasir yang responsif dan teliti, pengontrolan kebersihan, pramusaji yang responsif, pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan, menyediakan satpam, semua bahan baku terjamin kehalalan & kualitasnya, menyediakan

fasilitas kotak saran, kelengkapan fasilitas pembayaran, menyediakan tempat parkir yang luas, harga yang sesuai, menu makanan & minuman yang bervariasi, menggunakan tablet android untuk take order, menyediakan wifi & tv cable, penyajian makanan dan minuman yang menarik, adanya promo diskon produk, dan merawat kebersihan secara berkala.

3. Hubungan antar Atribut Kualitas Pelayanan yang Menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Kambing Bakar Cairo.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa adanya hubungan atau interaksi antara kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen dengan karakteristik upaya operasional produsen. Hubungan yang memperoleh nilai terbanyak yaitu kenyamanan tempat. Sedangkan hubungan yang memperoleh nilai paling sedikit yaitu pada kehalalan makanan, kualitas daging (keempukan/tekstur daging), fasilitas tambahan (wifi & tv cable), kesopanan penampilan pramusaji, keamanan dan ketenangan tempat, konsistensi cita rasa makanan, kerapihan penampilan pramusaji, tampilan penyajian makanan, lokasi, dan variasi menu.

4. Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen.

Dari hasil penelitian diketahui adanya hubungan atau korelasi antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen. Adapun hasilnya yaitu kasir yang responsif dan teliti, pramusaji yang responsif, dan harga yang sesuai memperoleh hubungan positif terbanyak dengan upaya operasional produsen lainnya.

5. Prioritas kualitas pelayanan berdasarkan produsen Kambing Bakar Cairo.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa matriks perencanaan ini berisi tentang urutan prioritas apa saja yang dilakukan oleh Kambing Bakar Cairo, diantaranya kehalalan makanan, kesehatan makanan (tidak berbahaya), kualitas daging (keempukan/tekstur daging), kecepatan pelayanan, kebersihan makanan, konsistensi cita rasa makanan, kebersihan tempat, rasa makanan, keramahan pramusaji, tampilan penyajian makanan, toilet, fasilitas tambahan (wifi & tv cable), keamanan dan ketenangan tempat, kesopanan penampilan pramusaji, kenyamanan tempat, kerapihan penampilan pramusaji, penataan interior, kesesuaian harga, kemudahan cara pembayaran, mushola, lokasi, respon keluhan pelanggan, variasi menu, dan tempat parkir.

6. Kinerja Kambing Bakar Cairo dibandingkan dengan pesaingnya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja restoran Kambing Bakar Cairo lebih baik dari pesaingnya restoran Kambing Bakar Zam-Zam. Terdapat deviasi yaitu nilai dari peringkat prioritas keinginan konsumen dikurangi dengan prioritas keinginan produsen yang mana hasil dari deviasi ini untuk mengetahui produsen mana yang dapat memenuhi keinginan konsumen dilihat dari jumlah deviasi yang kecil. Maka diperoleh hasil bahwa Kambing Bakar Cairo memperoleh jumlah deviasi sebesar 119 dan Kambing Bakar Zam-Zam memperoleh jumlah deviasi

sebesar 193. Maka Kambing Bakar Cairo lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

7. Upaya operasional yang harus diprioritaskan.

Hasil dari upaya operasional yang harus diprioritaskan agar dapat memenuhi keinginan konsumen terhadap pelayanan Kambing Bakar Cairo yaitu produsen harus mempertahankan kehalalan dan kualitas bahan baku (kambing) yang digunakan.

