

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

1. Profil Perusahaan

a. Gambaran Umum Perusahaan

Pitaloka *Snack, Taart & Bakery* didirikan oleh Ibu Hj. Elvie Liziana. Beliau lahir di Yogyakarta 4 Januari 1959. Usaha ini dimulainya pada saat beliau masih mendampingi suami bertugas di Lampung pada tahun 1983. Suaminya adalah dosen pendidik di Lampung. Pada saat itu Ibu Elvie sebagai ibu rumah tangga mencoba membuat berbagai macam kue yang dibawa oleh suaminya ke kantor untuk dijadikan sampel dan juga dikenalkan kepada tetangga-tetangga rumahnya. Ternyata tidak hanya teman kantor suaminya saja yang menyukai kue buatan Ibu Elvie, para tetangganya beliau juga demikian. Sehingga timbullah keinginan untuk mendirikan usaha semakin tinggi dan menambah produksinya dengan membuat cake. Ibu Elvie juga tidak hanya menjual cake, tetapi juga mendirikan kursus membuat cake dan menghias tart kepada ibu-ibu yang berminat untuk belajar dan berkreasi.

Produksi kue yang dibuat Ibu Elvie semakin hari semakin mendapat respon yang baik dari teman kantor suaminya maupun tetangga beliau. Dengan beriringnya waktu pesanan semakin banyak

dan akhirnya beliau merasa kewalahan. Maka dari itu beliau memutuskan untuk merekrut empat orang karyawan untuk melancarkan usahanya dan meningkatkan kepuasan konsumen. Ibu Elvie juga menjelaskan bahwa mendirikan usaha tersebut masih terbilang langka dan belum ada usaha yang menyamainya.

Pada awal usaha yang didirikan Ibu Elvie ini hanya menggunakan dua loyang satu mixer, dan 1 oven. Atas berkat dorongan dari suaminya lah Ibu Elvie terus menjalankan usaha hingga akhirnya pesanan datang silih berganti. Rata-rata konsumen memesan untuk acara khusus seperti hajatan, syukuran dan lebaran. Usaha ibu Elvie mulai terkenal karena di Lampung belum begitu banyak pesaingnya. Ibu Elvie menamai usahanya itu dari nama anak pertamanya yang bernama Uli Pitaloka.

Meskipun usaha Ibu Elvie sudah terkenal di Lampung, namun bu Elvie harus kembali ke Yogyakarta karena suaminya yang merupakan dosen STPN harus S2 di Belanda. Oleh karena itu Ibu Elvie harus membangun ulang lagi bisnisnya dari nol. Namun berkat pengalamannya, beliau tidak kesulitan untuk membangunnya kembali, dan mulai merekrut orang untuk melancarkan usahanya tersebut.

Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* resmi berpindah pada bulan Mei 2011 yang sebelumnya berada di Jalan Veteran no.93 pindah ke Jalan Kebun Raya 19A. Disitulah Ibu Elvie menjual berbagai macam *snack, taart* dan *cake, fresh bakery*, tumpeng hias, nasi *box* dan

cookies. Untuk kue kering, Ibu Elvie mendapat pesanan dari swalayan Indogrosir, Superindo, dan Pamela.

Pitaloka telah memperoleh nomer dari Departemen kesehatan padatahun 1997 yaitu Dep.kes SP No.279/12.01/97. Pitaloka juga telah mendapatkan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga berdasarkan SK kepala BPOM RI No.HK 00.05.5.1640 tanggal 30 April 2003. Pada tahun 2005 usaha ini telah mendapat sertifikat halal dari MUI. Dengan adanya pemasokan ke swalayan semakin mudah dan konsumen percaya akan kualitas Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*.

b. Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan jika ingin maju dan berkembang maka harus memiliki struktur organisasi yang baik dan jelas. Gambar 4.1 menunjukkan struktur organisasi dari Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*.

Keterangan struktur organisasi :

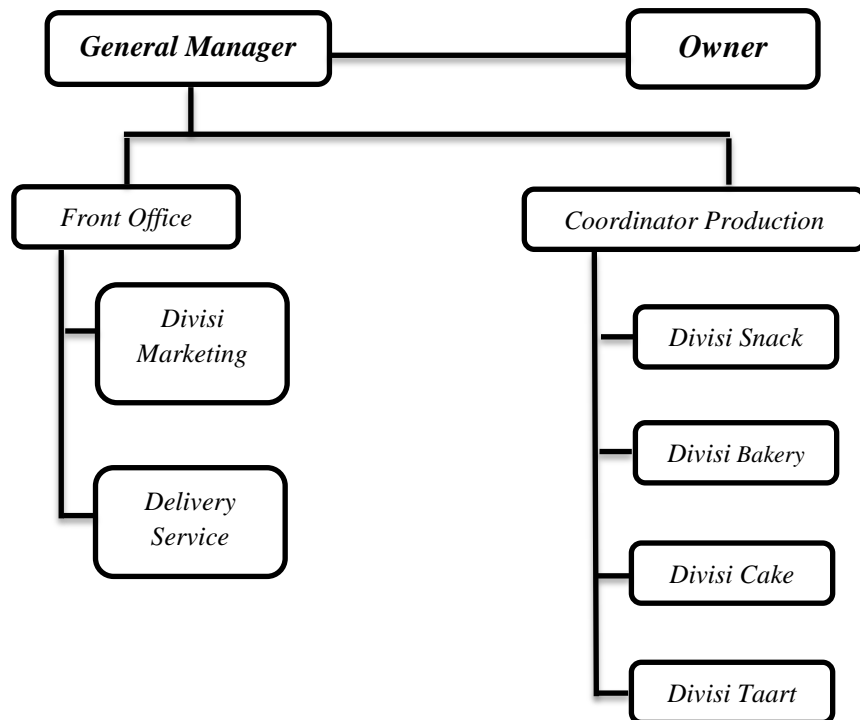
- 1) *Owner* adalah pemilik langsung usaha Pitaloka yaitu Ibu Elvie.
- 2) *General Manager* Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* memegang kendali/merangkap menjadi bagian keuangan atau *marketing*. Selain itu juga manajer bertanggung jawab sepenuhnya pada semua kegiatan perusahaan Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Manajer Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* yaitu Okky Fauzi dan Ratna Paramita sebagai anak dan menantu Ibu Elvie.
- 3) Kordinator bagian produksi menjadi tangan kanan pimpinan yang menjadi jembatan antara karyawan dan pimpinan dan

bertanggungjawab sepenuhnya atas kebutuhan karyawan yang berhubungan dengan karyawan.

- 4) *Front office* bertanggung jawab sebagai kordinator bagian pelayanan dikantor atau toko dan *delivery service* termasuk menjual dan menerima pesanan.
- 5) Karyawan bagian *bakery* bertanggungjawab atas hasil olahan yaitu macam-macam bakery sesuai dengan standar resep yang dimiliki dan membuat sesuai dengan pesanan.
- 6) Karyawan bagian *cake* bertanggungjawab dalam hasil olahan yaitu *cake* dan *taart* sesuai dengan standar resep yang dimiliki serta membuat dan menghias sesuai dengan pesanan.
- 7) Karyawan bagian *snack*/basahan bertanggungjawab dalam hasil olahannya yaitu macam-macam kue basah sesuai dengan standar resep yang dimiliki serta membuat dan menghias sesuai dengan pesanan.
- 8) *Delivery service* bertugas mengatur dan mengantar pesanan serta yang bertugas untuk membeli bahan-bahan yang telah habis.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan di Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* yaitu dari pukul 07.00-20.00 setiap hari kecuali 2 Hari Raya (Idul Fitri dan Idul Adha).



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pitaloka Snack, Taart, & Bakery

2. Profil Responden

a. Responden Wawancara

Responden wawancara pada penelitian ini adalah Manajer Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* yaitu Okky Fauzi. Beliau adalah anak bungsu dari pemilik Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* Ibu Elvie Liziana. Setelah beliau lulus kuliah, beliau diminta untuk mengurus usaha keluarga. Proses wawancara dilakukan di kediaman Ibu Elvie Liziana pada tanggal 24 April 2018. Wawancara ini bertujuan untuk mencari tahu respon teknik yang akan dilakukan perusahaan untuk menyelesaikan masalah/keluhan dari *Voice of Customer (VoC)*.

b. Responden Kuisisioner

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisisioner. Responden kuisisioner pada penelitian ini adalah konsumen Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Menggunakan teknik *purposive sample* dengan kriteria responden dengan umur minimal 17 tahun dan minimal berbelanja 2 kali di Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Berikut tabel 4.1 adalah hasil pengumpulan kuisisioner yang disebar.

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data

Kuisisioner yang dibagikan	70 kuisisioner
Kuisisioner yang kembali	60 kuisisioner
<i>Response Rate</i>	85.71%

Sumber : Data primer yang diolah pada tahun 2018

Berdasarkan besaran *response rate* yaitu 85.71% maka data dianggap telah memenuhi syarat untuk dilakukan penelitian selanjutnya. Penyebaran kuisisioner dilakukan dua kali, yaitu penyebaran pertama adalah kuisisioner prasurvei sebanyak 30 responden untuk menampung atribut *Voice of Customer (VoC)* yang belum tercantum. Sedangkan penyebaran kuisisioner yang kedua bertujuan untuk mencari data seberapa besar tingkat kepuasan konsumen Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Karena tidak ada satupun dari 30 responden saat penyebaran pertama yang mengisi atribut di kolom kosong yang disediakan, maka kuisisioner dilanjutkan sampai 70

responden. Berdasarkan dari data kuisioner yang kembali, peneliti dapat mengelompokkan responden menjadi beberapa kelompok. Berikut ini adalah data karakteristik hasil dari penyebaran kuisioner yang disebutkan diatas yang ditampilkan pada tabel.

1) Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Klasifikasi responden berdasarkan usia yang akan ditampilkan pada tabel 4.2

Tabel 4.2
Responden berdasarkan Usia

Usia	Total Responden	Persentase
17 – 25 tahun	40	66.67%
26 – 34 tahun	8	13.33%
35 – 43 tahun	6	10%
44 – 52 tahun	4	6.67%
53 – 61 tahun	2	3.33%
Total	60	100 %

Sumber : Data primer yang diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa persentase usia terbesar yaitu usia 17-25 tahun sebanyak 40 responden atau sebesar 66.67%. Hal itu menunjukkan bahwa para remaja dan usia dewasa yang paling banyak berkunjung dan membeli.

2) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin akan ditampilkan pada tabel 4.3. Untuk jenis kelamin, persentase

terbesar adalah perempuan dengan jumlah responden sebanyak 45 responden atau 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih sering berkunjung dan membeli produk.

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total Responden	Persentase
Perempuan	45	75%
Laki-laki	15	25%
Total	60	100%

Sumber : Data primer yang diolah pada tahun 2018

3) Karakteristik Responden berdasarkan Banyaknya Pembelian

Klasifikasi responden berdasarkan usia yang akan ditampilkan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Responden berdasarkan Banyaknya Pembelian

Pembelian	Total Responden	Persentase
1 kali		
2 kali	9	15%
3 kali	10	16.67%
4 kali	3	5%
5 kali	7	11.67%
>5 kali	31	51.67%
Total	60	100%

Sumber : Data primer yang diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 persentase terbesar untuk pembelian adalah lebih dari 5 kali sebanyak 31 responden atau 51.67%. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari responden yang merupakan pelanggan toko.

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation Coefficient* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuisioner. Data dapat dikatakan valid jika memiliki nilai dibawah 0,05. Hasil uji validitas penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kuisioner

Dimensi	Atribut	Nilai Realita		Nilai Kepentingan		Ket
		r. Hitung	P. Corr	r. Hitung	P. Corr	
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P1	0,507	0,000	0,663	0,000	Valid
	P2	0,813	0,000	0,750	0,000	Valid
	P3	0,686	0,000	0,625	0,000	Valid
	P4	0,547	0,000	0,673	0,000	Valid
	P5	0,662	0,000	0,579	0,000	Valid
	P6	0,597	0,000	0,541	0,000	Valid
	P7	0,557	0,000	0,637	0,000	Valid
	P8	0,270	0,037	0,333	0,009	Valid
	P9	0,620	0,000	0,473	0,000	Valid
	P10	0,649	0,000	0,633	0,000	Valid
	P11	0,506	0,000	0,433	0,001	Valid
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	P12	0,732	0,000	0,552	0,000	Valid
	P13	0,815	0,000	0,763	0,000	Valid
	P14	0,712	0,000	0,568	0,000	Valid
	P15	0,780	0,000	0,819	0,000	Valid

Dimensi	Atribut	Nilai Realita		Nilai Kepentingan		Ket
		r. Hitung	P. Corr	r. Hitung	P. Corr	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P16	0,766	0,000	0,763	0,000	Valid
	P17	0,781	0,000	0,733	0,000	Valid
	P18	0,731	0,000	0,836	0,000	Valid
	P19	0,744	0,000	0,795	0,000	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P20	0,820	0,000	0,810	0,000	Valid
	P21	0,658	0,000	0,741	0,000	Valid
	P22	0,774	0,000	0,793	0,000	Valid
Empati (<i>Emphaty</i>)	P23	0,777	0,000	0,739	0,000	Valid
	P24	0,742	0,000	0,871	0,000	Valid
	P25	0,835	0,000	0,815	0,000	Valid

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. *Cronbach's alpha* yang digunakan adalah dengan nilai *Cronbach's alpha* >0,60 angka ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen memiliki reliabilitas yang memenuhi syarat. Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji reliabilitas kuisioner penelitian ini, yaitu :

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

No	Dimensi Kualitas	<i>Cronbach's Alpha N.R</i>	<i>Cronbach's Alpha N.K</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,801	0,798	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,819	0,731	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,610	0,694	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,616	0,677	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,687	0,733	Reliabel

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

Keterangan :

- a. N.R (Nilai Realita) atau nilai kenyataan.
- b. N.K (Nilai Kepentingan).

Singkatan tersebut digunakan untuk membantu peneliti dalam membedakan antara dua nilai yang diukur yaitu, Nilai Kepentingan dan Nilai Kenyataan.

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Service Quality (SERVQUAL)

Tujuan dari penggunaan metode servqual yaitu untuk mengelompokan atribut-atribut penelitian berdasarkan kebutuhan pelanggan (*Voice of Customer*) yang diklasifikasikan menjadi 5 kelompok dimensi *service quality*.

Tabel 4.7 menunjukan atribut-atribut yang bertujuan untuk mengidentifikasi keinginan dari pelanggan (*Voice of Customer*). Data atribut dan angka yang paling sering keluar (modus) di dapatkan dari hasil kuisisioner. Modus yang dipakai yaitu dari Nilai Kepentingan (NK) yang akan dipakai sebagai satuan prioritas keinginan pelanggan. Ada 5 dimensi *service quality* menurut Parasuraman (1998) yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* yang menjadi dasar item *Voice of Customer* (VoC) yang kemudian dimodifikasi berdasarkan identifikasi langsung dan dari beberapa jurnal acuan yang juga meneliti dalam bidang pangan.

Tabel 4.7
Hasil Analisis *Service Quality*

Dimensi	No	Atribut Pernyataan Pitaloka Snack Taart & Bakery	Modus N.K
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Tempat parkir yang luas	4
	2	Layout ruangan yang teratur	5
	3	Ruangan yang bersih	5
	4	Jumlah nampan yang memadai	4
	5	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk	5
	6	Terdapat berbagai variasi rasa	5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	7	Tampilan produk menarik	5
	8	Ada katalog/gambar produk	4
	9	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen	5
	10	Penampilan karyawan	4
	11	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit	4
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	12	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	5
	13	Produk yang dijual sudah ditata rapi	5
	14	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)	5
	15	Kecepatan pelayanan	5
	16	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	5
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	17	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen	5
	18	Kecepatan transaksi pembayaran	5
	19	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia	5
Jaminan (<i>Assurance</i>)	20	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat	5
	21	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)	5
	22	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan	5

Dimensi	No	Atribut Pernyataan Pitaloka Snack Taart & Bakery	Modus N.K
Empati (<i>Emphaty</i>)	23	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	4
	24	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi	5
	25	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami	5

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

2. Respon teknik (*Technical Response*)

Respon teknik adalah salah satu bagian dari *House of Quality* yang merupakan bahasa teknis dari perusahaan untuk menyusun desain perbaikan produk atau jasa berupa tindakan yang dapat dilakukan perusahaan sebagai solusi dari *Voice of Customer* (VoC). Tabel 4.8 merupakan respon teknik yang dapat dilakukan oleh Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan. Respon teknik didapatkan dari hasil wawancara dengan manajer Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* setelah melihat analisis mengenai *Voice of Customer* (VoC).

Tabel 4.8
Respon Teknik

No	Respon Teknik
1	Memperbaiki <i>layout</i> parkir.
2	Melakukan evaluasi <i>layout</i> ruangan setiap tahun.
3	Membuat jadwal piket.
4	Menambah nampan.
5	Menambah kreatifitas tampilan produk
6	Menampilkan katalog di meja tunggu atau di dekat kasir.
7	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.

No	Respon Teknik
8	Melakukan <i>training</i> pelayanan.
9	Menambah variasi rasa.
10	Menambah jenis produk yang dijual sesuai tren.
11	Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan.
12	Memperbaiki <i>layout</i> kasir.
13	Menerapkan SOP.
14	Meningkatkan pengawasan dan <i>Quality Control</i> .
15	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran.
16	Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.
17	Menambahkan jumlah kamera pengawas (CCTV).
18	Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus.

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

3. Hubungan antar matriks (*Relationship Matrix*)

Bagian *relationship matrix* menunjukkan hubungan antara *Voice of Customer* dan *Technical Response*. Bagaimana Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* dalam memenuhi *Voice of Customer* (VoC) dengan menggunakan *Technical Response* (TR) dan seberapa besar hubungan antara matrik tersebut. Hubungan-hubungan tersebut ditunjukkan pada tabel 4.9. Respon teknik diurutkan berdasarkan dari hubungan yang paling kuat ke yang paling lemah.

Tabel 4.9
Relationship Matrix

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Tempat parkir yang luas	Memperbaiki <i>layout</i> parkir
	2	Layout ruangan yang teratur	Melakukan evaluasi <i>layout</i> ruangan setiap tahun. Memperbaiki <i>layout</i> kasir. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> . Menambahkan jumlah kamera.
	3	Ruangan yang bersih	Membuat jadwal piket.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
			Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
	4	Jumlah nampan yang memadai	Menambah jumlah nampan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> .
	5	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> .
	6	Terdapat berbagai variasi rasa	Menambah variasi rasa dari setiap produk. Menambah jenis produk. Menambah kreatifitas tampilan produk.
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	7	Tampilan produk menarik	Menambah kreatifitas tampilan produk. Menambah jenis produk. Menambah variasi rasa dari setiap produk.
	8	Ada katalog/gambar produk	Menampilkan katalog di meja tunggu atau di dekat kasir. Menambah kreatifitas tampilan produk. Menambah jenis produk. Menambah variasi rasa dari setiap produk. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> .
	9	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen	Menambah variasi rasa dari setiap produk. Menambah jenis produk. Menambah kreatifitas tampilan produk.
	10	Penampilan karyawan	Menerapkan peraturan berpakaian bagi karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
	11	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit	Mengevaluasi <i>layout</i> ruangan. Memperbaiki <i>layout</i> kasir. Menyempurnakan sistem maupun sirkulasi pembayaran. Memberikan <i>training</i> pelayanan.
<i>Reliabilitas (Reliability)</i>	12	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
	13	Produk yang dijual sudah ditata rapi	Menerapkan SOP. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> . Membuat jadwal piket.
	14	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)	Menambahkan jenis produk baru sesuai tren sesuai selera konsumen. Menampilkan katalog/gambar produk. Menambah variasi rasa dari setiap produk. Menambah kreatifitas tampilan produk. Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> .
	15	Kecepatan pelayanan	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Memperbaiki <i>layout</i> kasir. Menyempurnakan sistem maupun sirkulasi pembayaran. Menerapkan SOP. Mengevaluasi <i>layout</i> ruangan. Melakukan pengecekan ulang produk pembelian.
	16	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	17	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan.
	18	Kecepatan transaksi pembayaran	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
			Memperbaiki <i>layout</i> kasir.. Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran. Menerapkan SOP. Melakukan pengecekan ulang produk pembelian. Evaluasi <i>layout</i> ruangan.
	19	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
Jaminan(Assurance)	20	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat	Peningkatan pengawasan dan <i>quality control</i> . Melakukan pengecekan ulang produk pembelian. Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus. Menambahkan jumlah kamera.
	21	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)	Menambah jumlah kamera pengawas (CCTV). Mengevaluasi <i>layout</i> ruangan. Memperbaiki <i>layout</i> parkir.
	22	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Memberikan <i>training</i> pelayanan. Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus. Menambah jumlah kamera pengawas (CCTV).
Empati (Emphaty)	23	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
	24	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.
	25	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami	Memberikan <i>training</i> pada karyawan baru. Melakukan <i>training</i> pelayanan. Menerapkan SOP.

Sumber: Data primer yang diolah pada 2018

4. Hubungan antar Teknik (*Technical Correlation*)

Technical correlation terletak pada bagian atas HoQ, bagian ini berbentuk segitiga seperti sebuah atap rumah. Bagian ini menunjukkan seberapa besar hubungan antar respon teknik yang satu dengan yang lain. Pada gambar 4.2 menjelaskan bahwa setiap respon teknik yang akan dilakukan oleh Jogja T-shirt memiliki hubungan yang berbeda beda antar respon teknik.

Respon teknik yang memiliki hubungan kuat/besar adalah :

- a) Evaluasi layout ruangan memiliki hubungan kuat dengan memperbaiki layout kasir.
- b) Evaluasi layout ruangan memiliki hubungan kuat dengan penyempurnaan sistem dan sirkulasi pembayaran.
- c) Menambah kreatifitas produk memiliki hubungan yang kuat dengan variasi rasa.
- d) Menambah kreatifitas produk memiliki hubungan yang kuat dengan menambah jenis produk.
- e) *Training* karyawan baru memiliki hubungan yang kuat dengan *training* pelayanan.
- f) *Training* karyawan baru memiliki hubungan yang kuat dengan menerapkan SOP.
- g) *Training* karyawan baru memiliki hubungan yang kuat dengan pengecekan ulang produk yang dibeli pelanggan.
- h) *Training* pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan menerapkan SOP.

- i) *Training* pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan pengecekan ulang produk yang dibeli pelanggan.
- j) Menambah variasi rasa memiliki hubungan yang kuat dengan menambah jenis produk.
- k) Memperbaiki layout kasir memiliki hubungan yang kuat dengan penyempurnaan sistem dan sirkulasi pembayaran.
- l) Menerapkan SOP memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan pengawasan dan *quality control*.
- m) Peningkatan pengawasan dan *quality control* memiliki hubungan yang kuat dengan menambah jumlah kamera (CCTV).
- n) Pengecekan ulang produk yang dibeli pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan penggantian produk dan kompensasi.

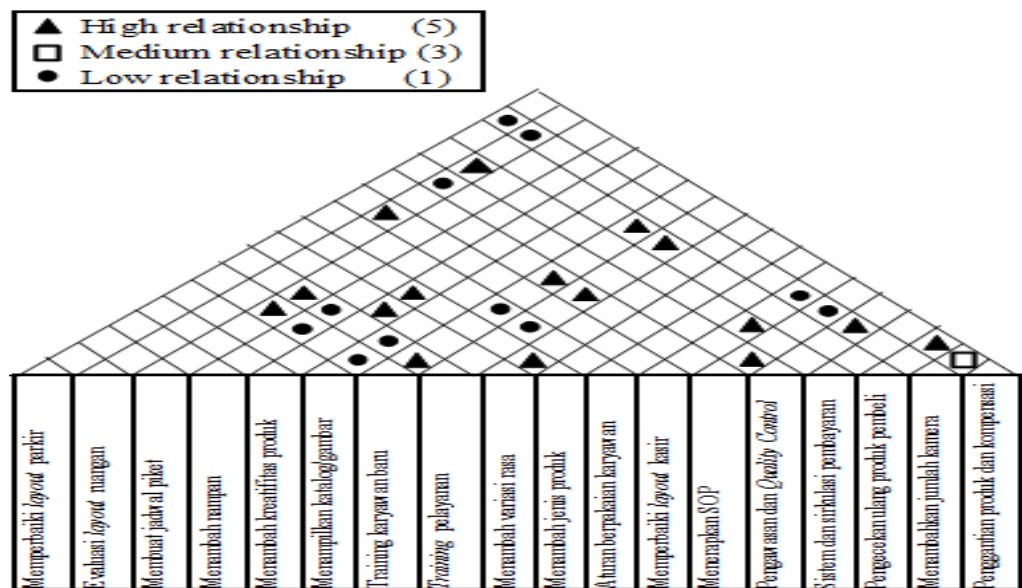
Respon teknik yang memiliki hubungan sedang adalah :

- a) Penambahan jumlah kamera memiliki hubungan yang sedang dengan penggantian produk dan kompensasi.

Respon teknik yang memiliki hubungan lemah adalah :

- a) Evaluasi layout parkir memiliki hubungan yang lemah dengan Menambahkan jumlah kamera.
- b) Evaluasi layout ruangan memiliki hubungan yang lemah dengan peningkatan pengawasan dan *quality control*.
- c) Evaluasi layout ruangan memiliki hubungan yang lemah dengan menambahkan jumlah kamera.

- d) Menambah nampan memiliki hubungan yang lemah dengan *training* karyawan baru.
- e) Menambah nampan memiliki hubungan yang lemah dengan *training* pelayanan.
- f) Menampilkan katalog/gambar memiliki hubungan yang lemah dengan *training* karyawan baru.
- g) Menampilkan katalog/gambar memiliki hubungan yang lemah dengan *training* pelayanan.
- h) *Training* karyawan baru memiliki hubungan yang lemah dengan penerapan aturan berpakaian karyawan.
- i) Memperbaiki layout kasir memiliki hubungan yang lemah dengan menambahkan jumlah kamera.
- j) Menerapkan SOP memiliki hubungan yang lemah dengan menambahkan jumlah kamera.



Gambar 4.2
Hubungan antar Respon Teknis

5. Tingkat Kepentingan (*Priorities assigned to Customer*)

Tingkat kepentingan adalah bagian yang menunjukkan seberapa besar tingkat kepentingan dari respon teknik, letaknya berada di bagian bawah dari *Hause of Quality* (HoQ). Tingkat kepentingan juga merupakan hasil perhitungan dari seberapa besar nilai respon teknik memiliki hubungan dengan masing masing atribut (*Relationship Matrix*), kemudian nilai numerik dari hubungan tersebut dikali dengan nilai modus dari masing-masing atribut dan dijumlahkan ke bawah dengan hasil perhitungan dari atribut lainnya, seperti yang terlihat pada gambar 4.3.

Cara menghitungnya adalah dengan mengalikan nilai kepentingan atribut dengan nilai hubungan antara atribut dengan respon teknik, kemudian menjumlahkan semua nilai dari masing-masing kolom respon teknik. Hasil dari perhitungan tingkat kepentingan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai respon teknik bagian mana yang sebaiknya harus dilaksanakan terlebih dahulu, karena respon teknik tersebut memiliki hubungan yang besar terhadap berbagai atribut.

Tingkat kepentingan (*ranking*) diperoleh dengan mengurutkan hasil perhitungan dari yang terbesar hingga yang terkecil. Tabel 4.10 merupakan hasil perhitungan dari gambar 4.3. Terdapat 3 respon teknik yang mendapatkan tingkat kepentingan tertinggi yaitu melakukan pelatihan pelayanan, memberikan training kepada karyawan baru dengan tingkat kepentingan sebesar 324 dan menerapkan SOP sebesar 234. Hal

tersebut menunjukkan betapa kuatnya pengaruh dari respon teknik *training* karyawan baru dan *training* pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.10
Tingkat kepentingan atribut

No	Respon Teknis	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan (Ranking)
1	Memperbaiki <i>layout</i> parkir.	25	14
2	Melakukan evaluasi <i>layout</i> ruangan setiap tahun.	60	8
3	Membuat jadwal piket.	30	13
4	Menambah nampan.	20	15
5	Menambah kreatifitas tampilan produk	52	9
6	Menampilkan katalog di meja tunggu atau di dekat kasir.	45	11
7	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.	324	1
8	Melakukan <i>training</i> pelayanan.	324	1
9	Menambah variasi rasa.	82	5
10	Menambah jenis produk yang dijual sesuai tren.	92	4
11	Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan.	20	15
12	Memperbaiki <i>layout</i> kasir.	95	3
13	Menerapkan SOP perdivisi.	234	2
14	Meningkatkan pengawasan dan	73	6

No	Respon Teknis	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan (Ranking)
	<i>Quality Control.</i>		
15	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran.	70	7
16	Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.	45	11
17	Menambahkan jumlah kamera pengawas (CCTV).	40	12
18	Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus.	55	10

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

6. Analisis Pesaing (*Competitive Assesment*)

Perbandingan ini dilakukan berdasarkan pengamatan peneliti mengenai kondisi perusahaan serupa yang dianggap sebagai pesaing disekitar Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Peneliti mendapatkan 2 *kompetitor* untuk diamati dalam jarak radius 2 km sebagai pembanding dengan Pitaloka yaitu Essen Roti & Kue dan Alif's *Bakery & Cookies*. Untuk menghitung perusahaan mana yang lebih baik, peneliti menggunakan penilaian skor $G=5$, $F=3$, $P=1$. Berikut ini tabel 4.11 menunjukkan hasil pengamatan yang dilakukan:

Tabel 4.11
Analisis Pesaing

No	Atribut	Perusahaan		
		Pitaloka	Essen	Alif's
1	Tempat parkir yang luas	P	G	F
2	Layout ruangan yang teratur	F	F	G
3	Ruangan yang bersih	F	G	G
4	Jumlah nampan yang memadai	G	G	F
5	Terdapat label harga produk pada masing-masing produk	G	G	G
6	Terdapat berbagai variasi rasa	G	G	G
7	Tampilan produk menarik	G	F	G
8	Ada katalog/gambar produk	G	P	F
9	Kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen	F	F	G
10	Penampilan karyawan	F	F	G
11	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit/kredit	G	F	G
12	Karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	F	P	F
13	Produk yang dijual sudah ditata rapi	F	F	G
14	Produk yang dijual lengkap (Taart, Snack, & Bakery)	G	G	G
15	Kecepatan pelayanan	G	F	G
16	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	G	F	G

No	Atribut	Perusahaan			
		Pitaloka	Essen	Alif's	
17	Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen	F	P	F	
18	Kecepatan transaksi pembayaran	F	F	F	
19	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia	G	G	G	
20	Jaminan penggantian produk jika ada produk yang rusak/cacat	G	P	F	
21	Keamanan berbelanja (Rekaman CCTV)	G	G	G	
22	Adanya solusi yang diberikan mengenai keluhan pelanggan	G	F	F	
23	Keramahan/kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	F	P	F	
24	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi	G	G	G	
25	Karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami	G	G	G	
	Jumlah	G (5)	15	10	16
		F (3)	9	10	9
		P (1)	1	5	0
	Total Nilai keseluruhan		103	85	107

Sumber: *Data primer yang diolah pada 2018*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat hasil perhitungan skor menunjukkan bahwa Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* berada diposisi kedua dengan skor 103, selisih 4 angka dengan Alif's Bakery & Cookies yang mendapat posisi pertama dengan skor 107, sedangkan Essen Essen Roti & Kue diposisi ketiga dengan skor 85. Hal yang paling harus diperhatikan dalam peningkatan yaitu mengenai tempat parkir yang luas karena memiliki nilai yang paling rendah. Namun secara keseluruhan menunjukkan bahwa Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* memiliki potensi yang besar untuk mampu bersaing dengan perusahaan serupa disekitarnya karena memiliki nilai G sebanyak 15 dari 25 atribut. Ada beberapa atribut yang memerlukan peningkatan dan nilainya masih dibawah dari dua perusahaan lain, antara lain: ruangan yang bersih, kelezatan rasa sesuai selera, dan produk yang dijual sudah tertata rapi.

D. Pembahasan

1. Analisis Tingkat kepentingan (*Priorities assigned to Customer*)

Peneliti mengurutkan dan menjelaskan respon teknik berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel 4.10 dan gambar 4.3

- a) *Ranking* pertama adalah memberikan *training* kepada karyawan baru dan memberikan *training* pelayanan

Respon teknik ini mendapat hasil perhitungan sebesar 324. Hal ini berarti bahwa memberikan training kepada karyawan baru dan training pelayanan merupakan respon yang harus diprioritaskan dibanding respon teknik lainnya. Pernyataan ini didukung dengan kuatnya

hubungan respon teknik ini dengan berbagai pernyataan konsumen antara lain penataan produk rapih, terdapat label harga produk, karyawan ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan, produk yang dijual sudah ditata rapi, kecepatan dalam pelayanan, kejelasan karyawan dalam memberikan informasi, karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen, cepat dalam melakukan transaksi pembayaran, karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang tersedia, kesediaan karyawan membantu konsumen tanpa diminta, karyawan selalu mengucapkan terima kasih, karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami, adanya interaksi mengenai keluhan pelanggan.

Selain itu respon teknik *training* karyawan baru dan *training* pelayanan memiliki hubungan yang lemah dengan pernyataan konsumen mengenai ruangan yang bersih, jumlah nampan yang memadai, adanya katalog/gambar produk, karyawan berpenampilan rapih. Dari hasil wawancara dengan pihak Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*, memberikan training kepada karyawan baru dapat membantu karyawan mengurangi kesalahan dalam dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja. Memberikan pelatihan pelayanan adalah salah satu hal yang penting jika perusahaan ingin meningkatkan kepuasan konsumen dalam aspek pelayanan. Harapan diberikannya pelatihan pelayanan ini adalah karyawan mampu memberikan

pelayanan secara maksimal baik dalam aspek keramahan, daya tanggap, kesabaran, dan tutur kata yang baik.

Respon teknik *training* karyawan baru dan *training* pelayanan juga memiliki hubungan yang kuat. Selain itu kedua respon teknik tersebut juga memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik membuat jadwal piket, menerapkan SOP dan pengecekan ulang produk pembelian ketika melakukan transaksi. Seorang karyawan harus dapat melakukan kebersihan, memahami betul mengenai SOP yang ada dan juga *training* merupakan dasar dalam melakukan pelatihan dalam bekerja agar dapat tetap menjaga kualitas pelayanan sesuai SOP. Sedangkan hubungan respon teknik yang lemah yang berkaitan dengan kedua respon teknik tersebut adalah menambah nampan, menampilkan katalog/gambar produk, dan penerapan aturan berpakaian. Dalam melakukan pelayanan sangatlah penting untuk menjaga kesopanan, aturan berpakaian adalah salah satu cara untuk menjaga hal tersebut. Karyawan harus memperhatikan ketersediaan nampan yang dipakai konsumen untuk memilih produk dan juga dapat menjelaskan produk melalui katalog/gambar.

- b) Respon teknik yang mendapatkan *ranking* kedua adalah menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*).

Respon teknik ini mendapatkan hasil perhitungan dengan nilai kepentingan sebesar 234. Respon teknik ini memiliki hubungan dengan tiga pernyataan konsumen yaitu berhubungan kuat dengan

ruangan yang bersih, jumlah nampan yang memadai, terdapat label harga produk, karyawan ramah dan sabar, penempatan produk di rak ditata rapi dan sesuai lokasi, kejelasan karyawan dalam memberikan informasi, dan karyawan selalu mengucapkan terima kasih. Selain itu menerapkan SOP memiliki hubungan yang sedang dengan pernyataan konsumen mengenai kecepatan pelayanan, kecepatan transaksi pembayaran, karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen, dan memiliki hubungan yang rendah dengan kesedian karyawan dalam membantu.

Respon teknik menerapkan SOP memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik lainnya yaitu *training* karyawan baru, *training* pelayanan, dan peningkatan pengawasan dan *quality control*. Untuk hubungan yang lemah, hanya memiliki hubungan dengan menambahkan jumlah kamera pengawas. Dengan menerapkan SOP diharapkan dapat membantu karyawan Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* sebagai aturan dalam bekerja bagi seluruh karyawan dan mengurangi resiko kesalahan.

- c) Respon teknik yang mendapatkan urutan ketiga adalah memperbaiki *layout* kasir dengan nilai kepentingan sebesar 95.

Memperbaiki *layout* kasir berhubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai *layout* ruangan yang teratur, tersedianya pembayaran melalui debit/kredit, kecepatan pelayanan dan kecepatan transaksi pembayaran. Selain itu *layout* kasir memiliki hubungan yang

kuat dengan respon teknis evaluasi ruangan dan sistem/sirkulasi pembayaran, namun lemah dengan penambahan kamera penawas. *Layout* kasir yang baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam kecepatan bertransaksi/saat melakukan pembayaran. Sehingga konsumen tidak mengganggu terlalu lama. Dalam penempatan layout kasir juga sebaiknya memperhatikan kamera pengawas agar dapat terekam dalam proses transaksi, menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

- d) Respon teknik yang mendapatkan *ranking* keempat adalah menambah jenis produk yang dijual dengan nilai sebesar 92.

Penambahan jenis produk yang dijual memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen, dan produk yang dijual lengkap meliputi *Snack, Taart, & Bakery*. Untuk hubungan yang sedangnya yaitu terdapat berbagai variasi rasa, produk yang ditampilkan menarik, adanya katalog/gambar produk. Menambah jenis produk yang dijual berhubungan kuat dengan respon teknik menambah variasi rasa dan menambah kreatifitas tampilan produk. Hal itu dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada konsumen karena konsumen akan memiliki lebih banyak pilihan untuk membeli produk maupun rasa berdasarkan tampilan yang menarik. Katalog juga dapat membantu perusahaan dalam menunjukkan kelengkapan jenis produk yang dapat dipesan.

- e) Respon teknik yang mendapat ranking kelima adalah menambah variasi rasa dengan nilai sebesar 82.

Berhubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai adanya berbagai variasi rasa dan kelezatan rasa sesuai dengan selera konsumen. Memiliki hubungan sedang dengan kelengkapan produk yang dijual dan adanya katalog/gambar produk, serta memiliki hubungan lemah dengan tampilan produk yang menarik. Antara respon teknik, menambah variasi rasa memiliki hubungan yang kuat dengan menambah jenis produk dan menambah kreatifitas tampilan produk. Banyaknya variasi rasa yang dijual dapat dikombinasikan dengan penambahan jenis produk baru yang tampilannya menarik, hal itu dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada konsumen karena konsumen akan memiliki lebih banyak pilihan untuk membeli produk sesuai dengan selera rasa yang diinginkan.

- f) Peningkatan pengawasan dan *quality control* adalah respon teknik yang mendapat ranking keenam dengan nilai sebesar 73.

Meningkatkan pengawasan dan *quality control* memiliki hubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai jaminan penggantian produk dan memiliki hubungan yang sedang dengan karyawan yang ramah dan produk yang dijual lengkap. Untuk hubungan yang lemah yaitu: jumlah nampan yang memadai, terdapat label harga, dan adanya katalog/gambar produk.

Respon teknik ini juga memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik menerapkan SOP dan menambah jumlah kamera, serta memiliki hubungan yang lemah dengan respon teknik mengevaluasi *layout* ruangan. Pengawasan dan *quality control* harus memastikan SOP berjalan dengan benar agar tidak terjadi kelalaian. Dengan adanya pengawasan dan *quality control* dan adanya SOP dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen karena dapat meminimalisir kecacatan produk agar dapat mengurangi kemungkinan terjadi *complain*.

- g) Respon teknik peyempurnaan sistem dan sirkulasi pembayaran adalah respon teknik yang mendapat *ranking* ketujuh.

Respon teknik ini memiliki hasil perhitungan sebesar 70. Respon teknik ini memiliki hubungan dengan tiga pernyataan konsumen antara lain terdapatnya pembayaran melalui debit/kredit, kecepatan pelayan dan kecepatan dalam transaksi pembayaran. Peyempurnaan sistem dan sirkulasi pembayaran memiliki hubungan kuat dengan respon teknik memperbaiki *layout* kasir dan evaluasi *layout* ruangan. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan membantu mengurangi terjadinya antrian ketika akan melakukan transaksi atau pembayaran. Semakin cepat proses transaksi, maka konsumen akan semakin puas.

- h) Melakukan evaluasi ruangan setiap tahun merupakan salah satu respon teknik yang mendapat *ranking* kedelapan.

Respon teknik ini memiliki hasil perhitungan sebesar 60. Respon teknik mengevaluasi ruangan memiliki hubungan yang kuat dengan

pernyataan pelanggan mengenai *layout* ruangan yang teratur dan tersedianya pembayaran melalui debit/kredit. Respon teknik ini memiliki hubungan lemah dengan pernyataan kecepatan pelayanan, kecepatan transaksi pembayaran, dan keamanan berbelanja (CCTV). Respon teknik ini berhubungan kuat juga dengan respon teknik memperbaiki *layout* kasir. Karena *layout* kasir disesuaikan dengan *layout* ruangan yang ada. Serta memiliki hubungan yang lemah dengan 2 respon teknik pengawasan dan *quality control*, menambah jumlah kamera. Ruangan teratur merupakan harapan konsumen agar mudah dalam melihat dan memilih produk. Selain itu, ruangan yang teratur dapat memudahkan untuk melakukan pengawasan dan *quality control* sesuai dengan penempatan kamera.

- i) Respon teknik menambah kreatifitas tampilan produk berada di ranking kesembilan dengan nilai sebesar 52.

Respon teknik ini berhubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai tampilan produk menarik dan berhubungan lemah dengan terdapat berbagai variasi rasa, kelezatan rasa sesuai selera konsumen, dan produk yang dijual lengkap. Selain memiliki hubungan yang sedang dengan pernyataan ada gambar produk, respon teknik menambah kreatifitas berhubungan kuat dengan respon teknik menambah variasi rasa dan menambah jenis produk. Harapan ditambahkannya kreatifitas tampilan produk dapat melengkapi tambahan variasi rasa dari berbagai jenis produk, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

- j) Respon teknik yang mendapat ranking kesepuluh adalah memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berupa bonus yang mendapatkan nilai sebesar 50.

Respon teknik ini memiliki hubungan kuat dengan pernyataan konsumen yaitu adanya jaminan penggantian produk rusak dan adanya solusi mengenai keluhan pelanggan. Memberikan penggantian produk dan pemberian kompensasi berhubungan kuat dengan respon teknik pengecekan ulang produk saat pembelian dan sedang dengan menambah jumlah kamera pengawas. Pihak Pitaloka Snack, Taart, & Bakery memberikan ganti rugi/pergantian produk yang rusak dan memberikan beberapa bonus/kompensasi atas keluhan dari ketidakpuasan konsumen. Pengecekan ulang membantu mengurangi keluhan karna barang rusak dan kamera pengawas dapat memberikan informasi apa yang sebenarnya terjadi.

- k) Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran merupakan respon teknik yang juga mendapat ranking kesebelas dengan nilai sebesar 45.

Respon teknik pengecekan ulang produk berhubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai jaminan penggantian produk dan berhubungan lemah dengan kecepatan pelayanan serta berhubungan sedang dengan kecepatan transaksi pembayaran. Respon teknik ini juga memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik *training* karyawan baru, *training* pelayanan, dan penggantian produk.

Karyawan diwajibkan mengecek produk ketika proses pembayaran, memastikan bahwa tidak ada kecacatan produk. *Training* membantu karyawan dalam melakukan pengecekan dengan cepat. Jika menemukan produk yang rusak/cacat, karyawan wajib mengganti produk tersebut sesuai SOP. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan pelayanan Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*.

- 1) Menampilkan katalog/gambar produk di meja tunggu atau di dekat kasir adalah respon teknik yang juga mendapat *ranking* kesebelas dengan nilai sebesar 45.

Respon teknik ini berhubungan kuat dengan pernyataan pelanggan mengenai adanya gambar produk dan produk yang dijual lengkap menampilkan gambar memiliki hubungan lemah dengan respon teknik *training* karyawan baru dan *training* pelayanan. Gambar produk dapat memudahkan konsumen untuk memilih produk mana yang akan dipesan jika produk yang diinginkan tersebut sudah habis atau tidak diproduksi. Selain itu gambar produk juga dapat menunjukkan banyaknya jenis produk yang ada.

- m) Respon teknik ini berada pada *ranking* keduabelas, yaitu menambahkan jumlah kamera pengawas.

Respon teknik memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan konsumen mengenai adanya keamanan konsumen sewaktu berbelanja. Menambah kamera pengawas juga memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik pengawasan dan *quality control*. Untuk

hubungan antar respon teknik yang lemah yaitu memperbaiki *layout* kasir dan penerapan SOP, serta penggantian produk untuk hubungan sedang. Dengan menambah jumlah kamera pengawas dapat membantu meningkatkan keamanan berbelanja konsumen ataupun milik toko.

- n) Respon teknik yang mendapatkan ranking ketigabelas yaitu membuat jadwal piket dengan nilai sebesar 30.

Dalam respon teknik membuat jadwal piket memiliki hubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai ruangan yang bersih. Menjadwalkan tugas piket akan membantu menjaga ruangan agar tetap bersih. Ruangan bersih merupakan salah satu hal yang menjadi fokus penting dalam usaha makanan seperti Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Ruangan yang bersih akan membuat konsumen merasa nyaman dan percaya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang ada.

- o) Memperbaiki *layout* parkir merupakan respon teknik yang mendapat *ranking* ke empatbelas dengan nilai sebesar 25.

Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan konsumen mengenai tempat parkir yang luas. Tempat parkir merupakan salah satu hal yang penting karena sebagai tempat menyimpan kendaraan konsumen yang hendak berkunjung dan membeli. Memperbaiki *layout* parkir adalah salah satu usaha Pitaloka untuk dapat menampung lonjakan pengunjung pada saat hari libur.

Memperbaiki *layout* parkir lebih penting dibandingkan dengan memperbesar lahan parkir.

- p) Respon teknik yang mendapatkan ranking ke limabelas adalah menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan dengan nilai sebesar 20.

Respon teknik ini berhubungan sedang dengan pernyataan konsumen mengenai penampilan karyawan. Aturan berpakaian juga memiliki hubungan dengan respon teknik training karyawan baru, tetapi memiliki hubungan yang lemah.

- q) Respon teknik yang juga mendapat ranking ke limabelas adalah menambah nampan dengan nilai sebesar 20.

Respon teknik ini berhubungan kuat dengan pernyataan konsumen mengenai jumlah nampan yang memadai. Nampan dipakai untuk mengambil produk (*snack, bakery*) yang di inginkan konsumen. Dengan menambah nampan akan memudahkan konsumen yang ingin memilih dan membeli produk tanpa harus menunggu orang lain selesai menggunakan nampan.

2. Analisis Pesaing (*Competitive Assesment*)

Dari hasil analisis pesaing Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* ada beberapa kebutuhan pelanggan yang perlu ditingkatkan. Salah satunya adalah tempat parkir yang luas memiliki nilai yang paling buruk. Selain itu ada beberapa usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dirasa cukup, namun masih memerlukan peningkatan seperti: *layout* ruangan

yang teratur, ruangan yang bersih, kelezatan sesuai selera, penampilan karyawan, produk tertata rapi, kecepatan transaksi, dan keramahan karyawan. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain seperti *Alif's Bakery & Cookies* yang memiliki nilai lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.