

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian

1. Sejarah Waroeng Spesial Sambal

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Waroeng Spesial Sambal (SS). Waroeng Spesial Sambal (SS) merupakan tempat makan yang menyediakan berbagai jenis makanan rumahan dengan menu andalan sambal dengan berbagai variasi rasa. Menurut halaman di *website* Waroeng Spesial Sambal, menu yang tersedia terdiri dari 32 variasi sambal, 28 variasi lauk, 14 variasi sayuran, dan 29 variasi minuman.

Warung pertama SS ini mulai berdiri sejak Agustus 2002 dengan wujud tenda lesehan pinggir jalan, tepatnya di jalan Kaliurang sebelah Graha Sabha Pramana UGM. Setelah berdiri selama 6 bulan akhirnya warung SS mulai bisa diterima oleh masyarakat, terkhususnya bagi penggemar sambal.

Kemudian warung SS ke-2 didirikan di Condongcatur, SS ke-3 di Seturan arah Babarsari, SS ke-4 di Pandega Marta, SS ke-5 di Kaliurang km 14 dan begitu seterusnya hingga Waroeng Spesial Sambal saat ini telah memiliki 78 outlet yang tersebar di 41 kota di Indonesia. Pada September 2017 Waroeng Spesial Sambal meresmikan pembukaan outlet baru di Bekasi.

Meskipun telah memiliki banyak cabang namun warung tenda lesehan tersebut tetap bertahan dan beroperasi hingga saat ini. Hingga saat

ini Waroeng Spesial Sambal telah memiliki cabang sebanyak 78 outlet yang tersebar di 41 kota dan telah memiliki hampir 2000 karyawan.

Waroeng Spesial Sambal memiliki komitmen yang tinggi dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya gedung *training* yang khusus disediakan untuk menggembleng teknik maupun mental para calon maupun karyawan Waroeng SS dari seluruh Indonesia.

2. Visi dan Misi Waroeng Spesial Sambal

a. Visi

Mensejahterakan keluarga besar Waroeng SS baik dalam lingkup internal maupun eksternal (karyawan, kemitraan, *supplier*, pelanggan, dll).

b. Misi

- 1) Mensejahterakan karyawan.
- 2) Tetap menjaga nominal jumlah gaji para karyawan.
- 3) Memberikan beasiswa kepada karyawannya.
- 4) Memberikan biaya pendidikan sampai anak kedua selama wajib belajar.
- 5) Mensejahterakan *supplier*.
- 6) Mensejahterakan pelanggan.

3. Profil Responden

a. Responden Wawancara

Responden wawancara pada penelitian ini adalah manajer di Waroeng SS tersebut.

b. Responden Kuesioner

Responden untuk pengisian kuesioner pada penelitian ini adalah pelanggan Waroeng SS. Kriteria pelanggan yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah atau bahkan sering secara langsung datang dan menikmati layanan di Waroeng SS dan minimal telah melakukan 2 kali pembelian. Usia responden minimal 17 tahun. Berdasarkan karakteristik yang telah disebutkan dapat ditampilkan dalam Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Persentase	Jumlah
Usia	17-24 tahun	36	38.7%	100%
	25-32 tahun	22	23.6%	
	33-40 tahun	14	15.1%	
	41-48 tahun	9	9.7%	
	49-56 tahun	5	5.4%	
	57-64 tahun	6	6.4%	
	>64 tahun	1	1.1%	
	Total	93		
Jenis Kelamin	Perempuan	54	58.1%	100%
	Laki-laki	39	41.9%	
	Total	93		
Pembelian	Belum pernah	-	-	100%
	1 kali	-	-	
	2 kali	9	9.7%	
	> 2 kali	84	90.3%	
	Total	93		

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

Dimensi	<i>P. Value</i> Kepentingan	Ket	<i>P. Value</i> Kepuasan	Ket
<i>Reliability</i>	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
<i>Responsi veness</i>	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid
	0,000	Valid	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan di Waroeng Spesial Sambal dengan menggunakan metode statistik *cronbach alpha* dengan signifikansi sebesar $>0,60$. Angka ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan pengukuran instrumen memiliki reliabilitas yang memenuhi syarat yaitu $>0,60$. Tabel 4.3 menunjukkan hasil reliabilitas kuesioner nilai kepentingan (N.K) dan nilai *real* atau kenyataan (N.R) pada penelitian ini, yaitu:

Table 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi	Cronbach's alpha N.R	Ket	Cronbach's alpha N.K	Ket
<i>Tangibles</i>	0.824	Reliabel	0.816	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.667	Reliabel	0.642	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.638	Reliabel	0.785	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.665	Reliabel	0.648	Reliabel
<i>Empathy</i>	0.679	Reliabel	0.724	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

C. Hasil Penelitian

1. Hasil kualitas pelayanan yang diterapkan di Waroeng Spesial Sambal (SS)

saat ini diperoleh dari sumber data sebagai berikut:

- a. Kuesioner: data yang diperoleh dari kuesioner adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan Waroeng SS untuk mengetahui tingkat kenyataan saat ini di Waroeng SS.
- b. Observasi: data yang diperoleh dari observasi adalah dengan cara kunjungan langsung ke Waroeng SS karena peneliti juga termasuk pelanggan Warong SS.

Kemudian atribut-atribut yang terdapat pada kuesioner dibagi menjadi lima kategori untuk setiap dimensi, yaitu:

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Cukup baik

2 = Buruk

1 = Sangat Buruk

Langkah pertama adalah penentuan data kategori menurut interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Data tertinggi} - \text{Data terendah}}{5 \text{ kategori}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Tabel 4.4 dibawah ini merupakan batas kategori yang diperoleh dari perhitungan interval, sebagai berikut:

Tabel 4.4
Batas Kategori

Batas Kategori	Kenyataan
1,0 – 1,79	Sangat Buruk
1,8 – 2,59	Buruk
2,6 – 3,39	Cukup
3,4 – 4,19	Baik
4,2 – 5,00	Sangat Baik

Tahap selanjutnya adalah mengolah lima dimensi kualitas pelayanan menggunakan *microsoft excel* yang akan menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 4.5
Nilai Kenyataan *Tangibles*

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
1	T1	Penampilan pegawai rapi dan profesional.	4,25	Sangat baik
2	T2	Tempat parkir luas dan memadahi.	4,20	Sangat baik
3	T3	Kebersihan ruangan selalu terjaga.	3,98	Baik

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
4	T4	Kebersihan toilet selalu terjaga.	4,23	Sangat baik
5	T5	Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung lengkap.	4,41	Sangat baik
6	T6	<i>Washtavel</i> yang memadahi dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap.	3,89	Baik
7	T7	Kenyamanan suhu ruangan.	4,33	Sangat baik
8	T8	Perlengkapan makan bersih.	4,37	Sangat baik
9	T9	Penataan meja dan kursi rapi.	4,29	Sangat baik
10	T10	Suasana ruangan menarik.	4,49	Sangat baik
11	T11	Kemudahan pelanggan dalam pemesanan makanan.	4,51	Sangat baik
Grandmean			4,26	Sangat baik

Pada Tabel *tangibles* diatas diperoleh hampir semua atribut *tangibles* di kategorikan Sangat Baik untuk tingkat kenyataannya, namun terdapat dua atribut yang masih dikategorikan Baik yaitu kebersihan ruangan selalu terjaga dan *washtavel* yang memadahi dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap. Dua atribut ini masih dikategorikan Baik, sehingga Waroeng SS diharapkan untuk dapat meningkatkannya agar lebih baik lagi.

Tabel 4.6
Nilai Kenyataan *Reliability*

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
1	R1	Jam buka dan tutup konsisten tidak berubah-ubah.	4,27	Sangat Baik
2	R2	Proses pembayaran cepat dan tepat.	4,38	Sangat baik
3	R3	Rasa makanan konsisten tidak berubah.	4,29	Sangat baik
4	R4	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan tepat.	4,24	Sangat baik
Grandmean			4,29	Sangat baik

Pada tabel *reliability* di peroleh hasil Sangat baik untuk seluruh atribut *reliability* untuk tingkat kenyataan pelayanan di Waroeng SS. Dengan hasil ini diharapkan Waroeng SS dapat terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanannya.

Tabel 4.7
Nilai Kenyataan *Responsiveness*

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
1	RE1	Harga menu terjangkau.	4,47	Sangat baik
2	RE2	Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.	3,90	Baik
3	RE3	Pegawai cepat tanggap dalam melayani pengunjung.	4,36	Sangat baik
4	RE4	Pegawai menanggapi komplain dengan sigap.	4,56	Sangat baik
Grandmean			4,46	Sangat

		baik
--	--	-------------

Pada Tabel 4.7 *responsiveness* diperoleh hasil Sangat Baik untuk keseluruhan item. Namun Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak terdapat pada kategori Baik yang artinya Waroeng SS harus lebih meningkatkan pelayanan pada kasir.

Tabel 4.8
Nilai Kenyataan Assurance

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
1	A1	Kemampuan menghitung dengan teliti pada kasir.	4,30	Sangat baik
2	A2	Memberikan jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai.	4,54	Sangat baik
3	A3	Keamanan dalam bertransaksi terjaga.	4,66	Sangat baik
Grandmean			4,5	Sangat baik

Pada Tabel *assurance* seluruh item mendapatkan hasil Sangat Baik untuk per item maupun hasil akhir. Sehingga Waroeng SS harus terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan lebih baik lagi pada *assurance*-nya.

Tabel 4.9
Nilai Kenyataan Emphaty

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
1	E1	Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman.	3,95	Baik
2	E2	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran.	4,26	Sangat baik

No.	Item	Pernyataan	Rata-rata	Ket.
3	E3	Kesabaran dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.	4,34	Sangat baik
4	E4	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan.	4,41	Sangat baik
Grandmean			4,23	Sangat baik

Pada tabel *emphaty* 3 dari 4 item mendapatkan hasil Sangat Baik, namun terdapat satu item yang mendapatkan hasil Baik yaitu Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman. Waroeng SS diharapkan mampu meningkatkan kualitasnya pada item tersebut untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Penerapan *Quality Function Deployment*

Tujuan dari QFD sendiri tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan-harapan *customer*, tetapi juga berusaha melampaui harapan-harapan *customer* sebagai cara untuk berkompetensi dengan saingannya, sehingga diharapkan konsumn tidak menolak dan tidak *complain* tapi malah mnginginkannya (Masjudin dan Dyah, 2014).

Voice of Customer adalah cara yang tepat untuk mengetahui harapan-harapan pelanggan yang dikelompokkan menjadi atribut-atribut *Voice of Customer* (VoC) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kemudian atribut-atribut tersebut dijabarkan menjadi susunan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan di Waroeng Spesial Sambal (SS), dan hasilnya diolah

menggunakan *software* SPSS untuk memperoleh angka yang paling sering keluar (modus) dalam kuesioner. Tabel 4.4 ini adalah hasil dari modus nilai kepentingan:

Tabel 4.10
Atribut-atribut Kuesioner

Dimensi	No	Pernyataan	Modus N.K
<i>Tangibles</i>	1	Penampilan pegawai rapi dan profesional.	4
	2	Tempat parkir luas dan memadai.	4
	3	Kebersihan ruangan selalu terjaga.	4
	4	Kebersihan toilet selalu terjaga.	4
	5	Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung lengkap.	4
	6	<i>Washtavel</i> yang memadai dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap.Pernyataan	4
	7	Kenyamanan suhu ruangan.	4
	8	Perlengkapan makan bersih.	4
	9	Penataan meja dan kursi rapi.	4
	10	Suasana ruangan menarik.	4
	11	Kemudahan pelanggan dalam pemesanan makanan.	4
<i>Reliability</i>	12	Jam buka dan tutup konsisten tidak berubah-ubah.	4
	13	Proses pembayaran cepat dan tepat.	4
	14	Rasa makanan konsisten tidak berubah.	4
	15	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan tepat.	4
<i>Responsiveness</i>	16	Harga menu terjangkau.	4
	17	Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.	4
	18	Pegawai cepat tanggap dalam melayani pengunjung.	4
	19	Pegawai menanggapi komplain dengan sigap.	4
<i>Assurance</i>	20	Kemampuan menghitung dengan teliti pada kasir.	5
	21	Memberikan jaminan penggantian menu	5

		makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai.	
	No	Pernyataan	Modus N.K
	22	Keamanan dalam bertransaksi terjaga.	4
Empathy	23	Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman.	3
	24	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran.	4
	25	Kesabaran dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.	5
	26	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan.	4

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

3. Respon Teknik

Respon teknik merupakan bagian dari *House of Quality* (HoC) yang terletak pada bagian atas berbentuk segitiga. Respon teknik ini di peroleh dari hasil wawancara dengan manajer Waroeng SS dan memperlihatkan tindakan apa saja yang dapat dilakukan oleh Waroeng SS sebagai solusi dari *Voice of Customer* (VoC) untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat 20 respon teknik pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.11
Respon Teknik

No.	Respon Teknik
1	Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan.
2	Memperbaiki layout atau tatanan parkir.
3	Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik.
4	Membuat jadwal tugas piket.

5	Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtavel</i> , dan fasilitas fisik lainnya.
6	Menambah jumlah kipas angin didalam ruangan.
7	Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok.
No.	Respon Teknik
8	Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.
9	Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi.
10	Memperbaiki <i>layout</i> dan menambah hiasan dinding.
11	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan.
12	Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan.
13	Menerapkan SOP perdivisi.
14	Menambah jumlah kasir.
15	Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
16	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
17	Selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.
18	Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
19	Memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
20	Menambah kamera pengawas.

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

4. Hubungan antar matriks (*Relationship Matrix*)

Hubungan antar matrik merupakan bagian yang menunjukkan bagaimana Waroeng SS dapat memenuhi VOC dari pelanggan menggunakan respon teknik dan melihat seberapa besar hubungan antar matrik tersebut. Tabel 4.6 berikut akan menunjukkan hubungan tersebut.

Tabel 4.12
Hubungan Antar Matriks

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
<i>Tangibles</i>	1	Penampilan pegawai rapi dan profesional.	Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan. Menerapkan SOP perdevisi. Melakukan pelatihan pelayanan.

			Memberikan training kepada karyawan baru.
	2	Tempat parkir luas dan memadahi.	Memperbaiki layout atau tatanan parkir.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
Tangibles	3	Kebersihan ruangan selalu terjaga.	Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtabel</i> , dan fasilitas fisik lainnya. Menambah jumlah kipas angin didalam ruangan. Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi. Memperbaiki <i>layout</i> dan menambah hiasan dinding. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	4	Kebersihan toilet selalu terjaga.	Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Membuat jadwal tugas piket. Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtabel</i> , dan fasilitas fisik lainnya. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	5	Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung lengkap.	Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtabel</i> , dan fasilitas fisik lainnya. Menerapkan SOP

		perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
--	--	---

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
Tangibles	6	<i>Washtavel</i> yang memadahi dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap.	Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtavel</i> , dan fasilitas fisik lainnya.
	7	Kenyamanan suhu ruangan.	Menambah jumlah kipas angin didalam ruangan. Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok. Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik.
	8	Perlengkapan makan bersih.	Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan. Membuat jadwal tugas piket. Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtavel</i> , dan fasilitas fisik lainnya. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	9	Penataan meja dan kursi rapi.	Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi. Memperbaiki <i>layout</i> dan menambah hiasan dinding. Melakukan pelatihan pelayanan. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
	10	Suasana ruangan menarik.	Memperbaiki <i>layout</i> dan menambah hiasan dinding. Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok. Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi.
	11	Kemudahan pelanggan dalam pemesanan makanan.	Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi. Melakukan pelatihan pelayanan. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai. Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan. Memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
<i>Reliability</i>	12	Jam buka dan tutup konsisten tidak berubah-ubah.	Menerapkan SOP perdevisi. Membuat jadwal tugas piket. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	13	Proses pembayaran cepat dan tepat.	Menambah jumlah kasir. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai. Membuat jadwal tugas piket. Memberikan pelatihan pelayanan.

			Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	14	Rasa makanan konsisten tidak berubah.	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Melakukan pelatihan pelayanan.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
<i>Reliability</i>			Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan. Memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
	15	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan tepat.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Menambah jumlah kasir. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai. Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
<i>Responsiveness</i>	16	Harga menu terjangkau.	Selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.

	17	Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Menambah jumlah kasir. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	18	Pegawai cepat tanggap dalam melayani pengunjung.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan.

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
<i>Responsiveness</i>	19	Pegawai menanggapi komplain dengan sigap.	Menambah jumlah kasir. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
			Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtabel</i> , dan fasilitas fisik lainnya. Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
<i>Assurance</i>	20	Kemampuan menghitung dengan teliti pada kasir.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Menambah jumlah kasir. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.

	21	Memberikan jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai.	Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan. Memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan. Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan. Melakukan pelatihan pelayanan. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan.
--	----	--	--

Dimensi	No	Pernyataan	Respon teknik
<i>Assurance</i>			Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	22	Keamanan dalam bertransaksi terjaga.	Menambah kamera pengawas. Melakukan pelatihan pelayanan. Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. Menerapkan SOP perdivisi. Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
<i>Empathy</i>	23	Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman.	Memperbaiki layout atau tatanan parkir. Menerapkan SOP perdivisi. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru. Menambah kamera pengawas.
	24	Staf memberikan respon	Melakukan pelatihan

		yang baik dalam menerima kritik & saran.	pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	25	Kesabaran dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	26	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan.	Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

5. Hubungan Antar Teknik (*Technical Corelation*)

Hubungan antar teknik ini terletak pada bagian atas HOQ yang berbentuk segitiga. Bagian ini menunjukkan seberapa besar hubungan antar teknik satu dengan yang lainnya.

a. Respon teknik yang memiliki hubungan kuat:

- 1) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdevisi.
- 2) Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai berhubungan besar dengan menambah jumlah kasir.
- 3) Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan berhubungan besar dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.

- 4) Memberikan jaminan pengganti pada rasa makanan berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 5) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fisik lainnya berhubungan besar dengan membuat jadwal piket.
- 6) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan besar dengan menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya.
- 7) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan besar dengan menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya.
- 8) menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.
- 9) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 10) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 11) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 12) Memperbaiki *layout* meja dan kursi berhubungan besar dengan Memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding.

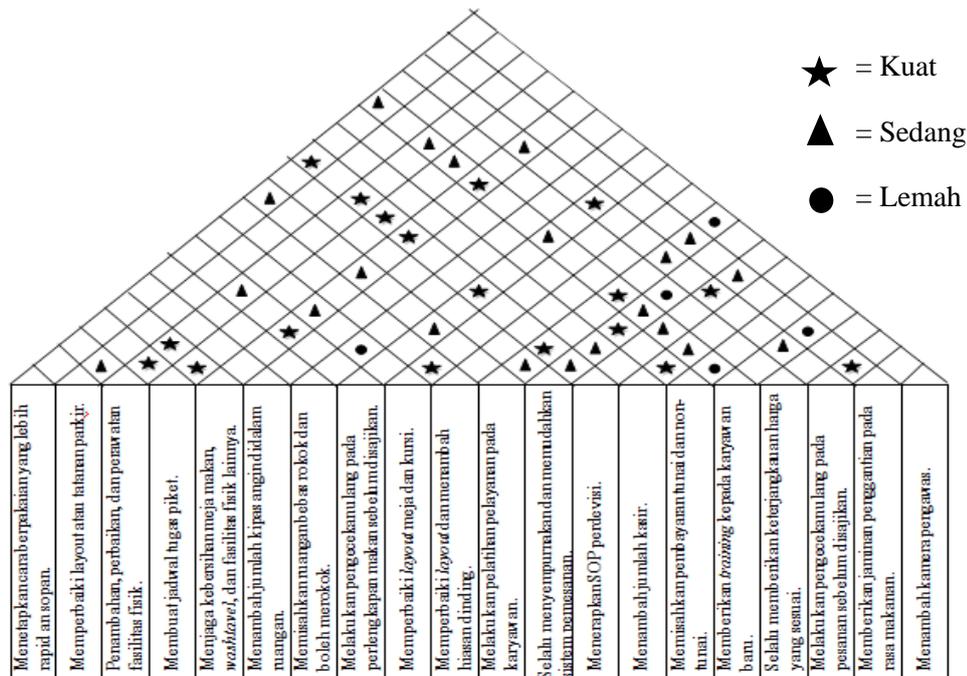
- 13) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
 - 14) Menjaga kebersihan meja makan, *washtabel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - 15) Melakukan pelatihan pelayanan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
 - 16) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menerapkan SOP perdivisi.
 - 17) Selalu memudahkan dan menyempurnakan sistem pemesanan berhubungan besar dengan memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
 - 18) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
 - 19) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- b. Respon teknik yang memiliki hubungan sedang:
- 1) Menjaga kebersihan meja makan dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan membuat jadwal piket.
 - 2) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan.

- 3) Memperbaiki *layout* atau tatanan parkir berhubungan sedang dengan penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik.
- 4) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.
- 5) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan memperbaiki *layout* meja dan kursi.
- 6) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan.
- 7) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan.
- 8) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan sedang melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan.
- 9) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 10) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.

- 11) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 12) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 13) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan sedang dengan selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan.
- 14) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 15) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan menambah jumlah kasir.
- 16) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 17) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 18) Menambah jumlah kasir berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 19) Melakukan pelatihan pelayanan berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.

- 20) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan sedang dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
 - 21) Memberikan training kepada karyawan baru berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
 - 22) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan sedang dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
- c. Respon teknik yang memiliki hubungan lemah:
- 1) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menerapkan SOP perdevisi.
 - 2) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan kecil dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - 3) Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok berhubungan kecil dengan memperbaiki *layout* meja dan kursi.
 - 4) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menambah kamera pengawas.
 - 5) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan kecil dengan selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.
 - 6) Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai berhubungan kecil dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.

7) Memberikan *training* kepada karyawan baru berhubungan kecil dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.



Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

Gambar 4.1 Hubungan Antar Respon

6. Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan (*Priorities assigned to Customer*) merupakan bagian yang menunjukkan tingkat kepentingan dari respon teknik, bagian ini terletak di bagian bawah *House of Quality* (HOQ). Merupakan hasil perhitungan dari seberapa besar respon teknik memiliki hubungan dengan masing masing atribut (*Relationship Matrix*), kemudian nilai numerik dari hubungan tersebut dikali dengan nilai modus masing masing atribut dan dijumlahkan dengan hasil perhitungan dari atribut lainnya.

6	Menjaga kebersihan meja makan, <i>washtravel</i> , dan fasilitas fisik lainnya.	108
7	Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.	99
8	Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.	93
9	Menambah jumlah kasir.	92
10	Membuat jadwal tugas piket.	88
11	Memperbaiki <i>layout</i> meja dan kursi.	64
12	Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.	63
13	Memberikan jaminan pengganti pada rasa makanan.	57
14	Memperbaiki <i>layout</i> dan menambah hiasan dinding.	48
15	Memperbaiki <i>layout</i> atau tatanan parkir.	35
15	Menambah kamera pengawas.	35
16	Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok.	32
No.	Respon Teknik	<i>Rank</i>
16	Selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.	32
17	Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan.	20
17	Menambah jumlah kipas angin didalam ruangan.	15

Sumber: Data primer yang diolah pada 2017

D. Pembahasan

1. Penerapan Kualitas Pelayanan di Waroeng Spesial Sambal (SS)

Berdasarkan dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan Waroeng SS, dari dimensi *tangibles* diperoleh hasil hampir semua atribut di kategorikan Sangat Baik untuk tingkat kenyataannya, namun terdapat dua atribut yang masih dikategorikan Baik yaitu kebersihan ruangan selalu terjaga dan *washtavel* yang memadai dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap. Dua atribut ini masih dikategorikan Baik, sehingga Waroeng SS diharapkan untuk dapat meningkatkannya agar lebih baik lagi.

Kemudian pada dimensi *reliability* di peroleh hasil Sangat baik untuk seluruh atribut *reliability* untuk tingkat kenyataan pelayanan di Waroeng SS. Dengan hasil ini diharapkan Waroeng SS dapat terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanannya.

Pada dimensi *responsiveness* diperoleh hasil Sangat Baik untuk keseluruhan item. Namun Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak terdapat pada kategori Baik yang artinya Waroeng SS harus lebih meningkatkan pelayanan pada kasir.

Pada Tabel *assurance* seluruh item mendapatkan hasil Sangat Baik untuk per item maupun hasil akhir. Sehingga Waroeng SS harus terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan lebih baik lagi pada *assurance*-nya.

Sedangkan untuk dimensi *emphaty* terdapat 3 dari 4 item mendapatkan hasil Sangat Baik, namun terdapat satu item yang mendapatkan hasil Baik yaitu Ketersediaan tempat parkir aman dan

nyaman. Waroeng SS diharapkan mampu meningkatkan kualitasnya pada item tersebut untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Penerapan QFD di Waroeng Spesial Sambal

a. *Voice Of Customer*

- 1) Penampilan pegawai rapi dan profesional
- 2) Tempat parkir luas dan memadahi
- 3) Kebersihan ruangan selalu terjaga
- 4) Kebersihan toilet selalu terjaga
- 5) Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung lengkap
- 6) *Washtavel* yang memadahi dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap
- 7) Kenyamanan suhu ruangan
- 8) Perlengkapan makan bersih
- 9) Penataan meja dan kursi rapi
- 10) Suasana ruangan menarik
- 11) Kemudahan pelanggan dalam pemesanan makanan
- 12) Jam buka dan tutup konsisten tidak berubah
- 13) Proses pembayaran cepat dan tepat
- 14) Rasa makanan konsisten tidak berubah
- 15) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan tepat
- 16) Harga menu terjangkau

- 17) Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak
 - 18) Pegawai cepat tanggap dalam melayani pengunjung
 - 19) Pegawai menanggapi komplain dengan sigap
 - 20) Kemampuan menghitung dengan teliti pada kasir
 - 21) Memberikan jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai
 - 22) Keamanan dalam bertransaksi terjaga
 - 23) Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman
 - 24) Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran
 - 25) Kesabaran dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - 26) Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan
- b. Respon Teknik
- 1) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan. (17)
 - 2) Memperbaiki *layout* atau tatanan parkir. (15)
 - 3) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik. (5)
 - 4) Membuat jadwal tugas piket. (10)
 - 5) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya. (6)
 - 6) Menambah jumlah kipas angin didalam ruangan. (17)
 - 7) Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok. (16)

- 8) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan. (12)
- 9) Memperbaiki *layout* meja dan kursi. (11)
- 10) Memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding. (14)
- 11) Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan. (2)
- 12) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan. (4)
- 13) Menerapkan SOP perdivisi. (3)
- 14) Menambah jumlah kasir. (9)
- 15) Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai. (7)
- 16) Memberikan *training* kepada karyawan baru. (1)
- 17) Selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai. (16)
- 18) Melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan. (8)
- 19) Memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan. (13)
- 20) Menambah kamera pengawas. (15)

c. Hubungan Antar Matrik

Berikut merupakan hubungan antar matrik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan:

1) *Tangibles*

- a) Penampilan pegawai rapi dan sopan berhubungan dengan menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan,

- menerapkan SOP perdivisi, melakukan pelatihan peayanan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- b) Tempat parkir luas dan memadai berhubungan dengan memperbaiki *layout* atau tatanan parkir.
 - c) Kebersihan ruangan selalu terjaga berhubungan dengan menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya, menambah jumlah kipas angin didalam ruangan, penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik, memperbaiki *layout* meja dan kursi, memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - d) Kebersihan toilet selalu terjaga berhubungan dengan penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik, membuat jadwal tugas piket, menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya, menerapkan SOP perdevisi, memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - e) Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung lengkap berhubungan dengan penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik, menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - f) *Washtavel* yang memadai dan fasilitas pendukung cuci tangan lengkap berhubungan dengan penambahan, perbaikan,

dan perawatan fasilitas fisik, menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya.

- g) Kenyamanan suhu ruangan berhubungan dengan menambah jumlah kipas angin didalam ruangan, memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok, penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik.
- h) Perlengkapan makan bersih berhubungan dengan penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik, melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan, membuat jadwal tugas piket, menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- i) Penataan meja dan kursi rapi berhubungan dengan memperbaiki *layout* meja dan kursi, memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding, melakukan pelatihan pelayanan, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- j) Suasana ruangan menarik berhubungan dengan memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding, memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok, memperbaiki *layout* meja dan kursi.
- k) Kemudahan pelanggan dalam pemesanan makanan berhubungan dengan selalu menyempurnakan dan

memudahkan sistem pemesanan, memperbaiki *layout* meja dan kursi, melakukan pelatihan pelayanan, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru, selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai, melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan, memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.

2) *Reliability*

- a) Jam buka dan tutup konsisten tidak berubah-ubah berhubungan dengan menerapkan SOP perdivisi, membuat jadwal tugas piket, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- b) Proses pembayaran cepat dan tepat berhubungan dengan menambah jumlah kasir, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai, membuat jadwal tugas piket, memberikan pelatihan pelayanan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- c) Rasa makanan konsisten tidak berubah berhubungan dengan memberikan *training* kepada karyawan baru, melakukan pelatihan pelayanan, melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan, memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
- d) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat dan tepat berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru, melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan

sebelum disajikan, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, menambah jumlah kasir, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai, melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.

3) *Responsiveness*

- a) Harga menu terjangkau berhubungan dengan selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.
- b) Kecepatan pelayanan pada kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, menambah jumlah kasir, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- c) Pegawai cepat tanggap dalam melayani pengunjung berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, memberika *training* kepada karyawan baru, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, menambah jumlah kasir, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
- d) Pegawai menanggapi komplain dengan sigap berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru, menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya,

melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.

4) *Assurance*

- a) Kemampuan menghitung dengan teliti pada kasir berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru, menambah jumlah kasir, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
- b) Memberikan jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai berhubungan dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan, memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan, melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan, melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- c) Keamanan dalam bertransaksi terjaga berhubungan dengan menambah kamera pengawas, melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan, selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan, menerapkan SOP perdivisi, memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai, memberikan *training* kepada karyawan baru.

5) *Empathy*

- a) Ketersediaan tempat parkir aman dan nyaman berhubungan dengan memperbaiki *layout* atau tatanan parkir, menerapkan SOP perdivisi, memberikan *training* kepada karyawan baru, menambah kamera pengawas.
 - b) Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - c) Kesabaran dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
 - d) Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan berhubungan dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan, memberikan *training* kepada karyawan baru.
- d. Hubungan Antar Respon Teknik
- Hubungan antar respon teknik yang memiliki hubungan kuat:
- 1) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdevisi.
 - 2) Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai berhubungan besar dengan menambah jumlah kasir.

- 3) Melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan berhubungan besar dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 4) Memberikan jaminan pengganti pada rasa makanan berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 5) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fisik lainnya berhubungan besar dengan membuat jadwal piket.
- 6) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan besar dengan menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya.
- 7) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan besar dengan menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya.
- 8) menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.
- 9) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 10) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 11) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.

- 12) Memperbaiki *layout* meja dan kursi berhubungan besar dengan Memperbaiki *layout* dan menambah hiasan dinding.
- 13) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan besar dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 14) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan besar dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 15) Melakukan pelatihan pelayanan berhubungan besar dengan menerapkan SOP prdivisi.
- 16) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menerapkan SOP perdevisi.
- 17) Selalu memudahkan dan menyempurnakan sistem pemesanan berhubungan besar dengan memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai.
- 18) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 19) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan besar dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.

Hubungan antar respon teknik yang memiliki hubungan sedang:

- 1) Menjaga kebersihan meja makan dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan membuat jadwal piket.

- 2) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan.
- 3) Memperbaiki *layout* atau tatanan parkir berhubungan sedang dengan penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik.
- 4) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan.
- 5) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan memperbaiki *layout* meja dan kursi.
- 6) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan.
- 7) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan.
- 8) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan sedang dengan melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan.
- 9) Penambahan, perbaikan, dan perawatan fasilitas fisik berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 10) Membuat jadwal tugas piket kebersihan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.

- 11) Menjaga kebersihan meja makan, *washtavel*, dan fasilitas fisik lainnya berhubungan sedang melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 12) Melakukan pengecekan ulang pada perlengkapan makan sebelum disajikan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 13) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan sedang dengan selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan.
- 14) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan menerapkan SOP perdivisi.
- 15) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan menambah jumlah kasir.
- 16) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 17) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 18) Menambah jumlah kasir berhubungan sedang dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 19) Melakukan pelatihan pelayanan berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.

- 20) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan sedang dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.
- 21) Memberikan training kepada karyawan baru berhubungan sedang dengan melakukan pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan.
- 22) Menerapkan SOP perdivisi berhubungan sedang dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.

Hubungan antar respon teknik yang memiliki hubungan lemah:

- 1) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menerapkan SOP perdevisi.
- 2) Menetapkan cara berpakaian yang lebih rapi dan sopan berhubungan kecil dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- 3) Memisahkan ruangan bebas rokok dan boleh merokok berhubungan kecil dengan memperbaiki *layout* meja dan kursi.
- 4) Melakukan pelatihan pelayanan kepada karyawan berhubungan kecil dengan menambah kamera pengawas.
- 5) Selalu menyempurnakan dan memudahkan sistem pemesanan berhubungan kecil dengan selalu memberikan keterjangkauan harga yang sesuai.
- 6) Memisahkan pembayaran tunai dan non-tunai berhubungan kecil dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.

- 7) Memberikan *training* kepada karyawan baru berhubungan kecil dengan memberikan jaminan penggantian pada rasa makanan.