

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Populasi dan Sampel

4.1.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Maribu Restoran yang berjumlah 578 orang. Berikut rincian data jumlah populasi dalam penelitian ini:

Tabel 4.1 Rekapitulasi Populasi Responden

Tanggal	Hari	Populasi
02 Desember 2020	Jumat	15
03 Desember 2020	Sabtu	21
04 Desember 2020	Minggu	20
05 Desember 2020	Senin	18
06 Desember 2020	Selasa	23
07 Desember 2020	Rabu	25
08 Desember 2020	Kamis	25
09 Desember 2020	Jumat	22
10 Desember 2020	Sabtu	20
11 Desember 2020	Selasa	26
12 Desember 2020	Rabu	29
13 Desember 2020	Kamis	20
14 Desember 2020	Jumat	17
15 Desember 2020	Sabtu	25
16 Desember 2020	Minggu	25
17 Desember 2020	Senin	19
18 Desember 2020	Selasa	21
19 Desember 2020	Rabu	26
20 Desember 2020	Kamis	20
21 Desember 2020	Jumat	25
22 Desember 2020	Sabtu	21
23 Desember 2020	Minggu	22
24 Desember 2020	Senin	22
25 Desember 2020	Selasa	27
26 Desember 2020	Rabu	20
27 Desember 2020	Kamis	24
JUMLAH PENGUNJUNG		578

Sumber : Data Primer yang Diolah (2020)

4.1.2 Sampel

Pengumpulan data penelitian ini dengan metode penyebaran kuesioner kepada reponden sesuai dengan rumus slovin yaitu sebagai beriku:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = Sampel

N= Populasi

e = Rentang toleransi kekeliruan yang dapat diterima (5%)

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 578 pengunjung maribu Restoran. Perhitungan sample berdasarkan rumus diatas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{578}{1 + 578(0,05)^2}$$

$$n = \frac{578}{1 + 578(0,0025)}$$

$$n = \frac{578}{1 + 1,33}$$

$$n = \frac{578}{2,33}$$

$$n = 248,06866952789$$

$$n = 248$$

Jadi pada penelitian ini sample yang diambil sebanyak 248 pengunjung maribu Restoran. Penyebaran anggota sampel penelitian yang ditetapkan pada setiap pengunjung maribu Restoran yang dihitung menggunakan microsoft excel dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Rekapitulasi Populasi pada bulan Desember

Taggal	Hari	Populasi	Proporsi	Sample
02 Desember 2020	Jumat	15	6,44	6
03 Desember 2020	Sabtu	21	9,01	9
04 Desember 2020	Minggu	20	8,58	9
05 Desember 2020	Senin	18	7,72	8
06 Desember 2020	Selasa	23	9,87	10

Taggal	Hari	Populasi	Proporsi	Sample
07 Desember 2020	Rabu	25	10,73	11
08 Desember 2020	Kamis	25	10,73	11
09 Desember 2020	Jumat	28	9,44	9
10 Desember 2020	Sabtu	30	8,58	9
11 Desember 2020	Selasa	20	11,16	11
12 Desember 2020	Rabu	29	12,44	12
13 Desember 2020	Kamis	20	8,58	9
14 Desember 2020	Jumat	17	7,29	7
15 Desember 2020	Sabtu	25	10,73	11
16 Desember 2020	Minggu	25	10,73	11
17 Desember 2020	Senin	19	8,15	8
18 Desember 2020	Selasa	21	9,01	9
19 Desember 2020	Rabu	26	11,16	11
20 Desember 2020	Kamis	20	8,58	9
21 Desember 2020	Jumat	25	10,73	11
22 Desember 2020	Sabtu	21	9,01	9
23 Desember 2020	Minggu	22	9,44	9
24 Desember 2020	Senin	22	9,44	9
25 Desember 2020	Selasa	27	11,58	12
26 Desember 2020	Rabu	20	8,58	9
27 Desember 2020	Kamis	24	10,30	10
Jumlah				248

Sumber : Data Primer yang Diolah (2020)

Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dari Tabel 4.2 diatas sebesar 248 sampel, dengan jumlah keseluruhan 578 reponden selama 1 bulan pengunjung di Maribu Restuarant.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1. Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas kuisisioner yang peneliti berikan kepada 248 reponden adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas data kuisisioner untuk Rasa dapat dilihat sebagai berikut:

Signifikan (α) =0,05 maka r tabel adalah 0,1246 data valid jika r hitung > r tabel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Tempat penyajian makanan bersih	0,482	0,1246	Valid
2	Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap	0,482	0,1246	Valid
3	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lenzat dan tidak berubah-ubah	0,504	0,1246	Valid
4	Tampilan menu yang sangat menarik pelanggan	0,322	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Rasa, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

- Hasil uji validitas data kuisioner untuk Kehigienisan dan Kelengkapan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Makanan di Maribu restoran terjamin kebersihaannya	0,308	0,1246	Valid
2	Penyajian makanan lengkap	0,339	0,1246	Valid
3	Peralatan makanan yang bervariasi	0,422	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Kehigienisan dan Kelengkapan, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

- Hasil uji validitas data kuisioner untuk Harga dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan	0,351	0,1246	Valid
2	Harga sesuai dengan rasa yang diberikan	0,206	0,1246	Valid
3	Sering mendapatkan harga promo dari maribu restoran	0,441	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Harga, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

4. Hasil uji validitas data kuisioner untuk Kenyamanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Tempat bersih dan rapi	0,234	0,1246	Valid
2	Fasilitas restoran lengkap	0,296	0,1246	Valid
3	Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang	0,445	0,1246	Valid
4	Maribu restoran memiliki tempat parkir yang luas	0,365	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Kenyamanan, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

5. Hasil uji validitas data kuisioner untuk Kecepatan Penyajian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Penyajian makanan yang cepat	0,435	0,1246	Valid
2	Saya menunggu makanan datang sangat lama	0,435	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Kecepatan, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

6. Hasil uji validitas data kuisioner untuk Kualitas Produk dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citarasa yang menggugah selera	0,478	0,1246	Valid
2	Proses pembuatan yang higienis	0,447	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Kualitas Produk, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid.

7. Hasil uji validitas data kuisioner untuk Kepuasan Pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Pegawai restoran yang ramah dan murah senyum	0,303	0,1246	Valid
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di maribu restoran	0,363	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Kepuasan Pelayanan, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid

8. Hasil uji validitas data kuisioner untuk Respon dan Keluhan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

No	Item pertanyaan	R hitung	R tabel	Hasil
1	Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan	0,265	0,1246	Valid
2	Pramusaji tanggap dalam penggunaan pesan aplikasi	0,39	0,1246	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas untuk Respon dan Keluhan, dapat dilihat bahwa R hitung lebih besar dari R tabel dalam signifikan 5% maka dikatakan semua item pertanyaan valid

4.2.2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui data yang digunakan sudah reliabel atau belum uji reliabilitas dilakukan menggunakan software spss versi 16 yang telah dilakukan.

Berikut adalah rekapitulasi Uji Reliabilitas

Tabel 4.11 hasil uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
Q1	0,688	0,1246	RELIABEL
Q2	0,688	0,1246	RELIABEL
Q3	0,684	0,1246	RELIABEL
Q4	0,7	0,1246	RELIABEL
Q5	0,7	0,1246	RELIABEL
Q6	0,698	0,1246	RELIABEL
Q7	0,691	0,1246	RELIABEL
Q8	0,698	0,1246	RELIABEL
Q9	0,712	0,1246	RELIABEL
Q10	0,692	0,1246	RELIABEL
Q11	0,707	0,1246	RELIABEL
Q12	0,702	0,1246	RELIABEL
Q13	0,689	0,1246	RELIABEL
Q14	0,703	0,1246	RELIABEL
Q15	0,69	0,1246	RELIABEL
Q16	0,69	0,1246	RELIABEL
Q17	0,686	0,1246	RELIABEL
Q18	0,689	0,1246	RELIABEL

Item	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
Q19	0,705	0,1246	RELIABEL
Q20	0,698	0,1246	RELIABEL
Q21	0,707	0,1246	RELIABEL
Q22	0,695	0,1246	RELIABEL

Sumber: Data Primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa R hitung yang dilihat dari hasil *Cronbach's Alpha* lebih besar dari R tabel (0,1246) dalam signifikan 5% maka dikatakan sesuai aitem pertanyaan reliabel.

4.3. VOC dan Peringkatnya

Di bawah ini adalah hasil rekapitulasi kuisioner berdasarkan kepentingan dan kebutuhan teknik yang telah di isi responden. Penentuan tingkat kepentingan dilakukan dengan menghitung nilai masing-masing jawaban di setiap pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab.

Tabel 4.18 Voc dan Pringkatnya

No.	<i>Customer Needs</i>	Skala Pengukuran					Tingkat Kepentingan
		1	2	3	4	5	
Rasa							
1	Tempat penyajian makanan bersih	0	3	24	150	71	4,165
2	Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap	0	3	24	150	71	4,165
3	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah	17	33	96	75	27	3,250
4	Tampilan menu yang sangat menarik	3	10	111	95	29	3,552
Kehigenisan dan Kelengkapan							
5	Makanan di Maribu Restoran terjamin kebersihannya	0	6	75	129	38	3,802
6	Penyajian makanan lengkap	1	11	55	135	46	3,863
7	Peralatan makanan yang variasi	2	20	61	126	39	3,726

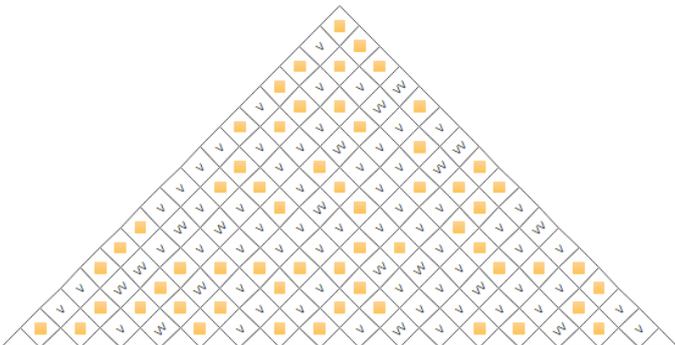
No.	Customer Needs	Skala Pengukuran					Tingkat Kepentingan
		1	2	3	4	5	
Haraga							
8	Harga makanan sesuai porsi yang disajikan	7	40	132	55	14	3,117
9	Harga sesuai dengan rasa yang diberikan	28	36	138	40	6	2,839
10	Sering mendapatkan harga promo dari Maribu Restoran	45	42	103	50	8	2,734
Kenyamanan							
11	Tempat bersih dan rapi	0	12	35	126	75	4,065
12	Fasilitas restoran yang lengkap	0	10	51	130	57	3,944
13	Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang	0	12	82	110	44	3,609
14	Maribu restoran memiliki tempat parkir yang luas	19	20	58	93	58	3,371
Kecepatan Penyajian							
15	Penyajian makanan yang cepat	4	30	107	84	23	3,226
16	Saya menunggu makanan datang sangat lama	5	34	125	68	16	3,294
Kualitas Produk							
17	Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citarasa yang menggugah selera makan	3	35	114	78	18	3,302
18	Proses pembuatan yang higienis	2	30	122	75	18	3,254
Kepuasan Pelayanan							
19	Pegawai restoran yang ramah dan murah senyum	14	28	107	79	20	3,129
20	Saya akan merekomendasi	17	30	118	70	13	3,129

No.	<i>Customer Needs</i>	Skala Pengukuran					Tingkat Kepentingan
		1	2	3	4	5	
	kepada orang lain untuk makan di Maribu restoran						
Respon dan Keluhan							
21	Pramusaji cakatan dalam menerima pesanan	34	61	111	41	1	2,653
22	Pramusaji tanggap dalam penggunaan pesan aplikasi	47	65	109	26	1	2,472

Sumber: Data yang diolah (2020)

Dari hasil rekapitulasi kuisioner dapat dilihat, respon responden sangat bervariasi. Dalam tabel di atas menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan konsumen. Dari hasil rekapitulasi menunjukkan nilai tertinggi tingkat kepentingan adalah 4 dalam aspek kebersihan tempat penyajian makanan dan aroma yang sedap dari makanan yang disajikan. Sedangkan nilai terendah, adalah 2 dalam aspek kesesuaian harga dengan rasa yang diberikan, keseringan mendapat harga promo, kecekatan pramusaji dalam menerima pesanan dan ketanggapan pramusaji dalam penggunaan pesanan mengenai aplikasi. Di lain aspek-aspek tersebut maka berada dalam nilai 3 dan menjadi nilai tengah.

4.4. Analisis HOQ



	Demaj. Kepentingan	Interaksi dan Efektivitas Menghindari Perubahan	Konsep yang Responsif	Lokasi Strategis	Bergaransi Keberhasilan	Puasan yang Responsif	Puasan yang Baik dan Berpenampilan Sopan	Bahan Makanan yang Berkualitas	Kekagungan Fasilitas Parkiran	Mempunyai Tempat Parkir yang Luas	Harga yang Sesuai	Makanan dan Minuman Berkualitas	Pelayanan Ombudsman	Mempunyai Wifi dan TV	Pelayanan Makanan dan Minuman yang Menarik	Adanya Promo Diskon Produk	Moment Keberhasilan Secara Berkala	Orang yang Loyal dan Baik, Berubah-tidih	Nilai Target	Rasio Perbaikan	Suku Poin	Robot ARBot Jua	Normalisasi Bobot Atribut Jua
Tempat penyajian makanan bersih	4.165				0,064	0,064	0,064								0,064				4	0,960 3842	1,3	0,020 6965	0,071 9799
Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap	4.165	0,064			0,064	0,064					0,064							0,064	4	0,960 3842	1,3	0,020 6965	0,071 9799
Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah	3.250						0,46											0,154	3	0,923 7069	1,3	0,014 8101	0,051 5077
Tampilan menu yang sangat menarik	3.552									0,141									3	0,844 5946	1,3	0,013 5888	0,047 2603
Makanan di Marbu Restoran terjamin keberaharannya	3.802				0,400	0,400	0,400							0,044			0,400		3	0,789 5884	1,3	0,012 7868	0,044 4711
Penyajian makanan lengkap	3.863									0,392						0,130			3	0,776 5985	1,3	0,012 5401	0,043 6132
Peralatan makanan yang bervariasi	3.726	0,373											0,124				0,373		3	0,805 153	1,2	0,011 9337	0,041 5039
Harga makanan sesuai porsi yang disajikan	3.117										0,483							0,161	3	0,942 4353	1,3	0,015 4353	0,053 6822
Harga sesuai dengan rasa yang diberikan	2.839						0,237	0,026		0,079								0,237	2	0,704 4734	1,3	0,007 5912	0,026 4013
Sering mendapatkan harga promo dari Marbu Restoran	2.734		0,025															0,075	2	0,731 5289	1,2	0,007 1964	0,025 0281
Tempat bersih dan rapi	4.065	0,373		0,373						0,124							0,373		3	0,738 6491	1,3	0,011 9387	0,041 5215
Fasilitas restoran yang lengkap	3.944	0,385				0,385	0,128	0,385				0,128	0,385						3	0,760 6491	1,3	0,012 3028	0,042 7877
Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang	3.750						0,372				0,124		0,372						3	0,000 8	1,2	0,011 9073	0,041 4124
Marbu restoran memiliki tempat parkir yang luas	3.609			0,387						0,387									3	0,831 2555	1,2	0,012 3711	0,049 0252
Penyajian makanan yang cepat	3.371					0,445								0,445					3	0,889 9436	1,3	0,014 2335	0,049 5026
Saya menunggu makanan datang sangat lama	3.226					0,428										0,047			3	0,929 9442	1,2	0,013 7055	0,047 6663
Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki cita rasa yang menggugah selera makan	3.204																		3	0,910 7468	1,3	0,014 5885	0,050 7370
Proses pembuatan yang higienis	3.302				0,458							0,908							3	0,908 5403	1,3	0,014 5885	0,050 7370
Pegawai restoran yang ramah dan murah senyum	3.254	0,465												0,155					3	0,921 9422	1,3	0,014 8665	0,051 7041
Saya akan merekomendasi kepada orang lain untuk makan di Marbu restoran	3.129			0,447														0,447	3	0,958 7728	1,2	0,014 3046	0,049 7497
Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan	2.129					0,234								0,078					2	0,753 8696	1,2	0,007 4883	0,026 0433
Pramusaji tanggap dalam penggunaan pesan aplikasi	2.472													0,071					2	0,809 0615	1,2	0,007 9601	0,027 6845
Tingkat Kepentingan Absolute		1,780183	0,4903652	1,2086692	2,578558	2,3318564	2,5514383	2,3970616	0,414910	0,5117920	2,154326	0,9084831	0,9263057	2,1779474	1,044529	0,178506	1,9384335	2,3326790					
Bobot Tingkat Kepentingan		3,056	4,032	3,185	4,032	3,69	3,762	3,649	2,385	3,472	3,592	3,835	3,385	3,657	3,592	3,315	3,177	2,762					
Prioritas Pengembangan		15	1	13	2	8	6	10	16	11	3	5	17	9	4	12	14	7					

Dari rumah HOQ di atas dapat diketahui hubungan antara VOc dan VOE serta hubungan antar kebutuhan teknik. Hubungan tersebut dapat diukur dari respon responden dari kebutuhan konsumen terhadap kebutuhan teknik. Dalam hubungan VOC dan VOE, terdapat 3 kode angka yang tertera 9 yaitu memiliki hubungan kuat, 3 memiliki hubungan sedang dan 1 tidak ada hubungan. Sedangkan hubungan antar kebutuhan teknik terdapat tiga symbol yaitu VV berarti memiliki hubungan positif kuat, V berarti memiliki hubungan positif sedang dan warna kuning berarti tidak terdapat hubungan.

Dalam rumah HOQ juga terdapat derajat kepentingan dalam analisis teknik. Angka-angka yang terdapat dalam derajat kepentingan ini didapatkan dari perhitungan jawaban responden pada kuesoner kebutuhan konsumen. Semua dari jawaban responden dikalikan pada nilainya, kemudian ditambah semua dan di bagi jumlah responden yang menjawab. Adapun cara menghitung dalam derajat kepentingan dapat di hitung sebagai berikut:

Sebagai contoh perhitungan dari item nomor 1.

$$\begin{aligned} \text{Derajat Kepentingan Item 1} &= 0 \times 1 + 3 \times 2 + 24 \times 3 + 148 \times 4 + 67 \times 5 : 248 \\ &= 4,052 \end{aligned}$$

Dibagian samping pada rumah HOQ terdapat nilai target, rasio perbaikan, sales poin, bobot atribut jasa, normalisasi bobot atribut jasa. Nilai target didapatkan dari hasil analisis tujuan yang akan ditetapkan oleh tim pengembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Nilai target dimulai dari nilai yang paling rendah (1) yang dengan yang tertinggi (4). Nilai rasio perbaikan di dapatkan dari nilai target dibagi dengan nilai kinerja jasa atribut atau derajat kepentingan. Nilai sales poin di dapatkan dari hasil analisis kemampuan atau daya tarik suatu atribut yang ada pada produk atau jasa mendukung nilai jual produk. Terdapat tiga kriteria dalam menentukan nilai sales poin yaitu 1,3 yang berarti titik penjualan tinggi, 1,2 yang berarti titik penjualan menengah, 1,1 yang berarti tidak ada penjualan. Nilai bobot atribut jasa didapatkan dari perhitungan derajat kepentingan dikali dengan rasio perbaikan dikali dengan sales point. Sedangkan untuk menghitung nilai normalisasi bobot atribut jasa dapat dihitung dengan nilai

Bobot atribut jasa dibagi dengan total nilai bobot atribut jasa. Adapun cara menghitung nilai-nilai di atas dapat diketahui sebagai berikut:

Sebagai contoh Item 1

1. Rasio perbaikan = $4 \times 4,052419355$
= 0,987064677
2. Bobot atribut jasa = $4,052419355 \times 0,987064677 \times 1,3$
= 5,2
3. Normalisasi bobot atribut jasa = $5,2 : 81,1 \times 100$
= 6,411837238

Dibagian bawah terdapat angka tingkat kepentingan absolut, bobot tingkat kepentingan dan prioritas pengembangan. Nilai tingkat kepentingan absolut di dapatkan dari normalisasi bobot atribut jasa dikalikan dengan nilai hubungan VOE dan VOC dan dari hasil tersebut ditambah semua. Sedangkan bobot tingkat kepentingan di dapatkan dari jumlah keseluruhan jawaban responden dikalikan skor per masing-masing kriteria. Dan yang terakhir prioritas pengembangan didapatkan dari hasil bobot tingkat kepentingan yang diperingkat dari tingkat yang diprioritaskan hingga akhir. Adapun cara menghitung angka-angka tersebut sebagai berikut:

Sebagai contoh perhitungan nomor 1.

1. Tingkat Kepentingan Absolut
= $6,411837238 \times 9 + 4,438964242 \times 9 + 4,808877928 \times 9 + 4,808877928 \times 9$
= $57,70653514 + 39,95067818 + 43,27990135 + 43,27990135$
= 184,217016
2. Bobot Tingkat Kepentingan
Bobot Tingkat Kepentingan = $7 \times 1 + 34 \times 2 + 131 \times 3 + 55 \times 4 + 14 \times 5 : 248$
= 3,056

4.4.1. Analisis Tingkat Kepentingan

Berdasarkan VOC yang telah diisi oleh responden, terdapat 3 peringkat tertinggi mengenai kepentingan yang dimunculkan dan dipertimbangkan lebih

untuk pengembangan guna memenuhi kualitas pelayanan sebagai kebutuhan konsumen dan menarik daya tarik pengunjung. Adapun hasil dari analisis mengenai tingkat kepentingan terdapat dua kepentingan yang berada di nilai 4 dan 20 di nilai kurang dari 4 (4-1). Untuk lebih detail mengenai tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan dengan nilai 4.
 - a. Tempat penyajian makanan bersih
 - b. Makanan yang memiliki aroma yang sedap
2. Tingkat kepentingan kurang dari 4
 - a. Makanan yang disajikan memiliki rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah
 - b. Tampilan menu yang sangat menarik
 - c. Makanan di Restoran Maribu terjamin kebersihannya
 - d. Pengnyajian makanan lengkap
 - e. Peralatan makanan yang bervariasi
 - f. Harga sesuai dengan porsi makanan yang disajikan
 - g. Harga sesuai dengan rasa yang diberikan
 - h. Sering mendapat harga promo dari Restoran Maribu
 - i. Tempat bersih dan rapi
 - j. Fasilitas restoran yang lengkap
 - k. Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang
 - l. Maribu Restoran memiliki tempat parkir yang luas
 - m. Penyajian makanan yang cepat
 - n. Saya menunggu makanan yang lama
 - o. Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citarasa yang menggugah selera makan
 - p. Proses pembuatan yang higienis
 - q. Pegawai restoran yang ramah dan murah senyum
 - r. Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di Maribu Restoran
 - s. Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan

- t. Pramusaji tanggap dalam menggunakan pesan aplikasi
Analisa Kebutuhan Teknik

4.4.2. Analisis Kebutuhan Teknik

Berdasarkan keseluruhan data yang telah diolah, maka langkah selanjutnya adalah menentukan upaya operasional dari penelitian yang telah dilaksanakan atau VOE. Upaya operasional diterjemahkan oleh tim pengembang mutu oleh perusahaan. Tujuannya adalah 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 Maribu. Adapun analisis kebutuhan teknik dalam Restoran Maribu adalah sebagai berikut:

1. Interior dan exterior menggunakan eksterior
2. Kasir yang responsive
3. Lokasi yang strategis
4. Pengontrolan kebersihan
5. Pramusaji yang responsive
6. Pramusaji yang ramah dan sopan dalam berpakaian
7. Bahan makanan yang berkualitas
8. Kelengkapan fasilitas pembayaran
9. Menyediakan tempat parker yang luas
10. Harga yang sesuai
11. Menu makanan dan minuman yang bervariasi
12. Pelayanan online order
13. Menyediakan Wifi dan Tv
14. Penyajian makanan dan minuman yang menarik
15. Adanya promo dan diskon produk
16. Merawat kebersihan secara berkala
17. Citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah

4.4.3. Korelasi VOC

1. Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Restoran Maribu

Dari hasil analisis House of Quality (HOQ) di atas dapat diketahui hubungan antara kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dengan upaya operasional. Nilai 9 dengan keterangan hubungan keduanya sangat kuat, nilai 3 dengan keterangan hubungan keduanya sedang dan nilai satu dengan keterangan tidak ada hubungan antara keduanya. Adapun hasilnya dapat dijelaskan di bawah ini sebagai berikut:

- a. Tempat penyajian makanan bersih memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pengecekan kebersihan, pramusaji yang ramah dan berpakaian sopan, bahan makanan yang berkualitas, penyajian makanan yang menarik dan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar sembilan (9).
- b. Makanan yang disajikan memiliki aroma yang sedap memiliki hubungan yang sangat kuat dengan interior dan eksterior menggunakan arsitektur, pengecekan kebersihan, pramusaji yang ramah dan berpakaian sopan, bahan makanan yang berkualitas, harga yang sesuai, dan citra rasa yang berkualitas dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9)
- c. Makanan yang disajikan memiliki rasa yang kuat dan tidak berubah-ubah memiliki hubungan yang sangat kuat dengan bahan makanan yang berkualitas dengan nilai interaksi sebesar sembilan (9). Makanan yang disajikan memiliki rasa yang kuat dan tidak berubah-ubah juga memiliki hubungan yang sedang dengan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi tiga (3).
- d. Tampilan yang menarik
- e. memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pengecekan kebersihan dan menu makanan dan minuman yang bervariasi dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Tampilan yang menarik memiliki hubungan yang sedang dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).

- f. Makanan di Restoran Maribu terjamin kebersihannya memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pengecekan kebersihan, bahan makanan yang berkualitas, merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sebesar sembilan (9). Makanan di Maribu Restoran terjamin kebersihannya memiliki hubungan yang sedang dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi tiga (3). Makanan di Maribu Restoran terjamin kebersihannya tidak memiliki hubungan menyediakan Wifi dan Tv dengan nilai interaksi sebesar satu (1).
- g. Penyajian makanan yang lengkap memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pramusaji yang responsiv, harga yang sesuai dengan nilai interaksi (9). Penyajian makanan yang lengkap memiliki hubungan yang sedang dengan adanya promo diskon produk dengan nilai interaksi tiga (3).
- h. Peralatan makanan yang bervariasi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan interior dan eksterior menggunakan arsitektur dan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi Sembilan (9). Peralatan makanan yang bervariasi memiliki hubungan yang sedang dengan pelayanan *online order* dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- i. Harga makanan sesuai dengan porsi yang disajikan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan harga yang sesuai dan menu makanan dan minuman yang bervariasi dengan nilai interaksi sebesar sembilan (9). Harga makanan sesuai dengan porsi yang disajikan memiliki hubungan yang sedang dengan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- j. Harga sesuai dengan rasa yang diberikan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan bahan makanan yang berkualitas, dan citra rasa lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Harga sesuai dengan rasa yang diberikan memiliki hubungan yang dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi sebesar satu (1). Harga sesuai dengan rasa yang diberikan tidak memiliki hubungan dengan

kelengkapan fasilitas pembayaran dengan nilai interaksi sebesar satu (1).

- k. Sering mendapat harga promosi dari Maribu Restaurant memiliki hubungan yang sangat kuat dengan adanya promo diskon produk dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Sering mendapat harga promosi dari Maribu Restaurant memiliki hubungan yang dengan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar tiga (3). Sering mendapat harga promosi dari Maribu Restaurant tidak memiliki hubungan dengan kasir yang responsiv dengan nilai interaksi sebesar satu (1).
- l. Tempat bersih dan rapi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan interior dan eksterior menggunakan arsitektur, lokasi strategis dan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi sembilan (9). Tempat bersih dan rapi memiliki hubungan yang sedang dengan menyediakan tempat parkir yang luas dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- m. Fasilitas restoran yang lengkap memiliki hubungan yang sangat kuat dengan interior dan eksterior menggunakan arsitektur, pramusaji yang responsiv, kelengkapan fasilitas pembayaran dan menyediakan *Wifi* dan *Tv* dengan nilai interaksi sebesar 9. Fasilitas restoran yang lengkap memiliki hubungan yang sedang dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dan pelayan *online order* dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- n. Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan, pelayanan *online order*, menyediakan *Wifi* dan *Tv* dengan nilai interaksi sebesar sembilan (9). Tidak memandang status sosial pelanggan yang datang memiliki hubungan yang sedang dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- o. Maribu *Restaurant* memiliki parkir yang luas memiliki hubungan yang sangat kuat dengan lokasi strategis dan menyediakan tempat parkir yang

luas dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Maribu Retoran memiliki parkir yang luas memiliki hubungan yang sedang dengan merawat kebersihan secara berkala dengan nilai interaksi tiga (3).

- p. Penyajian makanan yang cepat memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pramusaji yang responsive dan menyediakan Wifi dan Tv dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Penyajian makanan yang cepat memiliki hubungan yang sedang dengan pelayanan online order dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- q. Saya menunggu makanan datang sangat lama memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pramusaji yang responsive dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Saya menunggu makanan datang sangat lama memiliki hubungan yang sedang dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dengan nilai interaksi sebesar tiga (3). Saya menunggu makanan datang sangat lama tidak memiliki hubungan dengan adanya promo diskon produk dengan nilai interaksi satu (1).
- r. Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citra rasa menggugah selera makan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan bahan makanan yang berkualitas, penyajian makanan dan minuman yang menarik dan citra raa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Saya menyukai menu yang disajikan yang memiliki citra rasa menggugah selera makan memiliki hubungan yang sedang dengan harga yang sesuai dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- s. Proses pembuatan yang strategis memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pengecekan kebersihan dan adanya promo diskon produk dengan nilai interaksi sebesar tiga (9). Proses pembuatan yang strategis memiliki hubungan yang sedang dengan pelayanan online order dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- t. Pegawai retoran yang ramah dan murah senyum memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kasir yang responsiv, pramusaji yang

responsiv dan pramusaji yang ramah dan berpakaian sopan dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Pegawai retorhan yang ramah dan murah senyum memiliki hubungan yang sedang dengan menyediakan Wifi dan Tv dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).

- u. Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di Maribu restaurant memiliki hubungan yang sangat kuat dengan lokasi strategis, menyediakan Wifi dan Tv dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9).
- v. Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pramusaji yang responsive dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9). Pramusaji cekatan dalam menerima pesanan memiliki hubungan yang sedang dengan pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan dan pelayanan online order dengan nilai interaksi sebesar tiga (3).
- w. Pramusaji tanggap dalam penggunaan pesanan aplikasi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pelayanan online order dengan nilai interaksi sebesar Sembilan (9).

2. Hubungan antara sesama Upaya Operasional yang Dilakukan oleh Produsen Restoran Maribu dengan Memenuhi Kualitas Pelayanan yang Dipriorotaskan Konsumen

Dalam analisis kebutuhan teknik terdapat tiga korelasi VOC yaitu hubungan positif kuat dengan symbol (VV), hubungan positif sedang dengan symbol (V), dan tidak terdapat hubungan (■). Untuk melihat lebih detail korelasi VOC tersebut adalah sebagai berikut:

a. Hubungan Positif Kuat

Dari hasil analisis terdapat beberapa hubungan positif kuat diantaranya adalah kasir yang responsiv memiliki hubungan positif kuat dengan pramusaji yang responsiv, pramusaji yang ramah dan berpakaian sopan, kelengkapan fasilitas pembayaran. Pengontrolan kebersihan juga memiliki hubungan positif kuat dengan pramusaji yang responsiv, bahan makanan yang berkualitas, penyajian makanan

dan minuman yang menarik, merawat kebersihan secara berkala dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah. Lokasi yang strategis memiliki hubungan yang positif kuat dengan tempat parkir yang luas. Bahan makanan yang berkualitas memiliki hubungan yang positif kuat dengan merawat kebersihan secara berkala dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah. Kelengkapan fasilitas pembayaran memiliki hubungan positif kuat dengan pelayanan *online order*. Menyediakan tempat parkir yang luas memiliki hubungan positif kuat menyediakan *Wifi* dan Tv. Harga yang sesuai memiliki hubungan yang positif kuat dengan menu makanan dan minuman yang bervariasi. Menu makanan dan minuman yang bervariasi memiliki hubungan positif kuat dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah. Penyajian makanan yang menarik memiliki hubungan yang kuat positif dengan adanya promo diskon produk.

b. Hubungan Positif Sedang

Terdapat hubungan positif sedang diantaranya adalah interior dan eksterior menggunakan arsitektur memiliki hubungan positif sedang dengan lokasi strategis, pengontrolan kebersihan, kelengkapan fasilitas pembayaran, menyediakan tempat parkir yang luas, harga yang sesuai, menu makanan dan minuman yang bervariasi, menyediakan *Wifi* dan Tv dan merawat kebersihan secara berkala.

Kasir yang responsiv memiliki hubungan positif sedang dengan bahan makanan yang bervariasi, menyediakan tempat parkir yang luas, pelayanan *online order* dan adanya promo diskon produk. Lokasi yang strategis memiliki hubungan positif sedang dengan pengontrolan kebersihan, kelengkapan fasilitas pembayaran, harga yang sesuai, pelayanan *online order*, menyediakan *Wifi* dan Tv dan merawat kebersihan secara berkala.

Pengontrolan kebersihan memiliki hubungan positif sedang dengan menyediakan tempat parkir yang luas, harga yang sesuai dan

pelayanan online order. Pramusaji yang responsiv memiliki hubungan positif sedang dengan kelengkapan fasilitas pembayaran, harga yang sesuai, penyajian makanan dan minuman yang menarik, adanya promo diskon produk dan merawat kebersihan secara berkala. Pramusaji yang ramah dan berpenampilan sopan memiliki hubungan positif sedang dengan bahan makanan yang berkualitas, kelengkapan fasilitas pembayaran, menu makanan dan minuman yang bervariasi, pelayanan online order, penyajian makanan dan minuman yang menarik, adanya promo diskon produk dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah.

Bahan makanan yang berkualitas memiliki hubungan positif sedang dengan menyediakan tempat parkir yang luas, harga yang sesuai, pelayanan online order, menyediakan *Wifi* dan *Tv* dan penyajian makanan dan minuman yang berkualitas. Kelengkapan fasilitas pembayaran memiliki hubungan positif sedang dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik dan adanya promo diskon produk. Menyediakan parkir yang luas memiliki hubungan positif sedang dengan harga yang sesuai, pelayanan online order dan penyajian makanan dan minuman yang menarik.

Menu makanan dan minuman yang bervariasi memiliki hubungan positif sedang dengan pelayanan *online order*, menyediakan *Wifi* dan *Tv* dan merawat kebersihan secara berkala. Pelayanan online order memiliki hubungan positif sedang dengan penyajian makanan dan minuman yang menarik, adanya promo diskon produk dan citra rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah. Menyediakan *Wifi* dan *Tv* memiliki hubungan positif sedang dengan adanya promo diskon produk dan merawat kebersihan secara berkala. Adanya promo diskon produk memiliki hubungan positif sedang dengan citra rasa lezat dan tidak berubah-ubah. Merawat kebersihan secara berkala memiliki hubungan positif sedang dengan citra rasa lezat dan tidak berubah-ubah.

c. Tidak Ada Hubungan

Setelah diketahui hubungan positif kuat dan positif sedang antar atribut terdapat 58 yang tidak berhubungan antar atribut.

4.5. Pembahasan

Dari hasil analisis di atas, dapat diketahui faktor-faktor penilaian untuk kualitas pelayanan dapat dilihat dari rasa, ke higienisan dan kelengkapan, harga, kenyamanan, kecepatan penyajian, kualitas produk, kepuasan pelayanan dan respond dan keluhan. Semua itu, dapat dilihat dari hasil kuesioner yang sudah diisi oleh responden (konsumen) dan di uji kevalidannya. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua butir kuisoner valid dan reliabel. Sehingga, dapat di tarik kesimpulan jika semua hal yang ada di kuesoner merupakan hal yang dibutuhkan seorang konsumen.

Dari hasil *House of Quality* yang peneliti lakukan, dapat diketahui terdapat dua kepentingan yang memiliki nilai tertinggi (4) di Restoran Maribu yaitu kebersihan dalam penyajian dan makanan yang memiliki aroma sedap. Sedangkan kepentingan yang kurang dari nilai 4 yaitu rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah pada makanan, menu yang menarik, terjamin kebersihannya, kelengkapan penyajian makanan, peralatan makanan yang bervariasi, kesesuaian harga, seringkali mendapat harga promo, tempat bersih dan rapi, kelengkapan fasilitas restoran, tidak memandang status sosial pelanggan yang datang, memiliki tempat parkir yang luas, kecepatan penyajian makanan, menunggu makanan yang lama, memiliki citarasa yang menggugah selera makan, proses pembuatan yang higienis, pegawai restoran yang ramah dan murah senyum, kecekatan pramusaji dalam menerima pesanan, ketanggapan dalam menggunakan pesan aplikasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dengan respon konsumen tersebut dapat diajukan sebagai langkah perbaikan kualitas pelayanan Maribu Restoran. Kepentingan-kepentingan yang berada di nilai kurang dari 4 adalah kepentingan-kepentingan yang di ajukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Maribu Restoran.

Sehingga perbaikan yang harus dilakukan oleh restaurant *Maribu* dalam banyak aspek. Sebab dari beberapa aspek memiliki kelemahan masing-masing. Dari segi rasa *Restaurant Maribu* harus mempertahankan atau bahkan

meningkatkan lebih baik lagi meskipun sudah cukup baik. Dari aspek higienis dan kelengkapan termasuk pada kategori yang baik akan tetapi perlu di perbaiki agar lebih membuat konsumen merasa jika higienis dan kelengkapan *Restaurant Maribu* sangat baik sebab higienis adalah hal yang utama dalam tempat makan. Dari aspek harga, *Restaurant Maribu* termasuk dalam kategori yang kurang baik dan sangat perlu diperbaiki utamanya dalam kesesuaian harga dengan rasa yang disajikan. Dari aspek kenyamanan, *Restaurant Maribu* termasuk dalam kategori yang baik sehingga perlu mempertahankan atau meningkatkan lebih baik lagi. Dari aspek kecepatan penyajian, kualitas produk dan kepuasan pelayan sudah termasuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan serta diperbaiki lagi.

