

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 Warung Nasi Rencong yang diinginkan konsumen.

Data dari konsumen secara umum digunakan untuk menentukan prioritas pelayanan apa saja yang diinginkan oleh konsumen yang dapat menentukan kebutuhan konsumen Warung Nasi Rencong. 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 ke dalam 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	Antribut	Indikator
1	Performa pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> • Bersikap ramah dan sopan • Senyum dan komunikatif
2	Kecepatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu yang diperlukan untuk menyajikan makanan ke tangan konsumen
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan makanan dan minuman sertaperlengkapannya dari benda asing dan bau sabun
4	Variasi menu	<ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya jumlah menu makanan dan minuman yang disediakan
5	Harga	<ul style="list-style-type: none"> • Murah/mahal • Kesesuaian harga dengan rasa
6	Kehalalan makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan makanan • Keterbukaan pihak pengelola
7	Kenyamanan tempat	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan ruang makan untuk bersantai
8	Kebersihan tempat	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan ruang makan • Kebersihan toilet • Kebersihan mushola
9	Mushola	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan mushola
10	Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menuju lokasi • Akses transportasi umum • Akses kendaraan pribadi
11	Rasa makanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kekhasan makanan • Konsistensi cita rasa
12	Respon keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Cara merespon keluhan pelanggan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan
13	Toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan toilet • Kenyamanan toilet • Jumlah toilet (laki-laki/perempuan)
14	Promosi	<ul style="list-style-type: none"> • Promosi penjualan dan periklanan
15	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 di atas 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, di mana 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 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dari 15 atribut kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Uji Validitas Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen

No.	Prioritas Kualitas Pelayanan	r _{hitung}	Keterangan
1	Performa pramusaji	.437	Valid
2	Kecepatan pelayanan	.632	Valid
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	.513	Valid
4	Variasi menu	.591	Valid
5	Harga	.492	Valid
6	Kehalalan makanan	.444	Valid
7	Kenyamanan tempat	.404	Valid
8	Kebersihan tempat	.325	Valid
9	Mushola	.358	Valid
10	Lokasi	.313	Valid
11	Rasa makanan	.303	Valid
12	Respon keluhan pelanggan	.344	Valid
13	Toilet	.350	Valid
14	Promosi	.470	Valid
15	Tempat parkir	.424	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner, Mei 2014

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: prforma pramusaji (0.437), kecepatan pelayan dengan jumlah r hitung sebesar (0.632), kehygienisan makanan dan perlengkapannya dengan jumlah r hitungnya sebesar (0.513), variasi menu dengan jumlah r hitungnya sebesar (0.591), kemudahan harga dengan jumlah r hitungnya sebesar (0.492), kehalalan makanan dengan jumlah r hitungnya sebesar (0.444), kenyamanan tempat dengan r hitung sebesar (0.404), kebersihan tempat dengan r hitungnya sebesar (0.325), mushola dengan r hitungnya sebesar (0.358), lokasi dengan r hitungnya sebesar (0.313), rasa dengan r hitungnya sebesar (0.303), respon keluhan pelanggan (0.344), toilet dengan r hitungnya sebesar (0. 350), promosi dengan r hitungnya sebesar (0.470) parkir dengan r hitungnya sebesar (0.424).

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan faktor yang valid yaitu nomor 1 sampai dengan 15 selanjutnya diuji realibiltas. Hasil uji reliabilitas dari 15 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.	Atribut Kualitas Pelayanan	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Performa pramusaji	.803	Reliabel
2	Kecepatan pelayanan	.787	Reliabel
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	.797	Reliabel
4	Variasi menu	.790	Reliabel
5	Harga	.799	Reliabel
6	Kehalalan makanan	.803	Reliabel
7	Kenyamanan tempat	.806	Reliabel
8	Kebersihan tempat	.810	Reliabel
9	Mushola	.808	Reliabel
10	Lokasi	.813	Reliabel
11	Rasa makanan	.813	Reliabel
12	Respon keluhan pelanggan	.809	Reliabel
13	Toilet	.809	Reliabel
14	Promosi	.801	Reliabel
15	Tempat parkir	.804	Reliabel

Sumber: Hasil Kuesioner, Mei 2014

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 di atas 0,7 (cukup baik) dan di atas 0,8 (baik). Berdasarkan hal tersebut maka nilai reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut: performa pramusaji dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.803), kecepatan pelayanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.787), kehygienisan makanan dan perlengkapannya dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.797), variasi menu dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.790), harga dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.799), kehalalan makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.803), kenyamanan tempat dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.806), kebersihan tempat dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.810), mushola dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.808), lokasi dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.813), rasa makanan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.813), respon keluhan pelanggan dengan nilai *Cronbach Alpha* (0.809),

toilet dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.809), promosi dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.801), parkir dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar (0.804).

4.2.3 Hasil Atribut Kualitas Pelayanan yang Valid dan Reliabel

Berikut adalah Tabel 4.4 yang menunjukkan hasil keinginan konsumen terhadap pelayanan Warung Nasi Rencong yang valid dan reliabel pada pembahasan selanjutnya.

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

No	Atribut Kualitas Pelayanan yang valid dan reliabel
1	Performa pramusaji
2	Kecepatan pelayanan
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya
4	Variasi menu
5	Harga
6	Kehalalan makanan
7	Kenyamanan tempat
8	Kebersihan tempat
9	Mushola
10	Lokasi
11	Rasa makanan
12	Respon keluhan pelanggan
13	Toilet
14	Promosi
15	Tempat parkir

Sumber: Hasil Kuesioner, Mei 2014

Pada Tabel 4.4, maka kualitas pelayanan Warung Nasi Rencong yang diinginkan oleh konsumen meliputi kehalalan makanan, kenyamanan tempat, kebersihan tempat, kecepatan pelayanan, tempat parkir, lokasi, respon keluhan pelanggan, performa pramusaji, kehygienisan makanan dan perlengkapannya, rasa makanan, variasi menu, promosi, toilet, mushola, dan harga. Hasil ini diperoleh

berdasarkan responden yang merupakan konsumen Warung Nasi Rencong yang terdiri dari 30 responden.

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	Prioritas konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kenyamanan tempat	4.86
2	Kebersihan tempat	4.73
3	Kehalalan makanan	4.70
4	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	4.66
5	Rasa makanan	4.60
6	Mushola	4.56
7	Lokasi	4.40
8	Kecepatan pelayanan	4.36
9	Tempat parkir	4.33
10	Variasi menu	4.26
11	Toilet	4.23
12	Performa pramusaji	4.20
13	Respon keluhan pelanggan	4.20
14	Promosi	4.20
15	Harga	3.93

Sumber: Hasil Kuesioner, Mei 2014

Pada Tabel 4.5 terlihat bahwa yang menjadi atribut prioritas konsumen terhadap pelayanan yaitu sebagai berikut: prioritas ke 1 yaitu kenyamanan tempat dengan nilai rata-rata sebanyak (4.86), Prioritas ke 2 yaitu kebersihan tempat dengan nilai rata-rata sebanyak (4.73). prioritas ke 3 yaitu kehalalan makanan dengan nilai rata-rata sebanyak (4.70), prioritas ke 4 yaitu kehygienisan makanan dan perlengkapannya dengan nilai rata-rata sebanyak (4.66), prioritas ke

5 yaitu rasa makanan dengan nilai rata-rata sebanyak (4.60), prioritas ke 6 yaitu mushola dengan nilai rata-rata sebanyak (4.56), prioritas ke 7 yaitu lokasi dengan nilai rata-rata sebanyak (4.40), prioritas ke 8 yaitu kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebanyak (4.36), prioritas ke 9 yaitu tempat parkir dengan nilai rata-rata sebanyak (4.33), prioritas ke 10 yaitu variasi menu dengan nilai rata-rata sebanyak (4.26), prioritas ke 11 yaitu toilet dengan nilai rata-rata sebanyak (4.23), prioritas ke 12 yaitu performa pramusaji dengan nilai rata-rata sebanyak (4.20), prioritas ke 13 yaitu respon keluhan terhadap pelanggan dengan nilai rata-rata sebanyak (4.20), prioritas ke 14 yaitu promosi dengan nilai rata-rata sebanyak (4.20), prioritas ke 15 yaitu harga dengan nilai rata-rata sebanyak (3.93).

Kenyamanan tempat menjadi faktor kebutuhan konsumen yang utama, Karena dengan tersedianya kenyamanan tempat yang diberikan restoran Warung Nasi Rencong konsumen dapat merasakan suasana yang tenang, nyaman saat menikmati makanan yang disediakan. Hal ini akan berimbas pada kepuasan pengunjung untuk berkunjung kembali ke Warung Nasi Rencong.

Kebersihan restoran merupakan hal lain yang tidak pernah luput dari perhatian pelanggan. Area paling ramai di dalam restoran Warung Nasi Rencong, yaitu *counter* depan, harus selalu bersih dan rapi. Begitu juga untuk dapur, tempat di mana restoran menyiapkan makanan. Faktor kebersihan juga memiliki pengaruh yang sangat penting sekali karena pelanggan di manapun juga menginginkan hal yang sama di mana makanan yang dihidangkan dan yang akan dimakan itu benar-benar bersih dan sehat untuk dikonsumsi. Maka kebersihan salah satu kebutuhan yang diinginkan pelanggan/konsumen.

Kehalalan makanan berada pada faktor kebutuhan konsumen berikutnya. Kehalalan makanan Warung Nasi Rencong sangat penting di mana masakan yang diproses, yang dimasak serta yang disajikan harus benar-benar halal. Kehalalan makanan juga sangat erat kaitannya dengan ke higienisan makanan serta rasa makanan di mana bahan baku yang digunakan harus benar-benar layak untuk diproses menjadi masakan dengan begitu masakan yang dihidangkan memiliki rasa makanan yang enak untuk dikonsumsi.

Mushola merupakan hal yang penting yang dibutuhkan oleh pelanggan, karena sebagian besar rakyat Indonesia mayoritas beragama muslim.

Lokasi merupakan salah satu elemen yang tidak kalah penting dengan faktor-faktor kebutuhan sebelumnya dengan lokasi yang strategis dan dapat dilalui dengan kendaraan umum dapat mempermudah pelanggan untuk berkunjung di Warung Nasi Rencong, dengan lokasi yang strategis Warung Nasi Rencong juga menyediakan lokasi parkir yang nyaman sehingga pelanggan bisa meninggalkan kendaraannya dengan aman.

Kecepatan pelayanan merupakan satu dari sekian banyak faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Karena bila pelayanan yang diberikan lambat, bisa mempengaruhi sisi psikologis konsumen. Konsumen yang berkunjung ke Warung Nasi Rencong berasal dari berbagai golongan ada yang sabar untuk menunggu ada juga pengunjung yang terbatas waktunya untuk makan. Dengan begitu kecepatan pelayanan tergantung terhadap performa pramusaji bagaimana melayani konsumen dengan baik. Konsumen membutuhkan pramusaji yang

komunikatif, sopan serta cekatan dalam melayani konsumen sehingga konsumen bias merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

Variasi menu berada pada faktor kebutuhan konsumen berikutnya, dengan adanya variasi menu memberikan nilai tambah terhadap Warung Nasi Rencong akan tetapi Warung Nasi Rencong lebih mengutamakan pada kekhasan makan yang mana menjadi menu utamanya dari dulu yaitu ayam dan ikan goreng, bakar.

Toilet adalah faktor kebutuhan pelanggan selanjutnya, di mana toilet sangat berpengaruh besar terhadap kenyamanan pelanggan. Dengan adanya toilet yang bersih pelanggan akan merasa puas.

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

Promosi merupakan salah satu faktor yang penting dalam dunia bisnis. Promosi dilakukan agar konsumen mengetahui adanya Warung Nasi Rencong ini, dengan begitu konsumen lebih mudah mengetahui letak, penawaran harga sehingga membuat konsumen tertarik untuk berkunjung ke Warung Nasi Rencong. Promosi yang dilakukan Warung Nasi Rencong yaitu dengan cara melalui baliho dan dari mulut ke mulut yang bermanfaat untuk memasarkan produk-produk dari perusahaan agar bisa diterima konsumen.

Mengenai harga, harga sudah tidak menjadi prioritas utama bagi kebutuhan konsumen apabila faktor-faktor yang dijelaskan sebelumnya terpenuhi dengan baik, maka harga akan menjadi prioritas kebutuhan konsumen terakhir.

4.3.2 Upaya Operasional Warung Nasi Rencong 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 Warung Nasi Rencong. Berikut adalah upaya operasional yang dilakukan Warung Nasi Rencong seperti tercantum pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6
Upaya Operasional Perusahaan

No	Upaya Operasional
1	Menyediakan meja dan kursi yang nyaman
2	Pengontrolan kebersihan secara rutin
3	Proses produksi sesuai kehalalan makanan
4	Adanya pengecekan produk
5	Sesuai standar operasional prosedur
6	Pembersihan atribut mushola
7	Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum
8	Pramusaji yang responsif
9	Menyediakan petugas parkir
10	Adanya inovasi produk
11	Pengontrolan kebersihan toilet
12	Pramusaji yang ramah dan rapih
13	Menyediakan fasilitas kotak saran
14	Adanya baliho dan dari mulut ke mulut
15	Mengikuti harga bahan baku

Sumber : Hasil Wawancara, Mei 2014

4.3.3 Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Warung Nasi Rencong

Berikutini adalah Gambar 4.1 yang menunjukkan hubungan antara atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dengan upaya operasional yang dilakukan Warung Nasi Rencong. 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
Kebutuhan Teknis	Menyediakan meja dan kursi yang nyaman	Pengontrolan kebersihan secara rutin	Proses produksi sesuai kehalalan makanan	Adanya pengecekan produk	Sesuai standar operasional prosedur	Pembersihan atribut mushola	Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum	Pramusaji yang responsif	Menyediakan petugas parkir	Adanya inovasi produk	Pengontrolan kebersihan toilet	Pramusaji yang ramah dan rapih	Menyediakan fasilitas kotak saran	Adanya balihoo dan dari mulut ke mulut	Mengikuti harga bahan baku
Kebutuhan Konsumen															
Kenyamanan tempat	5	5				5			3		5		3		
Kebersihan tempat		5				5					5		3		
Kehalalan makanan		5	5	5	5										
Kehigienisan makanan dan perlengkapannya		5	5	5	5										
Rasa makanan			3	5	5					3					
Mushola		5				5									
Lokasi							5								
Kecepatan pelayanan					5			5				3			
Tempat parkir					5				5						
Variasi menu			5		5					5					
Toilet		5									5				
Performa pramusaji					5			5			5	3			
Respon keluhan pelanggan								5			5	5			
Promosi														5	
Harga	5				5		5								5

Sumber: Data Diolah, 2014

Gambar 4.1
Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas
Konsumen dengan Upaya Operasional Warung Nasi Rencong

Gambar 4.1 menunjukkan hubungan antara faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dengan upaya operasional Warung Nasi Rencong. Hasil ini dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan menyediakan meja dan kursi yang nyaman dengan nilai interaksi (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin dengan nilai interaksi sebesar (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan pembersihan atribut mushola dengan nilai interaksi sebesar (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan sedang dengan menyediakan petugas parkir dengan nilai interaksi sebesar (3), kenyamanan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet dengan nilai interaksi sebesar (5), kenyamanan tempat memiliki hubungan sedang dengan menyediakan fasilitas kotak saran dengan nilai interaksi (3).

Kenyamanan tempat memiliki hubungan yang kuat dengan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong yaitu, dengan menyediakan meja dan kursi yang nyaman, pengontrolan kebersihan, pengontrolan kebersihan toilet. Karena dengan hal tersebut, membuat konsumen merasa nyaman untuk berada di Warung Nasi Rencong. Kebersihan mushola juga merupakan faktor penting dan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung dalam melaksanakan ibadah. Sedangkan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong dengan menyediakan petugas parkir dan menyediakan fasilitas kotak saran tidak memiliki hubungan yang kuat karena adanya petugas parkir dan kotak saran adalah sarana penunjang untuk memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan Warung Nasi Rencong.

2. Kebersihan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin dengan nilai interaksi sebesar (5), kebersihan tempat memiliki

hubungan kuat dengan pembersihan atribut mushola dengan nilai interaksi sebesar (5), kebersihan tempat memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet dengan nilai interaksi sebesar (5). Kebersihan tempat memiliki hubungan sedang dengan menyediakan fasilitas kotak saran dengan interaksi sebesar (3).

Kebutuhan konsumen selanjutnya yaitu kebutuhan konsumen terhadap kebersihan tempat, upaya yang dilakukan oleh operasional Warung Nasi Rencong untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap kebersihan tempat adalah dengan pengontrolan kebersihan secara rutin, pembersihan atribut mushola, dan pengontrolan kebersihan toilet. Hal-hal tersebut merupakan upaya-upaya yang berhubungan sangat kuat terhadap terciptanya kebersihan di Warung Nasi Rencong. Sedangkan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong dengan menyediakan fasilitas kotak saran tidak memiliki hubungan yang kuat karena fasilitas kotak saran merupakan sarana penunjang untuk memberikan masukan tentang kebersihan Warung Nasi Rencong.

3. Kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin dengan nilai interaksi sebesar (5), kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan proses produksi sesuai kehalalan makanan dengan nilai interaksi sebesar (5), kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan adanya pengecekan produk dengan nilai interaksi sebesar (5), kehalalan makanan memiliki hubungan kuat dengan menentukan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5).

Yang menjadi kebutuhan konsumen yaitu kehalalan makanan berhubungan kuat dengan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong yaitu adanya pengontrolan kebersihan secara rutin. Untuk memastikan kehalalan makanan, operasional Warung Nasi Rencong melakukan pengontrolan proses produksi sesuai kehalalan makanan dan selalu ada pengecekan terhadap produk. Sedangkan kebutuhan konsumen yaitu kehalalan makanan memiliki hubungan kuat, dengan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong yaitu sesuai standar operasional prosedur.

4. Ke higienisan makanan dan perlengkapannya memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin dengan nilai interaksi sebesar (5), ke higienisan makanan dan perlengkapannya memiliki hubungan kuat dengan proses produksi sesuai kehalalan makanan dengan nilai interaksi sebesar (5), ke higienisan makanan dan perlengkapannya memiliki hubungan kuat dengan adanya pengecekan produk dengan nilai interaksi sebesar (5), ke higienisan makanan dan perlengkapannya memiliki hubungan kuat dengan menentukan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5).

Yang menjadi kebutuhan konsumen yaitu ke higienisan makanan dan perlengkapannya berhubungan kuat dengan upaya yang dilakukan operasional. Untuk memastikan kehalalan makanan, operasional Warung Nasi Rencong mengadakan pengecekan produk melalui standar operasional prosedur dan pengontrolan kebersihan bahan baku serta proses produksi sesuai kehalalan makanan. Karena keempat kebutuhan tersebut saling melengkapi untuk

menciptakan produk yang berkualitas dan memuaskan antara kedua belah pihak.

5. Rasa makanan memiliki hubungan moderat (sedang) dengan proses produksi sesuai kehalalan makanan dengan nilai interaksi sebesar (3), rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan adanya pengecekan produk dengan nilai interaksi sebesar (5), rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan sesuai standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5), rasa makanan memiliki hubungan moderat (sedang) dengan menentukan adanya inovasi produk dengan nilai interaksi sebesar (3).

Kebutuhan konsumen lainnya yaitu rasa makanan memiliki hubungan kuat dengan upaya yang dilakukan Warung Warung Nasi Rencong yaitu adanya pengecekan produk, dengan begitu kualitas rasa makanan akan tetap terjaga dengan baik. Selain itu upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong untuk menjaga mutu rasa makanan ialah dengan menentukan standar operasional prosedur. Sedangkan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong dengan adanya inovasi produk tidak terlalu mempengaruhi rasa makanan, upaya tersebut dilakukan hanya untuk menambah variasi. Begitu juga upaya operasional Warung Nasi Rencong dengan memastikan proses produksi sesuai kehalalan makanan, hal tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap rasa makanan. Upaya itu dilakukan hanya untuk memastikan bahwa semua bahan-bahan, dan makanan halal.

6. Mushola memiliki hubungan kuat dengan merawat kebersihan secara rutin dengan interaksi nilai (5), mushola memiliki hubungan kuat dengan pembersihan atribut mushola dengan nilai interaksi (5).

Kebutuhan konsumen akan tersedianya mushola yang memadai dan bersih menjadi penting dan berhubungan sangat erat dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh operasional Warung Nasi Rencong yaitu pembersihan atribut mushola, dan merawat kebersihan secara rutin khususnya kebersihan mushola. Dengan demikian konsumen dapat melaksanakan ibadah dengan khusyu dan nyaman.

7. Lokasi memiliki hubungan kuat dengan lokasi strategis dan dilalui akses kendaraan umum dengan nilai interaksi sebesar (5).

Lokasi memiliki hubungan kuat dengan tempat yang strategis dan dilalui akses kendaraan umum, hal ini dikarenakan dengan mudahnya akses menuju tempat konsumen akan lebih mudah untuk mencapai lokasi.

8. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan kuat dengan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5), Kecepatan pelayanan memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi (5), kecepatan pelayanan memiliki hubungan moderat (sedang) dengan pramusaji yang ramah dan rapih dengan nilai interaksi sebesar (3).

Kebutuhan konsumen terhadap kecepatan pelayanan berhubungan kuat dengan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong dengan standar operasional prosedur dan pramusaji yang responsif. Dengan demikian kebutuhan konsumen terhadap kecepatan pelayanan bisa terpenuhi dengan

baik. Sedangkan untuk upaya operasional Warung Nasi Rencong dengan menyediakan pramusaji yang ramah dan rapih, tidak terlalu berhubungan dengan kebutuhan konsumen terhadap kecepatan pelayanan.

9. Tempat parkir memiliki hubungan kuat dengan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi (5), tempat parkir hubungan kuat dengan menyediakan petugas parkir dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kebutuhan konsumen akan tempat parkir yang memadai luas, memadai, dan aman sangat berhubungan dengan upaya-upaya operasional Warung Nasi Rencong yaitu standar operasional prosedur dan menyediakan petugas parkir. Dengan adanya petugas parkir konsumen akan merasa aman dan nyaman meninggalkan kendaraannya.

10. Variasi menu memiliki hubungan kuat dengan proses produksi sesuai kehalalan makanan dengan nilai interaksi sebesar (5), variasi menu memiliki hubungan kuat dengan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5), variasi menu memiliki hubungan kuat dengan adanya inovasi produk dengan nilai interaksi sebesar (5).

Selanjutnya yang menjadi kebutuhan konsumen yaitu variasi menu memiliki hubungan kuat dengan upaya yang dilakukan Warung Nasi Rencong yaitu proses produksi sesuai kehalalan makanan, menentukan standar operasional prosedur dan adanya inovasi produk. Upaya-upaya tersebut berkaitan satu sama lain untuk saling melengkapi dalam menciptakan produk yang berkualitas, rasa yang enak dan memuaskan.

11. Toilet memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin dengan nilai interaksi (5), toilet memiliki hubungan kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet dengan nilai interaksi sebesar (5).

Kebutuhan konsumen akan tersedianya toilet yang memadai dan bersih menjadi penting dan berhubungan sangat erat dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh operasional Warung Nasi Rencong yaitu pengontrolan kebersihan secara rutin, dan pengontrolan kebersihan toilet. Dengan demikian konsumen dapat menggunakan sarana toilet dengan nyaman.

12. Performa pramusaji memiliki hubungan kuat dengan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5), performa pramusaji memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi (5), performa pramusaji memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang ramah dan rapih dengan nilai interaksi sebesar (5). Performa pramusaji memiliki hubungan moderat (sedang) dengan menyediakan fasilitas kotak saran dengan nilai interaksi sebesar (3).

Kebutuhan konsumen akan performa pramusaji berhubungan kuat dengan upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong dengan adanya standar operasional prosedur, pramusaji yang responsif, ramah dan rapih. Sedangkan untuk upaya operasional Warung Nasi Rencong dengan menyediakan fasilitas kotak saran tidak terlalu berhubungan dengan kebutuhan konsumen terhadap performa pramusaji.

Upaya-upaya tersebut dilakukan agar kebutuhan konsumen terhadap performa pramusaji yang baik dapat terpenuhi.

13. Respon keluhan pelanggan memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang responsif dengan nilai interaksi sebesar (5), respon terhadap keluhan pelanggan memiliki hubungan kuat dengan pramusaji yang ramah dan rapih dengan nilai interaksi (5), respon keluhan pelanggan memiliki hubungan kuat dengan fasilitas kotak saran dengan nilai interaksi sebesar (5).

Upaya-upaya yang dilakukan operasional Warung Nasi Rencong seperti pramusaji yang responsif, yang ramah dan rapih, dan menyediakan fasilitas kotak saran merupakan usaha-usaha dari pihak operasional untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap keluhan konsumen. Dengan demikian segala aspirasi, dan masukan dari konsumen bisa tersampaikan terhadap pihak operasional untuk menjadi bahan pertimbangan pihak operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

14. Promosi memiliki hubungan kuat dengan pemasangan baliho dan dari mulut ke mulut dengan nilai interaksi sebesar (5).

Promosi di media cetak oleh pihak operasional Warung Nasi Rencong berhubungan kuat dengan kebutuhan konsumen akan informasi mengenai Warung Nasi Rencong itu sendiri. Dengan promosi yang baik konsumen akan lebih tertarik untuk berkunjung ke Warung Warung Nasi Rencong.

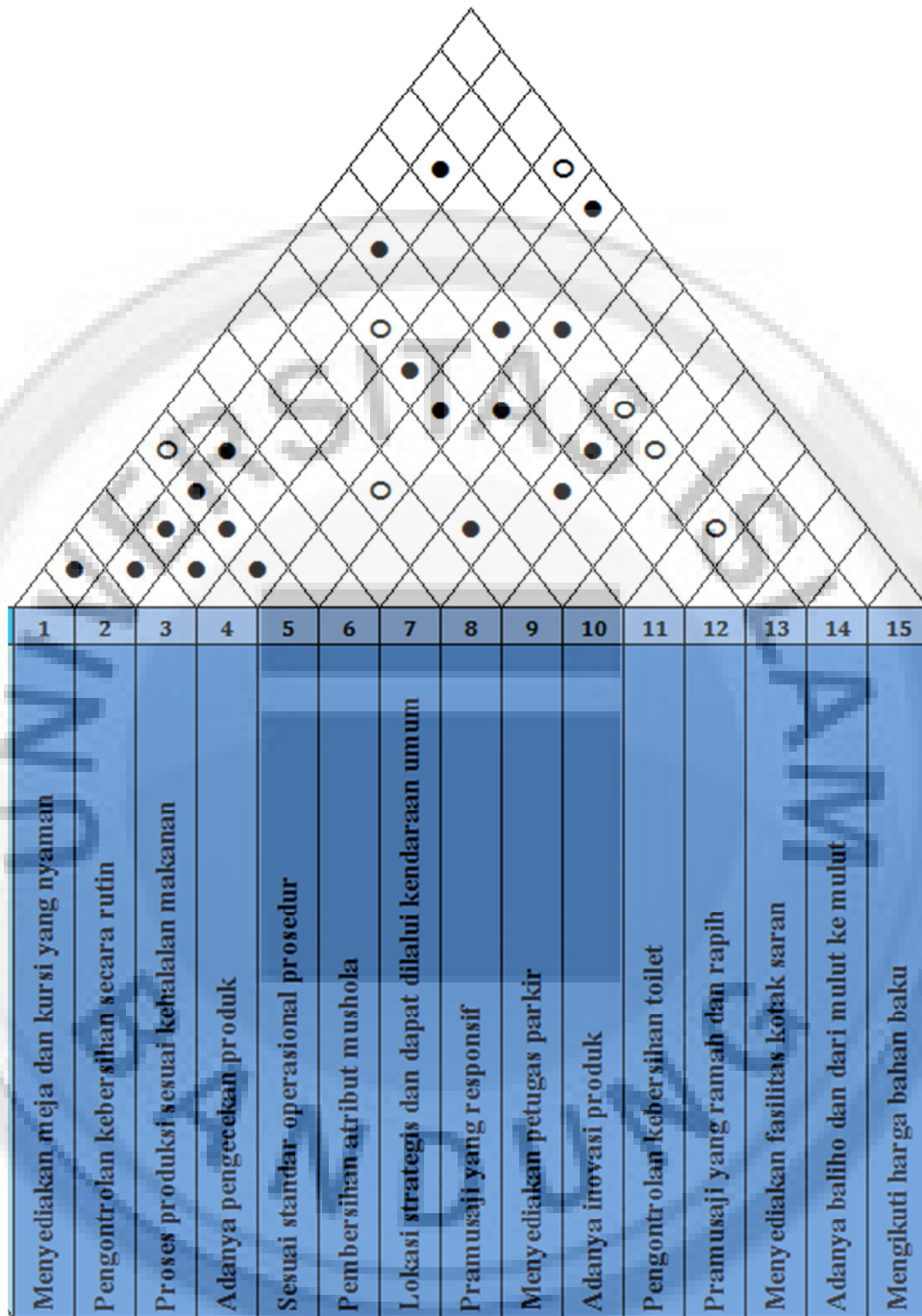
15. Harga memiliki hubungan kuat dengan menyediakan meja dan kursi yang nyaman dengan nilai interaksi sebesar (5), harga memiliki hubungan kuat dengan standar operasional prosedur dengan nilai interaksi sebesar (5), harga memiliki hubungan kuat dengan lokasi strategis dan dilalui akses kendaraan umum dengan nilai interaksi sebesar (5).

Upaya-upaya yang dilakukan pihak operasional Warung Nasi Rencong seperti menyediakan meja dan kursi yang nyaman, standar operasional prosedur, dan berada di lokasi strategis dan dilalui akses kendaraan umum, sangat berhubungan kuat dengan kebutuhan konsumen akan harga. Upaya-upaya tersebut menjadi tolak ukur pihak operasional dalam menentukan harga yang sesuai dengan konsumen dan harga juga ditentukan oleh harga bahan baku makanan.

4.3.4 Hubungan antara sesama Upaya Operasional yang Dilakukan oleh Produsen Warung Nasi Rencong dalam Memenuhi Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen

Gambar 4.2 pada pembahasan selanjutnya menjelaskan mengenai hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen Warung Nasi Rencong 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 cukup kuat
- = menandakan tidak adanya pengaruh.



Sumber : Data Diolah, 2014

Gambar 4.2
Hubungan antara Sesama Upaya Operasional oleh Produsen

Pada Gambar 4.2 di atas menunjukkan interaksi antara sesama upaya operasional yang dilakukan produsen Warung Nasi Rencong yang satu dengan yang lainnya. Dapat diterangkan pada pembahasan berikut ini.

1. Menyediakan meja dan kursi yang nyaman berhubungan positif kuat dengan pengontrolan kebersihan secara rutin, menyediakan meja dan kursi yang nyaman berhubungan positif cukup kuat dengan sesuai standar operasional prosedur.
2. Pengontrolan kebersihan secara rutin berhubungan positif kuat dengan proses produksi sesuai kehalalan makanan, pengontrolan kebersihan berhubungan positif kuat dengan adanya pengecekan produk, pengontrolan kebersihan berhubungan positif kuat sesuai standar operasional prosedur, pengontrolan kebersihan secara rutin berhubungan positif kuat dengan pembersihan atribut mushola, pengontrolan kebersihan secara rutin berhubungan positif kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet, pengontrolan kebersihan secara rutin berhubungan positif kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran.
3. Proses produksi sesuai kehalalan makanan berhubungan positif kuat dengan adanya pengecekan produk, proses produksi sesuai kehalalan makanan berhubungan positif kuat dengan sesuai standar operasional prosedur, proses produksi sesuai kehalalan makanan berhubungan positif cukup kuat dengan adanya inovasi produk.
4. Adanya pengecekan produk berhubungan positif kuat dengan sesuai standar operasional prosedur, adanya pengecekan produk berhubungan positif kuat

dengan adanya inovasi produk, adanya pengecekan produk berhubungan positif cukup kuat dengan mengikuti harga bahan baku.

5. Sesuai standar operasional prosedur berhubungan positif cukup kuat dengan pramusaji yang responsif, sesuai standar operasional prosedur berhubungan positif kuat dengan adanya inovasi produk, sesuai standar operasional prosedur berhubungan positif kuat dengan pramusaji yang ramah dan rapih, sesuai standar operasional prosedur berhubungan positif kuat dengan mengikuti harga bahan baku.
6. Pembersihan atribut mushola berhubungan positif kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet, pembersihan atribut mushola berhubungan positif kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran.
7. Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum berhubungan positif kuat dengan menyediakan menyediakan petugas parkir.
8. Pramusaji yang responsif berhubungan positif kuat dengan pengontrolan kebersihan toilet, pramusaji yang responsif berhubungan positif kuat dengan pramusaji yang ramah dan rapih, pramusaji yang responsif berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran.
9. Menyediakan petugas parkir berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran.
10. Pengontrolan kebersihan toilet berhubungan positif cukup kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran.

Berdasarkan pada keterangan di atas, menunjukkan bahwa hubungan antara upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu menyediakan meja dan

kursi yang nyaman berpengaruh positif kuat terhadap pengontrolan kebersihan secara rutin, pada hubungannya produsen memberikan suasana tempat yang nyaman dan bersih agar bisa memberi kepuasan yang baik dalam melayani konsumen Warung Nasi Rencong. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu menyediakan meja dan kursi yang nyaman berpengaruh positif yang cukup terhadap standar operasional prosedur, karena menyediakan meja dan kursi yang nyaman tidak hanya sesuai standar operasional prosedur akan tetapi memang merupakan hal yang penting bagi setiap restoran menyediakan meja dan kursi yang nyaman bagi setiap konsumen terutama datang ke Warung Nasi Rencong.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, pengontrolan kebersihan secara rutin yang berpengaruh positif kuat terhadap proses produksi sesuai kehalalan makanan, adanya pengecekan produk, sesuai standar operasional prosedur, pembersihan atribut mushola, kebersihan toilet, dan fasilitas kotak saran. Dalam hal ini produsen menginginkan makanan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan dengan cara melakukan pengecekan pada setiap makanan dan melakukan proses produksi yang baik maka produsen dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan tempat yang nyaman, bersih dan menyajikan makanan yang halal bagi konsumen Warung Nasi Rencong. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu pengontrolan kebersihan berpengaruh positif kuat terhadap pembersihan atribut mushola, kebersihan toilet dan fasilitas kotak saran. Hal ini memungkinkan

konsumen dalam memberikan saran atau kritik khususnya terhadap kenyamanan mushola dan kebersihan toilet dengan demikian kenyamanan mushola dan kebersihan toilet akan terjaga dengan baik.

Hubungan yang selanjutnya antara sesama upaya operasional produsen yaitu, proses produksi sesuai kehalalan makanan berpengaruh positif kuat terhadap adanya pengecekan produk dan sesuai standar operasional prosedur. Karena perusahaan memiliki standar operasional prosedur di mana selalu adanya pengecekan mulai dari bahan baku sampai proses produksi sehingga produsen bisa menghasilkan makanan yang benar-benar halal. Sedangkan upaya yang operasional yang dilakukan produsen yaitu adanya inovasi produk berpengaruh positif cukup kuat. Dengan adanya inovasi konsumen tidak merasa jenuh dengan menu masakan yang disajikan akan tetapi dengan adanya inovasi masakan tidak membuat produsen menghilangkan kehalalan makanan mulai dari bahan baku sampai proses produksi makanan yang akan diberikan kepada konsumen Warung Nasi Rencong.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, adanya pengecekan produk berpengaruh positif kuat terhadap standar operasional prosedur dan adanya inovasi produk. Karena dengan menentukan standar operasional prosedur produsen akan mengatur upaya-upaya pengecekan bahan baku atau pun pada saat melakukan inovasi produk. Karena dengan standar operasional prosedur, perusahaan ingin lebih memastikan bahwa semua produk yang diproduksi perusahaan tersebut selalu melakukan pengecekan, sehingga terjamin kualitas makanannya. Sedangkan upaya operasional yang

dilakukan produsen yaitu adanya pengecekan produk berpengaruh positif cukup kuat terhadap mengikuti harga bahan baku, dengan begitu produsen bukan hanya melakukan pengecekan dari kebersihan atau pun kehalalan bahan baku akan tetapi produsen juga melakukan pengecekan harga bahan baku, karena apabila bahan baku naik harga jual yang ditawarkan dari menu makanan juga ikut naik dan apabila harga bahan baku turun harga jual menu makanan tetap pada harga yang sesuai dengan daftar harga menu yang ditawarkan produsen.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, standar operasional prosedur berhubungan positif cukup kuat dengan pramusaji yang responsif. Dengan menentukan standar operasional prosedur pramusaji yang responsif merupakan sebuah aspek dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen, tentu dengan standar operasional yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Dengan demikian hal tersebut memiliki hubungan yang cukup kuat dengan pelayanan kepuasan terhadap konsumen. Upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu standar operasional prosedur berpengaruh positif kuat terhadap adanya inovasi produk dan mengikuti harga bahan baku. Karena sebelum melakukan inovasi produk produsen harus mengikuti harga bahan baku yang akan dibutuhkan, sehingga proses inovasi sesuai dengan standar operasional prosedur dengan begitu produsen bisa menentukan harga jual yang sesuai. Sedangkan upaya operasional yang dilakukan produsen yaitu standar operasional prosedur berpengaruh positif kuat terhadap pramusaji yang ramah dan rapih, karena pelayanan pramusaji yang ramah dan rapih sudah sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga berhubungan positif kuat.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, pembersihan atribut mushola berpengaruh positif kuat terhadap menyediakan fasilitas kotak saran. Hal ini memungkinkan konsumen dalam memberikan saran atau kritik khususnya terhadap kebersihan dan kenyamanan mushola.

Selanjutnya hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, pramusaji yang responsif berpengaruh positif kuat terhadap pramusaji yang ramah dan rapih dan pengontrolan toilet. Karena kedua hal tersebut merupakan aplikasi dari kebutuhan konsumen, yaitu konsumen membutuhkan pramusaji yang responsif, baik dan ramah. sehingga produsen bisa memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan pelayanan mulai dari bersikap baik terhadap konsumen sampai selalu melakukan pengontrolan kebersihan toilet karena toilet merupakan hal yang penting untuk membuat konsumen merasa nyaman. Sedangkan upaya operasional produsen yaitu pramusaji yang responsif berpengaruh positif cukup kuat terhadap menyediakan fasilitas kotak saran. Karena hal tersebut masih merupakan upaya untuk memberikan respon yang baik terhadap kepuasan konsumen.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, petugas parkir berpengaruh positif cukup kuat dengan menyediakan fasilitas kotak saran. Karena upaya tersebut merupakan sarana keluhan dari pengan, dalam hal menjaga keamanan khususnya menjaga keamanan parkir.

Hubungan antara sesama upaya operasional yang dilakukan oleh produsen yaitu, pengontrolan kebersihan toilet berhubungan positif cukup kuat dengan

menyediakan fasilitas kotak saran. Hal ini memungkinkan konsumen dalam memberikan saran atau kritik khususnya terhadap kebersihan toilet dengan demikian kebersihan toilet akan terjaga dengan baik.

4.3.5 Atribut Kualitas Pelayanan yang Menjadi Prioritas Restoran Warung Nasi Rengong dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Konsumen

Berikut pada Tabel 4.7 ini merupakan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas restoran Warung Nasi Rengong dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.7
Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Restoran Warung Nasi Rengong

No	Atribut Kualitas Pelayanan	Tingkat Prioritas
1	Performa pramusaji	5
2	Kecepatan pelayanan	7
3	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	2
4	Variasi menu	10
5	Harga	13
6	Kehalalan makanan	1
7	Kenyamanan tempat	6
8	Kebersihan tempat	4
9	Mushola	8
10	Lokasi	14
11	Rasa makanan	3
12	Respon keluhan pelanggan	9
13	Toilet	11
14	Promosi	15
15	Tempat parkir	12

Sumber : (Warung Nasi Rengong), Hasil Wawancara, juni 2014.

Berdasarkan pada Tabel 4.7 di atas, maka dapat diketahui bahwa perusahaan memprioritaskan kualitas pelayanan sebagai berikut: dengan prioritas ke 1, Kehalalan makanan, kehygienisan makanan dan perlengkapannya dengan prioritas ke 2, Rasa makanan dengan prioritas ke 3, Kebersihan tempat dengan prioritas ke 4, Performa pramusaji dengan prioritas ke 5, Kenyamanan tempat

dengan prioritas ke 6, Kecepatan pelayanan dengan prioritas ke 7, Mushola dengan prioritas ke 8, Respon keluhan pelanggan dengan prioritas ke 9, Variasi menu dengan prioritas ke 10, Toilet dengan prioritas ke 11, Tempat parkir dengan prioritas ke 12, Harga dengan prioritas ke 13, Lokasi dengan prioritas ke 14, Promosi dengan prioritas ke 15.

Kehalalan makanan menjadi atribut kualitas pelayanan yang diprioritaskan utama oleh Warung Nasi Rencong 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 kehygienisan makanan dan perlengkapannya menjadi prioritas berikutnya, dikarenakan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menikmati makanan yang higienis.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu rasa makanan, karena dengan rasa makanan yang enak, unik dan berbeda dengan yang lain, maka dengan sendirinya konsumen akan merasa puas.

Untuk atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas selanjutnya dalam memenuhi kepuasan konsumen adalah kebersihan tempat, dengan tempat yang bersih akan membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu performa pramusaji merupakan atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berikutnya. Dengan performa pramusaji yang ramah, rapih, dan responsif terhadap konsumen

maka konsumen akan merasa dilayani serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan terpenuhi.

Atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang selanjutnya yaitu mengenai kenyamanan tempat. Dengan kenyamanan tempat konsumen akan menikmati berada di Warung Nasi Rencong dan akan membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kecepatan pelayanan merupakan atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berikutnya. Hal tersebut menjadi salah satu faktor untuk memenuhi kepuasan konsumen, dengan kecepatan pelayanan yang responsif terhadap konsumen maka konsumen akan merasa dilayani serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan terpenuhi.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu mushola dan repon keluhan pelanggan, karena dua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen untuk mengakomodasi mayoritas konsumen yang beragama islam produsen harus menyediakan mushola yang nyaman dan bersih dan menyediakan respon keluhan pelanggan untuk penyampaian saran dan aspirasi dengan begitu saran dan aspirasi dari konsumen akan tersampaikan dengan baik terhadap produsen guna untuk memenuhi kepuasan terhadap konsumen.

Pada prioritas berikutnya untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu variasi menu, karena dengan menu masakan yang beraneka ragam membuat konsumen tidak merasa bosan dalam memilih berbagai macam makanan.

Prioritas yang selanjutnya dalam memenuhi kepuasan konsumen adalah mengenai toilet, karena hal tersebut merupakan atribut yang penting yang dibutuhkan konsumen karena konsumen menginginkan toilet yang bersih sehingga produsen bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap konsumen Warung Nasi Rencong.

Untuk atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas selanjutnya dalam memenuhi kepuasan konsumen adalah tempat parkir, dengan tempat parkir yang luas dan memadai maka konsumen akan mudah menyimpan kendaraannya dan merasa aman dengan adanya petugas parkir.

Atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang selanjutnya yaitu mengenai harga merupakan atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Karena apabila atribut-atribut yang lainnya berjalan dan terpenuhi dengan baik, harga menjadi tidak terlalu diperhitungkan oleh konsumen. Karena kepuasan konsumen sudah terpenuhi oleh atribut-atribut lainnya.

Selanjutnya, lokasi adalah atribut kualitas pelayanan kepuasan konsumen. Lokasi yang strategis dan dilalui akses kendaraan umum akan memudahkan konsumen untuk menuju ke Warung Nasi Rencong.

Sedangkan promosi merupakan prioritas yang terakhir untuk atribut kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Promosi diperlukan dalam memenuhi kepuasan konsumen, promosi yang baik dan berkala akan menarik minat konsumen untuk datang ke restoran Warung Nasi Rencong.

4.3.6 Perbandingan Antara Kualitas Pelayanan Warung Nasi Rencong dengan Kualitas Pelayanan Warung Nasi Simpang

Berikut ini pada Tabel 4.8 merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan Warung Nasi Rencong dengan kualitas pelayanan Warung Nasi Simpang berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen.

Tabel 4.8
Perbandingan antara Kualitas Warung Nasi Rencong dengan Warung Nasi Simpang

No	Kualitas Pelayanan	Warung Nasi Rencong	Deviasi	Warung Nasi Simpang	Deviasi
1	Kenyamanan tempat	6	5	6	5
2	Kebersihan tempat	4	2	5	3
3	Kehalalan makanan	1	2	1	2
4	Kehigienisan makanan dan perlengkapannya	2	2	3	1
5	Rasa makanan	3	2	2	3
6	Mushola	8	2	9	3
7	Lokasi	14	7	13	6
8	Kecepatan pelayanan	7	1	4	4
9	Tempat parkir	12	3	15	6
10	Variasi menu	10	0	7	3
11	Toilet	11	0	12	1
12	Performa pramusaji	5	7	11	1
13	Respon keluhan pelanggan	9	4	14	1
14	Promosi	15	1	8	6
15	Harga	13	2	10	5
			$\Sigma = 40$		$\Sigma = 50$

Sumber : Hasil Wawancara dan Kuesioner diolah, Juni 2014.

Berdasarkan dari Tabel 4.8, maka dapat dikatakan bahwa Warung Nasi Rencong lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya ini terlihat dari jumlah nilai deviasi yang kecil, jumlah nilai deviasi yang kecil yaitu Warung Nasi Rencong dengan jumlah deviasi sebesar 40. Sedangkan Warung Nasi Simpang dengan jumlah deviasi sebesar 50. Ini menandakan bahwa Warung Nasi Rencong 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 Warung Nasi Rencong 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
Kebutuhan Teknis															
Kebutuhan Konsumen	Menyediakan meja dan kursi yang nyaman	Pengontrolan kebersihan secara rutin	Proses produksi sesuai kehalalan makanan	Adanya pengecekan produk	Sesuai standar operasional prosedur	Pembersihan atribut mushola	Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum	Pramusaji yang responsif	Menyediakan petugas parkir	Adanya inovasi produk	Pengontrolan kebersihan toilet	Pramusaji yang ramah dan rapih	Menyediakan fasilitas kotak saran	Adanya balihoo dan dari mulut ke mulut	Mengikuti harga bahan baku
Kenyamanan tempat	5	5				5			3		5		3		
Kebersihan tempat		5				5					5		3		
Kehalalan makanan		5	5	5	5										
Kehigienisan makanan dan perlengkapannya		5	5	5	5										
Rasa makanan			3	5	5					3					
Mushola		5				5									
Lokasi							5								
Kecepatan pelayanan					5			5				3			
Tempat parkir					5				5						
Variasi menu			5		5					5					
Toilet		5									5				
Performa pramusaji					5			5				5	3		
Respon keluhan pelanggan								5				5	5		
Promosi														5	
Harga	5				5		5								5
Nilai Bobot	80	345	188	180	310	195	50	75	80	63	170	59	114	10	5

Sumber : Data Diolah, 2014

Gambar 4.3
Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen

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. Pengontrolan kebersihan secara rutin dengan perolehan nilai sebesar (345). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 15) + (5 \times 14) + (5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 10) + (5 \times 5)$.
2. Menentukan standar operasional prosedur dengan perolehan nilai sebesar (310). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 11) + (5 \times 8) + (5 \times 7) + (5 \times 6) + (5 \times 4) + (5 \times 1)$.
3. Pembersihan atribut mushola dengan perolehan nilai sebesar (195). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 15) + (5 \times 14) + (5 \times 10)$.
4. Proses produksi sesuai kehalalan makanan dengan perolehan nilai sebesar (188). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 13) + (5 \times 12) + (3 \times 11) + (5 \times 6)$.
5. Adanya pengecekan produk dengan perolehan nilai sebesar (180). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 13) + (5 \times 12) + (5 \times 11)$.
6. Pengontrolan kebersihan toilet dengan perolehan nilai sebesar (170). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 15) + (5 \times 14) + (5 \times 5)$.
7. Menyediakan fasilitas kotak saran dengan perolehan nilai sebesar (114). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 15) + (3 \times 14) + (3 \times 4) + (5 \times 3)$.

8. Menyediakan meja dan kursi yang nyaman dengan perolehan nilai sebesar (80). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 15) + (5 \times 1)$.
9. Menyediakan petugas parkir dengan perolehan nilai sebesar (80). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 15) + (5 \times 7)$.
10. Pramusaji yang responsif dengan perolehan nilai sebesar (75). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 8) + (5 \times 4) + (5 \times 3)$.
11. Adanya inovasi produk dengan perolehan nilai sebesar (63). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 11) + (5 \times 6)$.
12. Pramusaji yang ramah dan rapih dengan perolehan nilai sebesar (59). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(3 \times 8) + (5 \times 4) + (5 \times 3)$.
13. Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum dengan perolehan nilai sebesar (50). Hasil ini diperoleh dari perhitungan $(5 \times 9) + (5 \times 1)$.
14. Adanya baliho dan dari mulut ke mulut dengan perolehan nilai sebesar (10). Hasil ini diperoleh dari perhitungan (5×2) .
15. Mengikuti harga bahanbaku dengan perolehan nilai sebesar (5). Hasil ini diperoleh dari perhitungan (5×1) .

Urutan di atas menyatakan bahwa pengontrolan kebersihan secara rutin menjadi bobot yang paling besar dalam upaya operasional yang diprioritaskan produsen berdasarkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen, diantara upaya-upaya yang lainnya, seperti :

- a. Menyediakan meja dan kursi yang nyaman
- b. Pengontrolan kebersihan secara rutin
- c. Proses produksi sesuai kehalalan makanan

- d. Adanya pengecekan produk
- e. Sesuai standar operasional prosedur
- f. Pembersihan atribut mushola
- g. Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum
- h. Pramusaji yang responsif
- i. Menyediakan petugas parkir
- j. Adanya inovasi produk
- k. Pengontrolan kebersihan toilet
- l. Pramusaji yang ramah dan rapih
- m. Menyediakan fasilitas kotak saran
- n. Adanya baliho dan dari mulut ke mulut
- o. Mengikuti harga bahan baku

Hal ini menunjukkan, bahwa dengan pengontrolan kebersihan dari perusahaan sangat penting dan menjadi penentu terhadap upaya-upaya selanjutnya agar berjalan dengan baik dan teratur sesuai dengan pengontrolan kebersihan dari perusahaan.

4.4 Total House Of Quality

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

QFD: House of Quality

Date:

Korelasi	
Kuat	●
Sedang	○
Tidak Ada Korelasi	
Hubungan	
Kuat	5
Sedang	3
Tidak Ada Korelasi	

Peringkat Menurut Konsumen	Kategori															Σd = 40	Σd = 50	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
Bobot	Kebutuhan Teknis																	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8	2	9
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	7	13
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	1	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12	3	15
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	0	7
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11	0	12
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	11
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	4	14
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	1	8
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	2	10
Nilai Bobot	80	345	188	180	310	195	50	75	80	63	170	59	114	10	5			

Sumber : Data Diolah, 2014

Gambar 4.4
Total House Of Quality

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

1. Prioritas konsumen terhadap pelayanan Warung Nasi Rencong.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa keinginan konsumen terhadap pelayanan restoran Warung Nasi Rencong yang terdiri dari 15 atribut pelayanan. Di antaranya yaitu Kenyamanan tempat, Kebersihan tempat, Kehalalan makanan, Kehigienisan makanan dan perlengkapannya, Rasa makanan, Mushola, Lokasi, Kecepatan makanan, Tempat parkir, Variasi menu, Toilet, Performa pramusaji, Respon keluhan pelanggan, Promosi, dan Harga.

2. Upaya Operasional yang dilakukan produsen Warung Nasi Rencong dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 15 upaya operasional yang dilakukan produsen guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Di antaranya yaitu Menyediakan meja dan kursi yang nyaman, Pengontrolan kebersihan secara rutin, Proses produksi sesuai kehalalan makanan, Adanya pengecekan produk, Sesuai standar operasional prosedur, Pembersihan atribut mushola, Lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum, Pramusaji yang responsif, Menyediakan petugas parkir, Adanya inovasi produk, Pengontrolan kebersihan toilet, Pramusaji yang ramah dan rapih, Menyediakan fasilitas kotak saran, Adanya baliho dan dari mulut ke mulut, dan Mengikuti harga bahan baku.

3. Hubungan antar Atribut Kualitas Pelayanan yang Menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Warung Nasi Rencong.

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 Kenyamanan tempat. Sedangkan hubungan yang memperoleh nilai paling sedikit yaitu pada Lokasi dan Promosi.

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 Pengontrolan kebersihan secara rutin memperoleh hubungan positif terbanyak dengan upaya operasional produsen lainnya.

5. Prioritas kualitas pelayanan berdasarkan produsen Warung Nasi Rencong.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa matriks perencanaan ini berisi tentang urutan prioritas apa saja yang dilakukan oleh Warung Nasi Rencong, di antaranya adalah Kehalalan makanan, Kehigenisan makanan dan pelengkapannya, Rasa makanan, Kebersihan tempat, Performa pramusaji, Kenyamanan tempat, Kecepatan pelayanan, Mushola, Respon keluhan pelanggan, Variasi menu, Toilet, Tempat parkir, Harga, Lokasi dan Promosi.

6. Kinerja Warung Nasi Rencong dibandingkan dengan pesaingnya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja restoran Warung Nasi Rencong lebih baik dari pesaingnya restoran Warung Nasi Simpang. 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 Warung Nasi Rencong memperoleh jumlah deviasi sebesar 40 dan Warung Nasi Simpang memperoleh jumlah deviasi sebesar 50. Maka Warung Nasi Rencong 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 Warung Nasi Rencong yaitu produsen harus mempertahankan pelayanan dengan pengontrolan kebersihan secara rutin.