

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRETASI

5.1 Analisis Data

Setelah tahap pengumpulan dan pengolahan data maka selanjutnya dilakukan analisa dan interpretasi data yang dijelaskan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

5.1.1 Analisis Service Quality

Analisis servqual berdasarkan tingkat kepuasan, yang merupakan kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan konsumen adalah suatu kebutuhan yang harus dikoreksi oleh pihak manajemen. Jika nilai atribut yang bernilai negative mengidentifikasikan keinginan pelanggan belum terpenuhi. Sedangkan nilai atribut keinginan konsumen sudah terpenuhi. Atribut yang bernilai negative terbesar menunjukkan perhatian lebih kepada pihak manajemen melakukan perbaikan agar kepuasan pelanggan terpenuhi. Selengkapnya bisa dilihat di tabel 5.1 yang diurutkan dari yang memiliki GAP negatif terbesar.

Tabel 5.1 Nilai urutan tingkat GAP

No.	Atribut	Tingkat GAP
1	X18	0,2
2	X17	0
3	X16	0
4	X2	-0,306
5	X8	-0,4
6	X3	-0,4
7	X7	-0,447
8	X5	-0,471
9	X1	-0,494
10	X11	-0,506
11	X9	-0,506
12	X4	-0,513

13	X20	-0,546
14	X13	-0,612
15	X6	-0,671
16	X15	-0,776
17	X19	-0,785
18	X12	-0,8
19	X10	-0,812
20	X14	-0,87

5.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis tingkat kepentingan ditujukan bagi pihak manajemen agar dijadikan pertimbangan melakukan perbaikan. Selengkapnya bisa dilihat di tabel 5.2 yang sudah diurutkan dari yang nilai tingkat kepentingan paling besar.

Tabel 5.2 Nilai urutan tingkat kepentingan

No.	Atribut	Tingkat kepentingan
1	X3	6,035
2	X16	4,917
3	X1	4,776
4	X17	4,705
5	X5	4,628
6	X13	4,623
7	X8	4,623
8	X9	4,6
9	X11	4,552
10	X7	4,529
11	X15	4,70
12	X12	4,47
13	X14	4,435
14	X18	4,435
15	X10	4,423

16	X6	4,4
17	X2	4,329
18	X4	4,258
19	X20	4,094
20	X19	3,870

5.2 Interpretasi Data

Berikut ini adalah beberapa langkah interpretasi yang bisa dilakukan oleh pihak warung kopi RK berdasarkan hasil analisa dari data kuesioner persepsi, harapan dan tingkat kepentingan pelanggan.

5.2.1 Interpretasi Hasil Pengujian

a. Uji Kecukupan data

Berdasarkan perhitungan *Bernoulli* ukuran sampel minimum. Dari perhitungan yang dilakukan, didapat bahwa jumlah sampel penelitian yang diperlukan sebesar 86 responden. Pada penelitian ini penulis menetapkan 85 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan *Bernoulli*.

b. Uji Validitas Data

Berdasarkan uji validitas dilakukan pada semua atribut, yaitu atribut persepsi pelanggan, harapan pelanggan dan tingkat kepentingan pelanggan. Dari semua atribut tidak ada atribut yang dinyatakan tidak valid.

c. Uji Realibilitas Data

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dinyatakan bahwa semua data (persepsi pelanggan, harapan pelanggan, dan tingkat kepentingan pelanggan) adalah reliabel. Hal ini disebabkan hasil semua atribut mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep

pengukur masing –masing pertanyaan dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini handal dan dapat dipercaya kebenarannya karena nilai cronbach's alpha antara 0.00-1.

5.2.2 Interpretasi *Gap Servqual*

Kualitas layanan tiap atribut direpresentasikan dengan nilai *gap* yang diperoleh dari hasil perhitungan. *Gap* dengan nilai *negative* menunjukkan bahwa kualitas layanan suatu atribut yang telah diberikan kepada pelanggan dinilai kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai *gap* sama dengan nol, dimana nilai persepsi samadengan harapan dari pelanggan, sehingga dapat dikatakan persepsi sudah sesuai dengan harapan yang mengidentifikasi atribut layanan, untuk itu atribut harus dipertahankan.

Apabila nilai *gap* adalah positif, itu artinya persepsi melebihi harapan dari pelanggan. Semakin besar nilai *negative* suatu *gap*, maka atribut tersebut kurang baik dimata pelanggan dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya. Dari hasil perhitungan nilai *gap servqual* per atribut dari selisih tingkat persepsi dengan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak warung kopi RK telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Peran bobot dalam *gap* akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran setiap atribut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil *gap* terbesar terdapat pada atribut pihak warung kopi RK yaitu X18. Sedangkan untuk nilai *gap* terkecil terdapat pada atribut pihak warung kopi RK yaitu X14.