

BAB IV

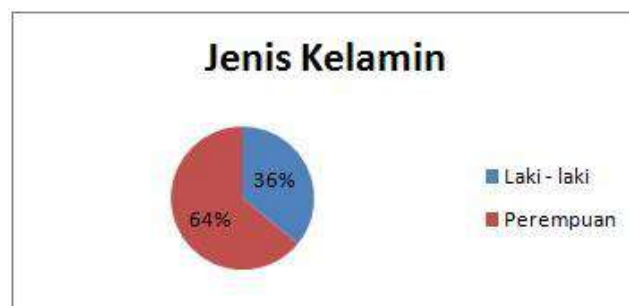
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Responden

Bagian ini melakukan pembahasan mengenai *output* penelitian yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian yang diteliti penulis. Penelitian ini bertujuan menganalisa kualitas pelayanan yang ada di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Data ini merupakan hasil pengolahan dari kuesioner yang disebar untuk 100 responden secara acak, ialah pengunjung yang sedang berkunjung ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dikelompokkan sebagai dua kategori, yaitu wanita dan pria. Pengelompokkan tersebut bisa dilihat dari persentase jumlah responden pria dan wanita pada Tabel. Berikut komposisi responden yang memiliki dasar jenis kelamin:



GAMBAR 4.1
KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila kita lihat hasil penguraian data responden di gambar, dengan dasar jenis kelamin didapat fakta yang memberi petunjuk bahwa kebanyakan responden ialah perempuan 64% dari total keseluruhan responden atau sejumlah 64 orang, lalu responden pria memiliki jumlah 36% dari total keseluruhan responden atau 36 orang.

2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil data yang didapatkan mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



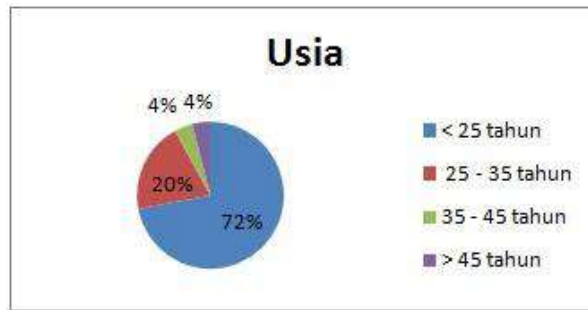
GAMBAR 4.2
KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila kita lihat hasil penguraian data responden di gambar, dengan dasar pekerjaan didapat fakta yang memberi petunjuk bahwa kebanyakan responden ialah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang. Sedangkan responden yang paling sedikit merupakan PNS sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang.

3. Responden Berdasarkan Usia

Hasil data yang didapatkan mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



GAMBAR 4.3
KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila kita lihat hasil penguraian data responden di gambar, dengan dasar usia didapat fakta yang memberi petunjuk bahwa kebanyakan responden berusia <25 tahun sebanyak 72% atau sejumlah 72 orang. Sedangkan usia 35 – 45 tahun dan >45 tahun dengan jumlah paling sedikit masing - masing sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang.

4. Responden Berdasarkan Domisili

Hasil data yang didapatkan mengenai karakteristik responden berdasarkan domisili, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

:



GAMBAR 4.4
KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila kita lihat hasil penguraian data responden di gambar, dengan dasar pekerjaan didapat fakta yang memberi petunjuk bahwa kebanyakan responden berasal dari Bandung sebanyak 56% atau sejumlah 56 orang. Sedangkan responden yang memiliki jumlah paling sedikit adalah responden dengan domisili lainnya yang sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang.

B. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek *Tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Penjabaran di bawah ini ialah *output* kuesioner/angket tanggapan responden yang berisi mengenai kualitas pelayanan pada aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penulis membuat 11 dari 31 pertanyaan pada kuesioner/angket untuk diolah. Hasil olahan kuesioner/angket dipaparkan menjadi penjabaran di bawah ini.

1. Distribusi Frekuensi Aspek *Tangibles*

Berikut adalah distribusi frekuensi dari pertanyaan kuesioner yang berjumlah sebanyak 11 pertanyaan pada aspek *tangibles*:

TABEL 4.1
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN AREA
RUANG MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	6	6	6	6
Cukup Baik	28	28	28	34
Baik	48	48	48	82
Sangat Baik	18	18	18	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 48% atau sejumlah 48 orang memberikan tanggapan kebersihan area ruang makan dan minum baik. Namun sebanyak 18% atau sejumlah 18 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 28% atau sejumlah 28 orang memberikan tanggapan cukup baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place tidak ada sampah yang berserakan di area minum dan makannya.

TABEL 4.2
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN TOILET
DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
Tidak Baik	12	12	12	14
Cukup Baik	42	42	42	56
Baik	38	38	38	94
Sangat Baik	6	6	6	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 42% atau sejumlah 42 orang memberikan tanggapan kebersihan toilet cukup baik. Namun sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap toilet di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah cukup bersih dari spot kotoran, cukup tidak becek dan cukup tidak berbau.

TABEL 4.3
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN ALAT
MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	4	4	4	4
Cukup Baik	34	34	34	38
Baik	54	54	54	92
Sangat Baik	8	8	8	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 54% atau sejumlah 54 orang memberikan tanggapan kebersihan alat makan dan minum baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap pada alat minum dan makan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place hanya sedikit sekali terdapat debu atau *spot* kotoran yang menempel.

TABEL 4.4
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KERAPIHAN
RUANGAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	2	2	2	2
Cukup Baik	20	20	20	22
Baik	58	58	58	80
Sangat Baik	20	20	20	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 58% atau sejumlah 58 orang memberikan tanggapan kerapihan ruangan baik. Namun sebanyak 20% atau sejumlah 20 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 20% atau sejumlah 20 memberikan tanggapan cukup baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap ruangan dan *furniture* (sofa, kursi, dan meja) di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah tertata dengan rapih.

TABEL 4.5
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KELENGKAPAN
FASILITAS DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	6	6	6	6
Tidak Baik	4	4	4	10
Cukup Baik	38	38	38	48
Baik	44	44	44	92
Sangat Baik	8	8	8	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 44% atau sejumlah 44 orang memberikan tanggapan kelengkapan fasilitas baik. Namun sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap fasilitas yang tersedia di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah lengkap karena terdapat toilet dan lahan parkir yang memadai.

TABEL 4.6
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KELENGKAPAN ALAT
MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	6	6	6	6
Cukup Baik	24	24	24	30
Baik	52	52	52	82
Sangat Baik	18	18	18	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 52% atau sejumlah 52 orang memberikan tanggapan kelengkapan alat makan dan minum baik. Namun sebanyak 24% atau sejumlah 24 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 18% atau sejumlah 18 orang memberikan tanggapan cukup baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap alat minum dan makan yang tersedia di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah sesuai untuk penyajian minuman dan makanan.

TABEL 4.7
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEADAAN
***FURNITURE* DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE**
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	6	6	6	6
Cukup Baik	32	32	32	38
Baik	52	52	52	90
Sangat Baik	10	10	10	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 52% atau sejumlah 52 orang memberikan tanggapan keadaan *furniture* baik. Namun sebanyak 32% atau sejumlah 32 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap *furniture* (sofa, meja dan kursi) di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place berada dalam keadaan baik dan terawat.

TABEL 4.8
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENAMPILAN
KARYAWAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	12	12	12	12
Cukup Baik	40	40	40	52
Baik	44	44	44	96
Sangat Baik	4	4	4	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 44% atau sejumlah 44 orang memberikan tanggapan penampilan karyawan baik. Namun sebanyak 40% atau sejumlah 40 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap penampilan karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place cukup bersih dan cukup rapih.

TABEL 4.9
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEJELASAN SARANA
INFORMASI DAN PENUNJUK ARAH DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	4	4	4	4
Cukup Baik	48	48	48	52
Baik	36	36	36	88
Sangat Baik	12	12	12	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 48% atau sejumlah 48 orang memberikan tanggapan kejelasan sarana informasi dan penunjuk arah cukup baik. Namun sebanyak 36% atau sejumlah 36 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap papan informasi dan penunjuk arah di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dapat terlihat oleh pengunjung dengan jelas.

TABEL 4.10
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TAMPILAN MENU DI
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
Tidak Baik	16	16	16	18
Cukup Baik	28	28	28	46
Baik	44	44	44	90
Sangat Baik	10	10	10	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 44% atau sejumlah 44 orang memberikan tanggapan tampilan menu baik. Namun sebanyak 28% atau sejumlah 28 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap *menu card* (buku menu) di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place mudah dibaca, dimengerti dan gambar minuman atau makanan sesuai dengan yang disajikan.

TABEL 4.11
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP LOKASI KAFE
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	4	4	4	4
Tidak Baik	8	8	8	12
Cukup Baik	36	36	36	48
Baik	36	36	36	84
Sangat Baik	16	16	16	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 36% atau sejumlah 36 orang memberikan tanggapan lokasi kafe baik dan sebanyak 36% atau sejumlah 36 orang memberikan tanggapan lokasi kafe cukup baik. Namun sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan tidak baik, dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap Lereng Anteng Panoramic Coffee Place berada di kawasan strategis dan mudah dijangkau.

2. Analisis Deskriptif Aspek *Tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Berikut ini adalah sebaran data deskriptif mengenai aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

TABEL 4.12
NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK *TANGIBLES*
DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
1. Kebersihan area ruang makan dan minum	100	2	5	3.78	.811
2. Kebersihan toilet	100	1	5	3.34	.844
3. Kebersihan alat makan dan minum	100	2	5	3.66	.685
4. Kerapihan ruangan	100	2	5	3.96	.695
5. Kelengkapan fasilitas	100	1	5	3.44	.925
6. Kelengkapan alat makan dan minum	100	2	5	3.82	.796
7. Keadaan furniture	100	2	5	3.66	.742
8. Penampilan karyawan	100	2	5	3.40	.752
9. Kejelasan penunjuk arah dan sarana informasi	100	2	5	3.56	.756
10. Tampilan menu	100	1	5	3.44	.946
11. Lokasi kafe	100	1	5	3.52	.990

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, terdapat 11 indikator yang digunakan dalam menilai aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. N adalah menunjukkan total banyaknya responden. Bagi masing-masing indikator, satu ialah nilai paling rendah sedangkan lima ialah nilai tertinggi yang bisa didapat. Sedangkan *mean* adalah keseluruhan nilai rata-rata dari jumlah nilai terendah dan nilai tertinggi. Lalu *standard deviation*, biasa dikatakan simpangan baku ialah ukuran dari titik *mean*, jadi bisa dijelaskan makin tinggi angka simpangan baku juga makin memiliki ragam tanggapan responden bagi masing-masing aspek di dalamnya. Melihat

dari nilai sebaran atau distribusi deskriptif aspek *tangibles* itu, bisa dipahami bahwa nilai jawaban terbesar ialah 5 (sangat baik), namun nilai jawaban terkecil ialah 1 (sangat tidak baik).

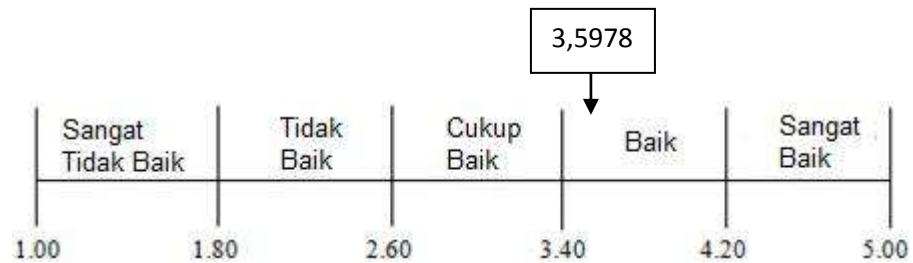
Di bawah ini disajikan tabel nilai bauran atau distribusi deskriptif agar dapat mengetahui nilai terbesar, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai terkecil yang didapat dari hasil kalkulasi data penelitian tentang aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

TABEL 4.13
RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK
TANGIBLES DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
Tangibles	100	3.34	3.96	3.5978	.48341

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 100 responden tentang aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, nilai paling kecil ialah sebesar 3,34 yang merupakan kebersihan toilet, namun nilai paling besar ialah sebesar 3,96 yaitu kerapihan ruangan dan *mean* (nilai rata-rata) ialah 3,5978 atau 71,96% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Agar bisa mengkategorikan nilai dari responden mengenai aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, angka *mean* (3,5978) bisa disisipkan ke garis kontinum di bawah ini:

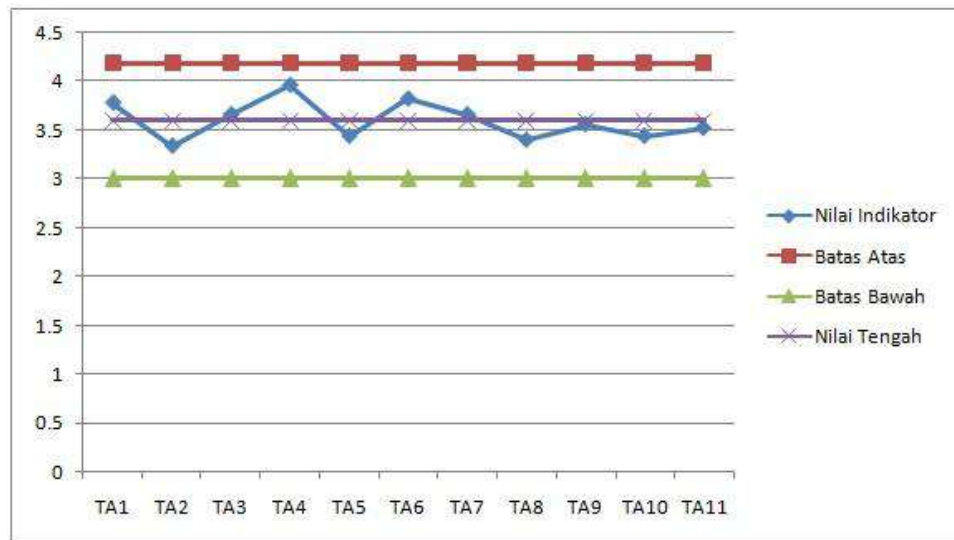


GAMBAR 4.5
GARIS KONTINUM ASPEK *TANGIBLES*

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada garis kontinum tersebut, bisa diketahui perolehan aspek *tangibles* sudah berada pada kategori baik.

Didasarkan pada hasil kuesioner yang diteliti mengenai aspek *tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa mengelompokkan indikator mana saja yang perlu dipertahankan atau indikator mana saja yang perlu untuk ditingkatkan menggunakan *control chart* yang dibuat menggunakan software Microsoft Excel 2007 di bawah ini:



GAMBAR 4.6
CONTROL CHART ASPEK TANGIBLES

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Gambar grafik tersebut memperlihatkan setiap indikator yang ada masih masih terletak pada lingkup *control chart*, ini memiliki arti bahwa semua indikator tidak ada yang melebihi batas tertinggi maupun batas terendah. Hal itu memperlihatkan bahwa setiap indikator ada dalam sebuah kendali yang baik. Pada gambar grafik di atas, ada 5 indikator terletak di atas nilai rata-rata *control chart*, ialah: kebersihan area ruang minum dan makan (TA1), kebersihan alat minum dan makan (TA3), kerapihan ruangan (TA4), kelengkapan alat minum dan makan (TA6) dan keadaan *furniture* (TA7). Sedangkan 6 indikator terletak di bawah nilai rata-rata *control chart*, ialah: kebersihan toilet (TA2), kelengkapan fasilitas (TA5), penampilan karyawan (TA8), kejelasan sarana informasi dan penunjuk arah (TA9), tampilan menu (TA10), dan lokasi kafe (TA11).

C. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek *Responsiveness* di Lereng

Anteng Panoramic Coffee Place

Penjabaran di bawah ini ialah *output* kuesioner/angket tanggapan responden yang berisi mengenai kualitas pelayanan pada aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penulis membuat 6 dari 31 pertanyaan pada kuesioner/angket untuk diolah. Hasil olahan kuesioner/angket dipaparkan menjadi penjabaran di bawah ini.

1. Distribusi Frekuensi Aspek *Responsiveness*

Berikut adalah distribusi frekuensi dari pertanyaan kuesioner yang berjumlah sebanyak 6 pertanyaan pada aspek *responsiveness*:

TABEL 4.14
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESIGAPAN KARYAWAN
DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
Tidak Baik	6	6	6	8
Cukup Baik	28	28	28	36
Baik	52	52	52	88
Sangat Baik	12	12	12	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 52% atau sejumlah 52 orang memberikan tanggapan kesigapan karyawan baik. Namun sebanyak 28% atau sejumlah 28 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 12% atau

sejumlah 12 orang memberikan tanggapan sangat baik, sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sigap dan terampil dalam menyambut dan melayani pengunjung.

TABEL 4.15
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PROSES
PEMBERSIHAN (*CLEAR UP*) DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	4	4	4	4
Tidak Baik	16	16	16	20
Cukup Baik	40	40	40	60
Baik	34	34	34	94
Sangat Baik	6	6	6	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 40% atau sejumlah 40 orang memberikan tanggapan kecepatan proses pembersihan (*clear up*) cukup baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang menjawab sangat tidak baik. Penjabaran

di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan cukup cepat dalam membersihkan meja maupun area yang kotor di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

TABEL 4.16
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN
MEMBERIKAN MENU DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	6	6	6	6
Cukup Baik	38	38	38	44
Baik	38	38	38	82
Sangat Baik	18	18	18	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan kecepatan memberikan menu baik dan sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan kecepatan memberikan menu cukup baik. Namun sebanyak 18% atau sejumlah 18 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap saat mereka tiba di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, karyawan langsung memberikan menu dan

langsung mempersilahkan tamu untuk duduk sambil memberitahukan kepada pengunjung untuk melakukan pemesanan dan pembayaran langsung di kasir.

TABEL 4.17
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PENYAJIAN
MAKANAN DAN MINUMAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	10	10	10	10
Tidak Baik	4	4	4	14
Cukup Baik	36	36	36	50
Baik	42	42	42	92
Sangat Baik	8	8	8	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 42% atau sejumlah 42 orang memberikan tanggapan kecepatan penyajian makanan dan minuman baik. Namun sebanyak 36% atau sejumlah 36 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik, sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place cepat dalam penyajian minuman dan makanan kepada pengunjung.

TABEL 4.18
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PROSES
PEMBAYARAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	6	6	6	6
Tidak Baik	12	12	12	18
Cukup Baik	30	30	30	48
Baik	46	46	46	94
Sangat Baik	6	6	6	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan kecepatan proses pembayaran baik. Namun sebanyak 30% atau sejumlah 30 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap proses pemesanan dan pembayaran di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dilakukan dengan cepat oleh kasir.

TABEL 4.19
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
Tidak Baik	14	14	14	16
Cukup Baik	46	46	46	62
Baik	34	34	34	96
Sangat Baik	4	4	4	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan kecepatan menangani keluhan pelanggan cukup baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 14% atau sejumlah 14 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place cukup cepat dalam menangani keluhan pelanggan.

2. Analisis Deskriptif Aspek *Responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic

Coffee Place

Berikut ini adalah sebaran data deskriptif mengenai aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

TABEL 4.20
NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK
***RESPONSIVENESS* DI LERENG ANTENG PANORAMIC**
COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
1. Kesigapan karyawan	100	1	5	3.66	.844
2. Kecepatan proses pembersihan (<i>clear up</i>)	100	1	5	3.22	.927
3. Kecepatan memberikan menu	100	2	5	3.68	.839
4. Kecepatan penyajian minuman dan makanan	100	1	5	3.34	1.037
5. Kecepatan proses pembayaran	100	1	5	3.34	.977
6. Kecepatan menangani keluhan pelanggan	100	1	5	3.24	.818

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, terdapat 11 indikator yang digunakan dalam menilai aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. N adalah menunjukkan total banyaknya responden. Bagi masing-masing indikator, satu ialah nilai paling rendah sedangkan lima

ialah nilai tertinggi yang bisa didapat. Sedangkan *mean* adalah keseluruhan nilai rata-rata dari jumlah nilai terendah dan nilai tertinggi. Lalu *standard deviation*, biasa dikatakan simpangan baku ialah ukuran dari titik *mean*, jadi bisa dijelaskan makin tinggi angka simpangan baku juga makin memiliki ragam tanggapan responden bagi masing-masing aspek di dalamnya. Melihat dari nilai sebaran atau distribusi deskriptif aspek *tangibles* itu, bisa dipahami bahwa nilai jawaban terbesar ialah 5 (sangat baik), namun nilai jawaban terkecil ialah 1 (sangat tidak baik).

Di bawah ini disajikan tabel nilai bauran atau distribusi deskriptif agar dapat mengetahui nilai terbesar, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai terkecil yang didapat dari hasil kalkulasi data penelitian tentang aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

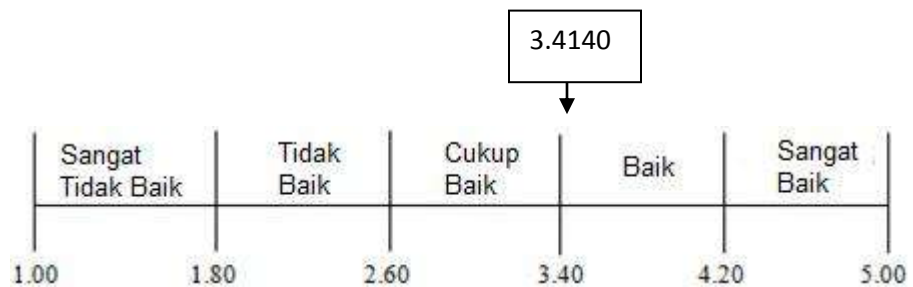
TABEL 4.21
RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK
RESPONSIVENESS DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
Responsiveness	100	3.22	3.68	3.4140	.63747

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 100 responden tentang aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, nilai paling kecil ialah sebesar 3,22 yang merupakan kecepatan dalam proses pembersihan

(*clear up*), namun nilai paling besar ialah sebesar 3,68 yaitu kecepatan memberikan menu dan *mean* (nilai rata-rata) ialah 3,4140 atau 68,28% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Agar bisa mengkategorikan nilai dari responden mengenai aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, angka *mean* (3,4140) bisa disisipkan ke garis kontinum di bawah ini:

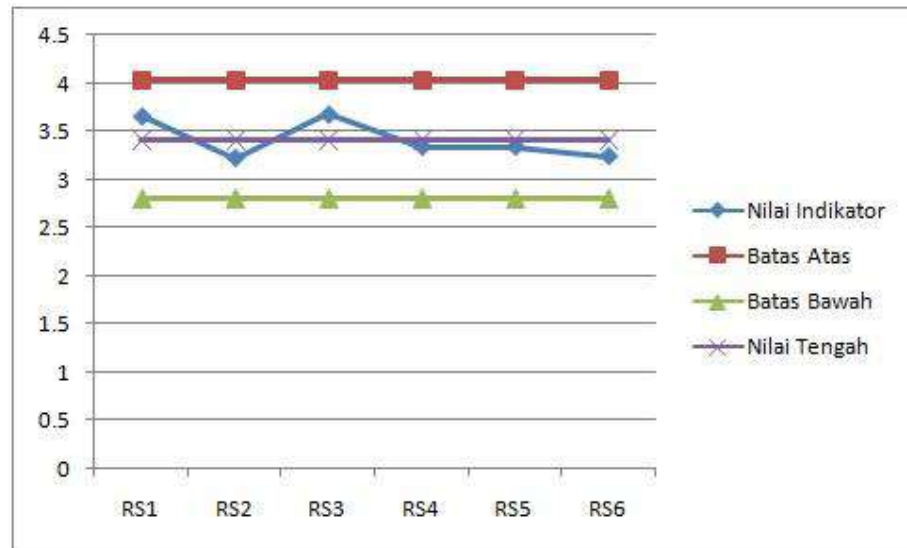


GAMBAR 4.7
GARIS KONTINUM ASPEK *RESPONSIVENESS*

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada garis kontinum tersebut, bisa diketahui perolehan aspek *responsiveness* sudah berada pada kategori baik.

Didasarkan pada hasil kuesioner yang diteliti mengenai aspek *responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa mengelompokkan indikator mana saja yang perlu dipertahankan atau indikator mana saja yang perlu untuk ditingkatkan menggunakan *control chart* yang dibuat menggunakan software Microsoft Excel 2007 di bawah ini:



GAMBAR 4.8
CONTROL CHART ASPEK RESPONSIVENESS

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Gambar grafik tersebut memperlihatkan setiap indikator yang ada masih masih terletak pada lingkup *control chart*, ini memiliki arti bahwa semua indikator tidak ada yang melebihi batas tertinggi maupun batas terendah. Hal itu memperlihatkan bahwa setiap indikator ada dalam sebuah kendali yang baik. Pada gambar grafik di atas, ada 2 indikator terletak di atas nilai rata-rata *control chart*, ialah: kesiapan karyawan (RS1) dan kecepatan memberikan menu (RS3). Sedangkan 4 indikator terletak di bawah nilai rata-rata *control chart*, ialah: Kecepatan proses pembersihan (*clear up*) (RS2), kecepatan penyajian makanan dan minuman (RS4), kecepatan proses pembayaran (RS5), dan kecepatan menangani keluhan pelanggan (RS6).

D. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek *Reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Penjabaran di bawah ini ialah *output* kuesioner/angket tanggapan responden yang berisi mengenai kualitas pelayanan pada aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penulis membuat 6 dari 31 pertanyaan pada kuesioner/angket untuk diolah. Hasil olahan kuesioner/angket dipaparkan menjadi penjabaran di bawah ini.

1. Distribusi Frekuensi Aspek *Reliability*

Berikut adalah distribusi frekuensi dari pertanyaan kuesioner yang berjumlah sebanyak 6 pertanyaan pada aspek *reliability*:

TABEL 4.22
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KETELITIAN KARYAWAN DALAM MENERIMA PESANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	2	2	2	2
Cukup Baik	38	38	38	40
Baik	58	58	58	98
Sangat Baik	2	2	2	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 58% atau sejumlah 58 orang memberikan tanggapan ketelitian karyawan dalam menerima pesanan baik. Namun sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan cukup

baik, sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place mengulangi pesanan sesuai dengan pesanan pelanggan.

TABEL 4.23
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN
KARYAWAN DALAM BERKOMUNIKASI DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	4	4	4	4
Cukup Baik	34	34	34	38
Baik	46	46	46	84
Sangat Baik	16	16	16	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian

besar pengunjung menganggap mereka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

TABEL 4.24
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN
KARYAWAN UNTUK MENJUAL PRODUK DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	12	12	12	12
Cukup Baik	34	34	34	46
Baik	38	38	38	84
Sangat Baik	16	16	16	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan kemampuan karyawan untuk menjual produk baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dapat menawarkan dan menjual menu dengan baik.

TABEL 4.25
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEAKURATAN
KARYAWAN DALAM MENYAJIKAN MAKANAN DAN MINUMAN
DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Cukup Baik	40	40	40	40
Baik	44	44	44	84
Sangat Baik	16	16	16	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 44% atau sejumlah 44 orang memberikan tanggapan keakuratan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman baik. Namun sebanyak 40% atau sejumlah 40 orang memberikan tanggapan cukup baik dan sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap minuman dan makanan yang datang sesuai dengan pesanan pengunjung.

TABEL 4.26
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN
KARYAWAN DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	10	10	10	10
Cukup Baik	46	46	46	56
Baik	32	32	32	88
Sangat Baik	12	12	12	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu cukup baik. Namun sebanyak 32% atau sejumlah 32 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah bisa menangani keluhan pengunjung dengan cukup baik.

TABEL 4.27
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMUDAHAN CARA
PEMBAYARAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	16	16	16	16
Tidak Baik	10	10	10	26
Cukup Baik	20	20	20	46
Baik	48	48	48	94
Sangat Baik	6	6	6	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 48% atau sejumlah 48 orang tanggapan kemudahan cara pembayaran baik. Namun sebanyak 20% atau sejumlah 20 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 16% atau sejumlah 16 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik, sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap tidak memiliki masalah pada cara pembayaran di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

2. Analisis Deskriptif Aspek *Reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Berikut ini adalah sebaran data deskriptif mengenai aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

TABEL 4.28
NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK *RELIABILTY* DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nlai rata-rata	Standar deviasi
1. Ketelitian karyawan dalam menerima pesanan	100	2	5	3.60	.569
2. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	100	2	5	3.74	.774
3. Kemampuan karyawan untuk menjual produk	100	2	5	3.58	.901
4. Keakuratan karyawan dalam menyajikan minuman dan makanan	100	3	5	3.76	.712
5. Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung	100	2	5	3.46	.834
6. Kemudahan cara pembayaran	100	1	5	3.18	1.201

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, terdapat 11 indikator yang digunakan dalam menilai aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. N adalah menunjukkan total banyaknya responden. Bagi masing-masing indikator, satu ialah nilai paling rendah sedangkan lima ialah

nilai tertinggi yang bisa didapat. Sedangkan *mean* adalah keseluruhan nilai rata-rata dari jumlah nilai terendah dan nilai tertinggi. Lalu *standard deviation*, biasa dikatakan simpangan baku ialah ukuran dari titik *mean*, jadi bisa dijelaskan makin tinggi angka simpangan baku juga makin memiliki ragam tanggapan responden bagi masing-masing aspek di dalamnya. Melihat dari nilai sebaran atau distribusi deskriptif aspek *tangibles* itu, bisa dipahami bahwa nilai jawaban terbesar ialah 5 (sangat baik), namun nilai jawaban terkecil ialah 1 (sangat tidak baik).

Di bawah ini disajikan tabel nilai bauran atau distribusi deskriptif agar dapat mengetahui nilai terbesar, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai terkecil yang didapat dari hasil kalkulasi data penelitian tentang aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

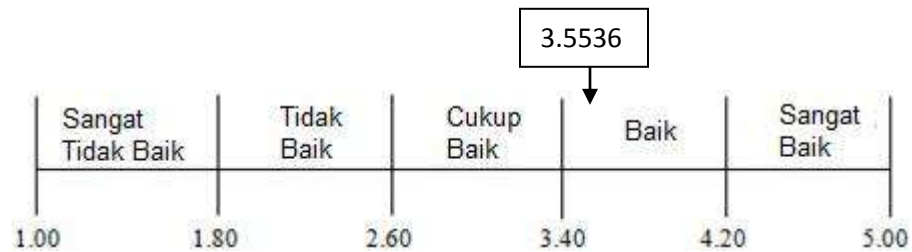
TABEL 4.29
RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK
RELIABILITY DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
Reliability	100	3.18	3.76	3.5536	.60164

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 100 responden tentang aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, nilai paling kecil ialah sebesar 3,18 yang merupakan kemudahan cara pembayaran, namun nilai paling besar ialah sebesar 3,76 yaitu keakuratan karyawan dalam menyajikan

minuman dan makanan dan *mean* (nilai rata-rata) ialah 3,5536 atau 71,07% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Agar bisa mengkategorikan nilai dari responden mengenai aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, angka *mean* (3,5536) bisa disisipkan ke garis kontinum di bawah ini:

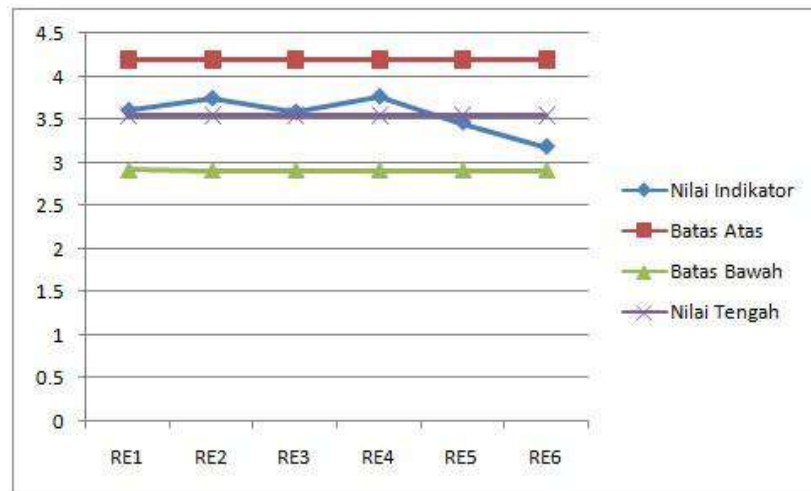


GAMBAR 4.9
GARIS KONTINUM ASPEK *RELIABILITY*

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada garis kontinum tersebut, bisa diketahui perolehan aspek *reliability* sudah berada pada kategori baik.

Didasarkan pada hasil kuesioner yang diteliti mengenai aspek *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa mengelompokkan indikator mana saja yang perlu dipertahankan atau indikator mana saja yang perlu untuk ditingkatkan menggunakan *control chart* yang dibuat menggunakan software Microsoft Excel 2007 di bawah ini:



GAMBAR 4.10
CONTROL CHART ASPEK RELIABILITY

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Gambar grafik tersebut memperlihatkan setiap indikator yang ada masih masih terletak pada lingkup *control chart*, ini memiliki arti bahwa semua indikator tidak ada yang melebihi batas tertinggi maupun batas terendah. Hal itu memperlihatkan bahwa setiap indikator ada dalam sebuah kendali yang baik. Pada gambar grafik di atas, ada 4 indikator terletak di atas nilai rata-rata *control chart*, ialah: ketelitian karyawan dalam menerima pesanan (RE1), kemampuan karyawan dalam berkomunikasi (RE2), kemampuan karyawan untuk menjual produk (RE3), dan keakuratan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman (RE4). Sedangkan 2 indikator terletak di bawah nilai rata-rata *control chart*, ialah: kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu (RE5) dan kemudahan cara pembayaran (RE6).

E. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek Assurance di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Penjabaran di bawah ini ialah *output* kuesioner/angket tanggapan responden yang berisi mengenai kualitas pelayanan pada aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penulis membuat 5 dari 31 pertanyaan pada kuesioner/angket untuk diolah. Hasil olahan kuesioner/angket dipaparkan menjadi penjabaran di bawah ini.

1. Distribusi Frekuensi Aspek Assurance

Berikut adalah distribusi frekuensi dari pertanyaan kuesioner yang berjumlah sebanyak 5 pertanyaan pada aspek *assurance*:

**TABEL 4.30
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KERAMAHTAMAHAN
KARYAWAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE**

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	8	8	8	8
Cukup Baik	26	26	26	34
Baik	56	56	56	90
Sangat Baik	10	10	10	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 56% atau sejumlah 56 orang memberikan tanggapan keramahtamahan karyawan baik. Namun sebanyak 26% atau sejumlah 26 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak

10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah menyapa pengunjung dengan ramah tamah.

TABEL 4.31
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEAMANAN KAFE DI
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	2	2	2	2
Cukup Baik	30	30	30	32
Baik	48	48	48	80
Sangat Baik	20	20	20	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 48% atau sejumlah 48 orang memberikan tanggapan keamanan kafe baik. Namun sebanyak 30% atau sejumlah 30 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 20% atau sejumlah 20 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap mereka merasa aman saat berada di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place karena tidak ada gangguan seperti pengamen dan pengemis.

TABEL 4.32
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENGETAHUAN
KARYAWAN TERHADAP MENU DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	6	6	6	6
Cukup Baik	38	38	38	44
Baik	46	46	46	90
Sangat Baik	10	10	10	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan pengetahuan karyawan terhadap menu baik. Namun sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 10% atau sejumlah 10 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah menguasai pengetahuan tentang menu dengan baik.

TABEL 4.33
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN DAPAT
MENJUAL MENU REKOMENDASI DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Baik	2	2	2	2
Tidak Baik	14	14	14	16
Cukup Baik	42	42	42	58
Baik	34	34	34	92
Sangat Baik	8	8	8	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 42% atau sejumlah 42 orang memberikan tanggapan karyawan dapat menjual menu rekomendasi cukup baik. Namun sebanyak 34% atau sejumlah 34 orang memberikan tanggapan baik, sebanyak 14% atau sejumlah 14 orang memberikan tanggapan tidak baik, sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah cukup bisa merekomendasikan dan menjual menu yang sesuai dengan keinginan pengunjung.

TABEL 4.34
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KENYAMANAN KAFE DI
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	4	4	4	4
Cukup Baik	26	26	26	30
Baik	52	52	52	82
Sangat Baik	18	18	18	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 52% atau sejumlah 52 orang memberikan tanggapan kenyamanan kafe baik. Namun sebanyak 26% atau sejumlah 26 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 18% atau sejumlah 18 orang memberikan tanggapan sangat baik dan sebanyak 4% atau sejumlah 4 orang atau (4%) memberikan tanggapan tidak baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap bahwa mereka merasa nyaman saat berada di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, sehingga mereka betah untuk berlama-lama di sana.

2. Analisis Deskriptif Aspek Assurance di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Berikut ini adalah sebaran data deskriptif mengenai aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

TABEL 4.35
NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK ASSURANCE
DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
1. Keramahtamahan karyawan	100	2	5	3.68	.764
2. Keamanan kafe	100	2	5	3.86	.752
3. Pengetahuan karyawan terhadap menu	100	2	5	3.60	.752
4. Karyawan dapat menjual menu rekomendasi	100	1	5	3.32	.886
5. Kenyamanan kafe	100	2	5	3.84	.762

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, terdapat 11 indikator yang digunakan dalam menilai aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. N adalah menunjukkan total banyaknya responden. Bagi masing-masing indikator, satu ialah nilai paling rendah sedangkan lima ialah nilai tertinggi yang bisa didapat. Sedangkan *mean* adalah keseluruhan nilai rata-rata dari jumlah nilai terendah dan nilai tertinggi. Lalu *standard deviation*, biasa dikatakan simpangan baku ialah ukuran dari titik *mean*, jadi bisa dijelaskan makin tinggi angka simpangan baku juga makin memiliki ragam tanggapan responden bagi masing-masing aspek di dalamnya. Melihat dari nilai sebaran atau distribusi deskriptif aspek *tangibles* itu, bisa dipahami

bahwa nilai jawaban terbesar ialah 5 (sangat baik), namun nilai jawaban terkecil ialah 1 (sangat tidak baik).

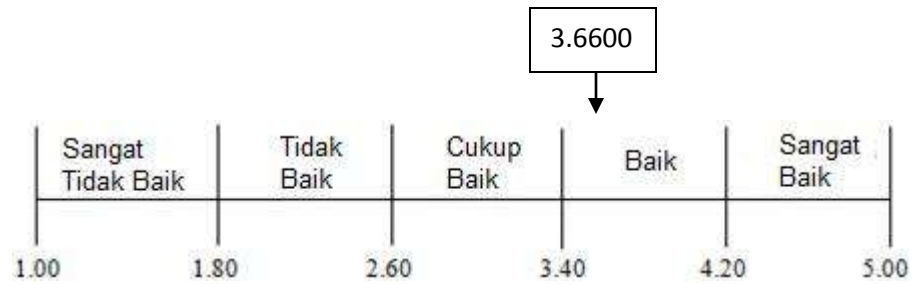
Di bawah ini disajikan tabel nilai bauran atau distribusi deskriptif agar dapat mengetahui nilai terbesar, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai terkecil yang didapat dari hasil kalkulasi data penelitian tentang aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

TABEL 4.36
RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK ASSURANCE DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
Assurance	100	3.32	3.86	3.6600	.57735

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 100 responden tentang aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, nilai paling kecil ialah sebesar 3,32 yang merupakan karyawan dapat menjual menu rekomendasi, namun nilai paling besar ialah sebesar 3,86 yaitu keamanan kafe dan *mean* (nilai rata-rata) ialah 3,6600 atau 73,2% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Agar bisa mengkategorikan nilai dari responden mengenai aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, angka *mean* (3,6600) bisa disisipkan ke garis kontinum di bawah ini:

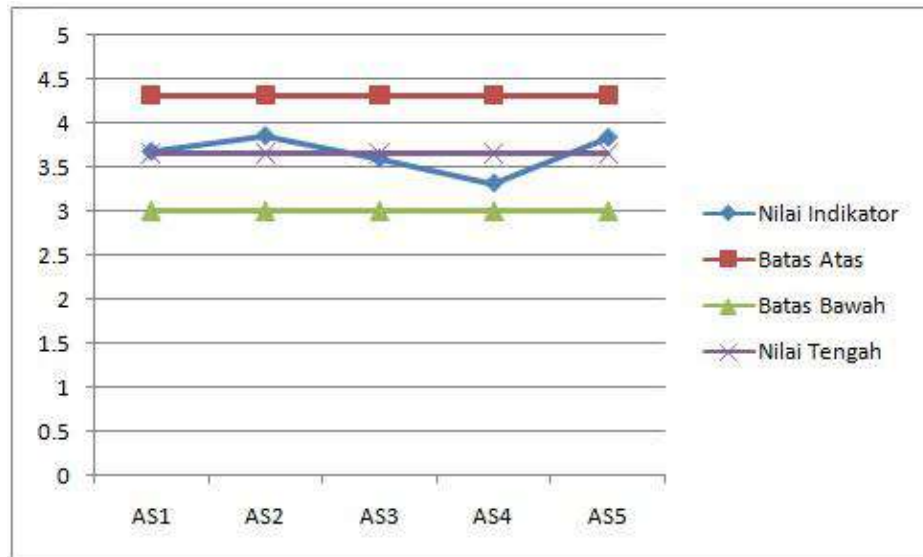


GAMBAR 4.11
GARIS KONTINUM ASPEK ASSURANCE

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada garis kontinum tersebut, bisa diketahui perolehan aspek *assurance* sudah berada pada kategori baik.

Didasarkan pada hasil kuesioner yang diteliti mengenai aspek *assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa mengelompokkan indikator mana saja yang perlu dipertahankan atau indikator mana saja yang perlu untuk ditingkatkan menggunakan *control chart* yang dibuat menggunakan software Microsoft Excel 2007 di bawah ini:



GAMBAR 4.12
CONTROL CHART ASPEK ASSURANCE

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Gambar grafik tersebut memperlihatkan setiap indikator yang ada masih masih terletak pada lingkup *control chart*, ini memiliki arti bahwa semua indikator tidak ada yang melebihi batas tertinggi maupun batas terendah. Hal itu memperlihatkan bahwa setiap indikator ada dalam sebuah kendali yang baik. Pada gambar grafik di atas, ada 3 indikator terletak di atas nilai rata-rata *control chart*, ialah: keramahtamahan karyawan (AS1), keamanan kafe (AS2), dan kenyamanan kafe (AS5). Sedangkan 2 indikator terletak di bawah nilai rata-rata *control chart*, ialah: pengetahuan karyawan terhadap menu (AS3) dan karyawan dapat menjual menu rekomendasi (AS4).

F. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek *Empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Penjabaran di bawah ini ialah *output* kuesioner/angket tanggapan responden yang berisi mengenai kualitas pelayanan pada aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penulis membuat 3 dari 31 pertanyaan pada kuesioner/angket untuk diolah. Hasil olahan kuesioner/angket dipaparkan menjadi penjabaran di bawah ini.

1. Distribusi Frekuensi Aspek *Empathy*

Berikut adalah distribusi frekuensi dari pertanyaan kuesioner yang berjumlah sebanyak 3 pertanyaan pada aspek *empathy*:

TABEL 4.37
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN
MEMBERIKAN PERHATIAN KEPADA PENGUNJUNG DI LERENG
ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	14	14	14	14
Cukup Baik	32	32	32	46
Baik	46	46	46	92
Sangat Baik	8	8	8	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 46% atau sejumlah 46 orang memberikan tanggapan karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung baik. Namun sebanyak 32% atau sejumlah 32 orang memberikan tanggapan

cukup baik, sebanyak 14% atau sejumlah 14 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 8% atau sejumlah 8 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place mau untuk membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan.

TABEL 4.38
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN MENERIMA
KELUHAN PELANGGAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	12	12	12	12
Cukup Baik	38	38	38	50
Baik	44	44	44	94
Sangat Baik	6	6	6	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 44% atau sejumlah 44 orang memberikan tanggapan karyawan menerima keluhan pelanggan baik. Namun sebanyak 38% atau sejumlah 38 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 12% atau sejumlah 12 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 6% atau sejumlah 6 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar

pengunjung menganggap pihak manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place terbuka untuk menerima keluhan secara langsung.

TABEL 4.39
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESABARAN
KARYAWAN DALAM MELAYANI DAN MENANGANI KELUHAN
PENGUNJUNG DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE
PLACE

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak Baik	14	14	14	14
Cukup Baik	36	36	36	50
Baik	48	48	48	98
Sangat Baik	2	2	2	100
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, bisa disebutkan bahwa kebanyakan responden sebanyak 48% atau sejumlah 48 orang memberikan tanggapan kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung baik. Namun sebanyak 36% atau sejumlah 36 orang memberikan tanggapan cukup baik, sebanyak 14% atau sejumlah 14 orang memberikan tanggapan tidak baik dan sebanyak 2% atau sejumlah 2 orang memberikan tanggapan sangat baik. Penjabaran di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menganggap karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sudah bisa memberikan pelayanan dan mendengarkan keluhan pengunjung dengan baik bagaimanapun keadaannya.

2. Analisis Deskriptif Aspek *Empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Berikut ini adalah sebaran data deskriptif mengenai aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

TABEL 4.40
NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK *EMPATHY* DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
1. Karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung	100	2	5	3.48	.835
2. Karyawan menerima keluhan pengunjung	100	2	5	3.44	.783
3. Kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung	100	2	5	3.38	.749

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, terdapat 11 indikator yang digunakan dalam menilai aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. N adalah menunjukkan total banyaknya responden. Bagi masing-masing indikator, satu ialah nilai paling rendah sedangkan lima ialah nilai tertinggi yang bisa didapat. Sedangkan *mean* adalah keseluruhan nilai rata-rata dari jumlah nilai terendah dan nilai tertinggi. Lalu *standard deviation*, biasa dikatakan simpangan baku ialah ukuran dari titik *mean*, jadi

bisa dijelaskan makin tinggi angka simpangan baku juga makin memiliki ragam tanggapan responden bagi masing-masing aspek di dalamnya. Melihat dari nilai sebaran atau distribusi deskriptif aspek *tangibles* itu, bisa dipahami bahwa nilai jawaban terbesar ialah 5 (sangat baik), namun nilai jawaban terkecil ialah 1 (sangat tidak baik).

Di bawah ini disajikan tabel nilai bauran atau distribusi deskriptif agar dapat mengetahui nilai terbesar, nilai rata-rata (*mean*) dan nilai terkecil yang didapat dari hasil kalkulasi data penelitian tentang aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

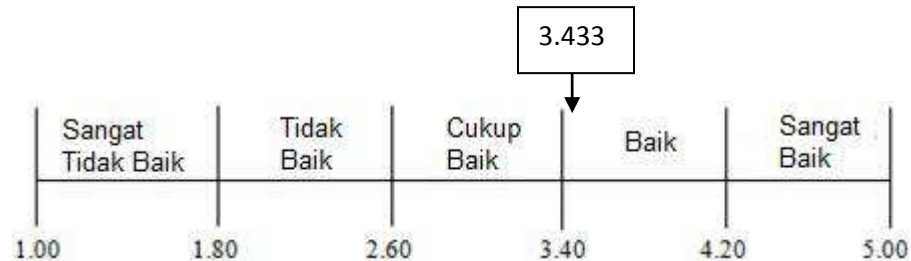
TABEL 4.41
RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK
EMPATHY DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

	N	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Nilai rata-rata	Standar deviasi
Empathy	100	3.38	3.48	3.4334	.66753

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada paparan tabel tersebut, secara keseluruhan dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 100 responden tentang aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, nilai paling kecil ialah sebesar 3,38 yang merupakan kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung, namun nilai paling besar ialah sebesar 3,48 yaitu karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung dan *mean* (nilai rata-rata) ialah 3,4334 atau 68,67% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Agar bisa mengkategorikan nilai dari responden mengenai aspek *empathy* di Lereng

Anteng Panoramic Coffee Place, angka *mean* (3,4334) bisa disisipkan ke garis kontinum di bawah ini:

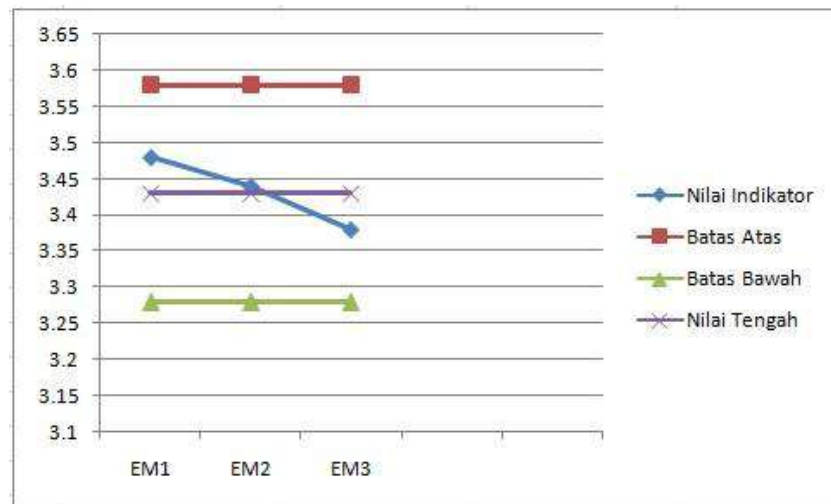


GAMBAR 4.13
GARIS KONTINUM ASPEK *EMPATHY*

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Apabila diperhatikan pada garis kontinum tersebut, bisa diketahui perolehan aspek *empathy* sudah berada pada kategori baik.

Didasarkan pada hasil kuesioner yang diteliti mengenai aspek *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, jadi penulis bisa mengelompokkan indikator mana saja yang perlu dipertahankan atau indikator mana saja yang perlu untuk ditingkatkan menggunakan *control chart* yang dibuat menggunakan software Microsoft Excel 2007 di bawah ini:



GAMBAR 4.14
CONTROL CHART ASPEK EMPATHY

Sumber : Data diolah penulis, 2019

Gambar grafik tersebut memperlihatkan setiap indikator yang ada masih masih terletak pada lingkup *control chart*, ini memiliki arti bahwa semua indikator tidak ada yang melebihi batas tertinggi maupun batas terendah. Hal itu memperlihatkan bahwa setiap indikator ada dalam sebuah kendali yang baik. Pada gambar grafik di atas, ada 2 indikator terletak di atas nilai rata-rata *control chart*, ialah: karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung (EM1) dan karyawan menerima keluhan pengunjung (EM2). Sedangkan 1 indikator terletak di bawah nilai rata-rata *control chart*, ialah: kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung (EM3).

G. Pembahasan

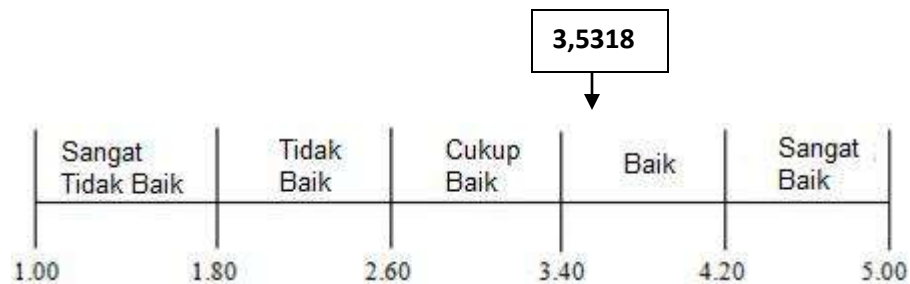
Didasarkan pada hasil perhitungan dan pengolahan kuesioner sebelumnya di atas, jadi penulis akan memaparkan tentang hasil dari semua aspek kualitas

pelayanan. Dilihat dari perhitungan pada garis kontinum, dapat dilihat bahwa nilai *mean* dari kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place adalah:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Tangibles} + \text{Responsiveness} + \text{Reliability} + \text{Assurance} + \text{Empathy}}{5}$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{3,5978 + 3,4140 + 3,5536 + 3,6600 + 3,4334}{5}$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 3,5318$$



GAMBAR 4.15
GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN DI LERENG ANTENG
PANORAMIC COFFEE PLACE
 Sumber : Data diolah penulis, 2019

Jika disisipkan pada garis kontinum, bisa dilihat bahwa perolehan nilainya adalah 3,5318 atau 70,64% dari nilai tertinggi yang bisa didapat. Nilai tersebut bisa dikatakan ada di kategori baik. Di bawah ini ialah pemaparan aspek/dimensi kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place:

1. Aspek *Tangibles* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Didasarkan pada hasil olahan analisis data pada bagian sebelumnya, didapatkan nilai aspek *tangibles* ialah 3.5978 atau 71,96% dari nilai tertinggi yang pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Ada 5 indikator pada aspek ini yang mendapat perolehan nilai di atas *mean* dan ada 6 indikator yang terletak di bawah *mean* pada gambar *control chart*.

Nilai paling tinggi pada aspek *tangibles* ialah ada pada indikator kerapihan ruangan untuk makan dan minum. Susunan ruangan untuk makan dan minum di Lereng Anteng memang disusun dengan rapih sedemikian rupa agar pengunjung mau berkunjung ke sana dan memiliki kesan makan dan minum yang istimewa dengan menikmati pemandangan alam yang indah di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Ruangan makan dan minum di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place juga senantiasa terjaga kerapihannya karena memang ada karyawan yang selalu merapihkan *furniture* (seperti: tenda, sofa, meja dan kursi) sekaligus membersihkan (*clear up*) meja sesaat setelah digunakan oleh pengunjung.

Sedangkan nilai yang terendah pada aspek *tangibles* adalah kebersihan toilet. Hal ini terlihat dari keadaan toilet yang memang pada kenyataanya kurang bersih karena banyak *spot* noda di bagian lantai dan lantai toilet tidak dalam keadaan kering. Hal ini disebabkan karena memang tidak ada karyawan yang selalu *stand by* atau dikhususkan untuk menjaga kebersihan toilet di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

2. Aspek *Responsiveness* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Didasarkan pada hasil olahan analisis data pada bagian sebelumnya, didapatkan nilai aspek *responsiveness* ialah 3.4140 atau 68,28% dari nilai tertinggi yang pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Ada 2 indikator pada aspek ini yang mendapat perolehan nilai di atas *mean* dan ada 4 indikator yang terletak di bawah *mean* pada gambar *control chart*.

Nilai paling tinggi pada aspek *responsiveness* ialah ada pada indikator kecepatan memberikan menu. Pada saat pengunjung sampai di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, pengunjung langsung diberikan menu sambil dibawa menu tersebut ke meja atau tenda untuk selanjutnya melakukan pemesanan sekaligus proses pembayaran ke kasir. Jadi memang karyawan terbilang sangat cepat dalam memberikan menu kepada pelanggan dan itu pasti memang sudah sama didasarkan pada SOP (*Standard Operational Procedure*) pada Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

Sedangkan nilai yang terendah pada aspek *responsiveness* adalah ada pada indikator kecepatan proses pembersihan (*clear up*). Proses pembersihan (*clear up*) meja pada hari biasa (*weekdays*) memang dilakukan segera saat pengunjung meninggalkan meja, proses *clear up* langsung dilaksanakan. Namun hal ini berbeda untuk pada hari akhir pekan (*weekend*) atau hari libur (*holiday*). Pada hari libur proses (*clear up*) memang sedikit lebih lama dari biasanya karena memang situasi yang ramai pengunjung memenuhi setiap meja yang ada di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, sedangkan jumlah karyawan yang dimiliki Lereng Anteng Panoramic Coffee Place terbatas. Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place merekrut pekerja harian (*daily worker*) khusus pada hari libur maupun *weekend*.

3. Aspek *Reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Didasarkan pada hasil olahan analisis data pada bagian sebelumnya, didapatkan nilai aspek *reliability* ialah 3.5536 atau 71,07% dari nilai tertinggi yang pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Ada 4 indikator pada aspek ini yang mendapat perolehan nilai di atas *mean* dan ada 2 indikator yang berada di bawah *mean* dalam gambar *control chart*.

Nilai paling tinggi pada aspek *reliability* ialah ada pada indikator keakuratan karyawan dalam menyajikan minuman dan makanan. Karyawan dalam menyajikan minuman dan makanan ke pengunjung adalah dengan cara memanggil nama dari pengunjung tersebut saat memesan. Setelah nama pengunjung tersebut dipanggil oleh karyawan, maka pengunjung akan mengkonfirmasi langsung apakah benar namanya yang disebut atau bukan. Setelah dikonfirmasi oleh kedua pihak, barulah minuman dan makanan diantarkan ke meja pengunjung. Hal ini bisa terjadi juga pasti tidak terlepas dari SOP (*Standard Operational Procedure*) yang sudah dibuat oleh pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Sehingga minuman dan makanan yang diantarkan ke meja sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh pengunjung.

Sedangkan nilai yang terendah pada aspek *reliability* adalah ada pada indikator kemudahan cara pembayaran. Pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place hanya menyediakan cara pembayaran dengan sistem *cash*, mereka tidak menyediakan *debit* maupun *e-money*. Hal ini pastinya akan

menyulitkan bagi pengunjung yang tidak membawa uang *cash* untuk melakukan pembelian di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

4. Aspek *Assurance* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Didasarkan pada hasil olahan analisis data pada bagian sebelumnya, didapatkan nilai aspek *assurance* ialah 3.6600 atau 73,2% dari nilai tertinggi yang pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Ada 3 indikator pada aspek ini yang mendapat perolehan nilai di atas *mean* dan ada 2 indikator indikator yang terletak di bawah *mean* pada gambar *control chart*.

Nilai paling tinggi pada aspek *assurance* ialah ada pada indikator keamanan kafe. Area Lereng Anteng Panoramic Coffee Place terbilang relative aman karena memang berlokasi di dalam kawasan yang sudah dikelola secara khusus, yaitu Kawasan Wisata Punclut. Jadi di Lereng Anteng tidak ada gangguan dari pengamen maupun pengemis yang bisa sembarangan masuk ke sana. Keberadaan pengamen maupun pengemis itu dirasa mengganggu bagi pengunjung karena biasanya ada pengamen maupun yang memaksa untuk meminta uang dari pengunjung, dan hal yang bersifat paksaan tersebut pasti menjadi ancaman keamanan bagi pengunjung yang tidak ada bedanya dengan aksi *premanisme*.

Sedangkan nilai yang terendah pada aspek *assurance* adalah ada pada indikator karyawan dapat menjual menu rekomendasi. Hal ini memiliki nilai rendah karena di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place karyawan hanya bisa merekomendasikan menu pada saat di meja kasir saja dikarenakan sistem pemesanan makanan dan minuman sekaligus pembayaran yang hanya terpusat

di satu karyawan kasir saja. Maka wajar saja karyawan memiliki keterbatasan dalam merekomendasikan menu, apalagi pada saat pengunjung yang datang ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place sedang ramai.

5. Aspek *Empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place

Didasarkan pada hasil olahan analisis data pada bagian sebelumnya, didapatkan nilai aspek *empathy* ialah 3.4334 atau 68,67% dari nilai tertinggi yang pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Ada 2 indikator pada aspek ini yang mendapat perolehan nilai di atas *mean* dan ada 1 indikator indikator yang terletak di bawah *mean* pada gambar *control chart*.

Nilai paling tinggi pada aspek *empathy* ialah ada pada indikator karyawan memberikan perhatian kepada pengunjung. Karyawan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place selalu siap dan mau apabila ada pengunjung yang membutuhkan bantuan dalam hal yang konteksnya berkaitan dengan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place seperti pemesanan makanan dan minuman. Menurut pernyataan dari Bapak Wildan selaku Supervisor, untuk kasus tertentu apabila ada lansia atau penyandang disabilitas yang merasa kesulitan dalam proses pemesanan dan pembayaran yang harus ke kasir terlebih dahulu, maka karyawan akan membantu memesankan makanan dan minuman dan membantu dalam proses pembayarannya.

Sedangkan nilai yang terendah pada aspek *empathy* adalah ada pada indikator kesabaran karyawan dalam melayani dan menangani keluhan pengunjung. Perihal kesabaran memang penilainnya sangat subjektif dan itu bergantung terhadap penilaian masing-masing individu. Berdasarkan

observasi yang dilakukan penulis, penulis merasa bahwa tingkat kesabaran karyawan dalam menangani keluhan maupun komplain dari pengunjung sudah baik. Pembuktiannya adalah dengan karyawan yang tetap bisa tersenyum dan berbicara dengan sopan walaupun menerima keluhan yang tidak enak dari pengunjung.