

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin dan usia yang ditunjukkan pada konsumen El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung.

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-laki	46
2	Wanita	54
Total		100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, konsumen pada El's Coffee terdiri dari 46 laki – laki dan 54 Wanita.

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)
PNS	16
Karyawan Swasta	23
Wiraswasta	10
Pelajar/Mahasiswa	51
TOTAL	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, Konsumen El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 51 orang.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Bukti Fisik (Tangible)										
1	Desain ruang yang menarik	3	3,0	6	6,0	35	35,0	28	28,0	28	28,0
2	Ruang resto yang bersih	2	2,0	10	10,0	17	17,0	39	39,0	32	32,0
3	Toilet yang bersih	6	6,0	5	5,0	29	29,0	27	27,0	33	33,0
4	Lahan parkir yang luas dan aman	4	4,0	9	9,0	29	29,0	29	29,0	29	29,0
5	Pramusaji menggunakan seragam yang rapi dan serasi	10	10,0	16	16,0	20	20,0	24	24,0	30	30,0
	Empati (Empaty)										
6	Pramusaji bersikap ramah kepada konsumen	10	10,0	7	7,0	25	25,0	33	33,0	25	25,0
7	Pramusaji selalu menawarkan produk baru kepada konsumen	7	7,0	18	18,0	13	13,0	26	26,0	36	36,0
8	Pramusaji bersedia membantu jika konsumen mengalami kesulitan	2	2,0	14	14,0	29	29,0	22	22,0	33	33,0
9	Pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik	3	3,0	16	16,0	12	12,0	24	24,0	45	45,0
	Keandalan (Reliability)										
10	Pesanan konsumen datang tepat waktu	11	11,0	8	8,0	33	33,0	20	20,0	28	28,0
11	Pramusaji tidak memandang status sosial dalam memperlakukan konsumen	4	4,0	18	18,0	20	20,0	29	29,0	29	29,0
12	Pramusaji sabar dalam menangani keluhan konsumen	8	8,0	16	16,0	12	12,0	32	32,0	32	32,0
13	Kopi racikan Barista memiliki cita rasa yang khas	7	7,0	18	18,0	21	21,0	28	28,0	26	26,0
14	Varian makanan dan minuman yang diperbaharui secara berkala	12	12,0	10	10,0	26	26,0	24	24,0	28	28,0
15	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan	8	8,0	10	10,0	16	16,0	37	37,0	29	29,0

	pelayanan										
	Daya Tanggap (Responsiveness)										
16	Pramusaji menyapa pada awal pelayanan	4	4,0	9	9,0	12	12,0	29	29,0	36	36,0
17	Pramusaji sopan dalam memperlakukan konsumen	6	6,0	11	11,0	22	22,0	31	31,0	30	30,0
18	Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu	13	13,0	6	6,0	24	24,0	30	30,0	27	27,0
19	Pramusaji cepat membantu apabila konsumen mengalami kesulitan	2	2,0	18	18,0	22	22,0	30	30,0	28	28,0
	Jaminan (Assurance)										
20	Konsumen merasa aman dengan mengonsumsi racikan kopi Barista El's Coffee	4	4,0	9	9,0	24	24,0	37	37,0	26	26,0
21	Keahlian Barista dalam mengolah kopi membangun kepercayaan kepada konsumen	6	6,0	18	18,0	24	24,0	34	34,0	18	18,0
22	Pramusaji memberikan informasi (Produk) dengan jelas dan mudah dipahami	4	4,0	9	9,0	23	23,0	36	36,0	28	28,0
23	El's Coffee memberi jaminan akan kebersihan dan kehalalan produk kepada konsumen	10	10,0	12	12,0	25	25,0	26	26,0	27	27,0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat kinerja mendapat respon yang baik dari masyarakat, hal ini dapat diketahui dari pernyataan responden bahwa konsumen tidak puas dengan alasan karena Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu, hasil pernyataan responden dapat dilihat pada pernyataan no 18 di ketahui sebanyak 13 (13%) dan selanjutnya hasil dari responden merasa sangat puas karena pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik dilihat dari tingkat kinerja pernyataan nomor 9 diketahui sebanyak 45 (45%) responden menyatakan sangat puas.

Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		N		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Bukti Fisik (Tangible)										
1	Desain ruang yang menarik	1	1,0	12	12,0	20	20,0	27	27,0	40	40,0
2	Ruang resto yang bersih	2	2,0	4	4,0	33	33,0	35	35,0	26	26,0
3	Toilet yang bersih	9	9,0	15	15,0	25	25,0	20	20,0	31	31,0
4	Lahan parkir yang luas dan aman	15	15,0	7	7,0	14	14,0	38	38,0	26	26,0
5	Pramusaji menggunakan seragam yang rapi dan serasi	2	2,0	12	12,0	31	31,0	18	18,0	37	37,0
	Empati (empaty)										
6	Pramusaji bersikap ramah kepada konsumen	2	2,0	10	10,0	24	24,0	28	28,0	36	36,0
7	Pramusaji selalu menawarkan produk baru kepada konsumen	5	5,0	3	3,0	25	25,0	44	44,0	23	23,0
8	Pramusaji bersedia membantu jika konsumen mengalami kesulitan	8	8,0	21	21,0	17	17,0	22	22,0	32	32,0
9	Pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik	4	4,0	12	12,0	13	13,0	30	30,0	41	41,0
	Keandalan (Reliability)										
10	Pesanan konsumen datang tepat waktu	4	4,0	8	8,0	20	20,0	36	36,0	32	32,0
11	Pramusaji tidak memandang status sosial dalam memperlakukan konsumen	2	2,0	6	6,0	24	24,0	36	36,0	32	32,0
12	Pramusaji sabar dalam menangani keluhan konsumen	2	2,0	8	8,0	29	29,0	31	31,0	30	30,0
13	Kopi racikan Barista memiliki cita rasa yang khas	2	2,0	6	6,0	33	33,0	38	38,0	23	23,0
14	Varian makanan dan minuman yang diperbaharui secara berkala	1	1,0	7	7,0	26	26,0	33	33,0	33	33,0
15	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan	8	8,0	10	10,0	23	23,0	27	27,0	32	32,0
	DayaTanggap (Responsiveness)										
16	Pramusaji menyapa pada awal pelayanan	9	9,0	16	16,0	18	18,0	18	18,0	39	39,0
17	Pramusaji sopan dalam memperlakukan konsumen	14	14,0	10	10,0	7	7,0	26	26,0	43	43,0
18	Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu	4	4,0	9	9,0	20	20,0	23	23,0	44	44,0

19	Pramusaji cepat membantu apabila konsumen mengalami kesulitan	6	6,0	17	17,0	22	22,0	31	31,0	24	24,0
	Jaminan (Assurance)										
20	Konsumen merasa aman dengan mengonsumsi racikan kopi Barista El's Coffee	2	2,0	15	15,0	21	21,0	39	39,0	23	23,0
21	Keahlian Barista dalam mengolah kopi membangun kepercayaan kepada konsumen	4	4,0	21	21,0	13	13,0	28	28,0	34	34,0
22	Pramusaji memberikan informasi (Produk) dengan jelas dan mudah dipahami	1	1,0	14	14,0	23	23,0	36	36,0	26	26,0
23	El's Coffee memberi jaminan akan kebersihan dan kehalalan produk kepada konsumen	4	4,0	9	9,0	20	20,0	24	24,0	43	43,0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa tingkat harapan mendapat respon yang baik dari masyarakat, hal ini diketahui dari pernyataan responden bahwa responden netral dalam menanggapi ruang resto yang bersih, dilihat dari tingkat harapan pernyataan nomer 2 diketahui sebanyak 33 (33%) dan pernyataan nomer 13 diketahui sebanyak 33 (33%), selanjutnya responden sangat penting pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu pada pernyataan nomor 18 diketahui sebanyak 44 (44.0%) responden menyatakan sangat penting.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Banyaknya responden untuk uji coba sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkannya namun disarankan sekitar 30 responden oleh sebab itu maka diujicobakan pada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $Sig < Alpha$, maka valid dan apabila $Sig > Alpha$, maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,007	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,027	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,017	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,010	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,020	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,015	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,011	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 21	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,014	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji untuk variabel kepuasan konsumen tingkat kinerja sebanyak 23 butir pertanyaan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan konsumen tingkat kinerja berstatus valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,008	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,032	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,050	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,014	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,030	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 19	0,015	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 20	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,015	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji untuk variabel kepuasan konsumen tingkat harapan sebanyak 23 butir pertanyaan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel kepuasan konsumen tingkat harapan berstatus valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan rumus *alpha chronbach*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Chronbach	Reliabilitas
Kepuasan konsumen tingkat kinerja	0.871	Sangat Tinggi
Kepuasan konsumen tingkat harapan	0.909	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7 hasil perhitungan menghasilkan nilai *alpha chronbach* untuk variabel Kepuasan konsumen Tingkat Kinerja dan Kepuasan konsumen Tingkat Harapan menghasilkan nilai *alpha chronbach* untuk variabel Kepuasan konsumen Tingkat Kinerja sebesar 0.871 dan variabel Kepuasan konsumen Tingkat Harapan sebesar 0,909 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap konsumen El's Coffee yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

4.3.2 Perhitungan Rentang Skala (RS)

Pengertian RS adalah cara untuk menghitung rentang skala linier dalam penelitian

Adapun untuk menghitung RS sebagai berikut :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Dimana : m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Untuk penelitian ini, rentang skalanya adalah :

$$RS = \frac{115 - 23}{5} = 18.4$$

Untuk penelitian ini, rentang skalanya adalah :

$$RS = [(115-23)/5] \times 100 \% = 18.4 \text{ pembulatan } 18$$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.8 Hasil Perhitungan Rentang Skala

Skala	Keterangan
23-41	Sangat Tidak Puas
42-60	Tidak Puas
61-79	Cukup Puas
80-98	Puas
99-115	Sangat Puas

4.3.3 Perhitungan *Mean satisfaction score* (MSS)

Mean satisfaction score (MSS) digunakan untuk mencari nilai rata-rata jawaban responden. *Mean Satisfaction Score* diperoleh dari penjumlahan Total nilai (MIS)/ jumlah responden.

Dengan menghitung *Mean satisfaction score* (MSS) dari rata-rata tingkat kinerja diperoleh perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja

Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
	TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)	SP(5)		
1	3	6	35	28	28	372	3,72
2	2	10	17	39	32	389	3,89
3	6	5	29	27	33	376	3,76
4	4	9	29	29	29	370	3,70
5	10	16	20	24	30	348	3,48
6	10	7	25	33	25	356	3,56
7	7	18	13	26	36	366	3,66
8	2	14	29	22	33	370	3,70
9	3	16	12	24	45	392	3,92
10	11	8	33	20	28	346	3,46
11	4	18	20	29	29	361	3,61
12	8	16	12	32	32	364	3,64
13	7	18	21	28	26	348	3,48
14	12	10	26	24	28	346	3,46
15	8	10	16	37	29	369	3,69
16	4	9	12	29	36	354	3,54
17	6	11	22	31	30	368	3,68
18	13	6	24	30	27	352	3,52
19	2	18	22	30	28	364	3,64
20	4	9	24	37	26	372	3,72
21	6	18	24	34	18	340	3,40
22	4	9	23	36	28	370	3,70
23	10	12	25	26	27	342	3,42

Setelah mendapatkan rata-rata tingkat kinerja, selanjutnya menghitung rata-rata tingkat harapan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Harapan

Pernyataan	Jawaban						Rata-rata
	TH(1)	KH(1)	CH(3)	H(4)	SH(5)	Jumlah	
1	1	12	20	27	40	393	3,93
2	2	4	33	35	26	379	3,79
3	9	15	25	20	31	349	3,49
4	15	7	14	38	26	353	3,53
5	2	12	31	18	37	376	3,76
6	2	10	24	28	36	386	3,86
7	5	3	25	44	23	377	3,77
8	8	21	17	22	32	349	3,49
9	4	12	13	30	41	392	3,92
10	4	8	20	36	32	384	3,84
11	2	6	24	36	32	414	4,14
12	2	8	29	31	30	379	3,79
13	0	6	33	38	23	378	3,78
14	1	7	26	33	33	390	3,90
15	8	10	23	27	32	366	3,66
16	9	16	18	18	39	362	3,62
17	14	10	7	26	43	364	3,64
18	4	9	20	23	44	394	3,94
19	6	17	22	31	24	350	3,50
20	2	15	21	39	23	366	3,66
21	4	21	13	28	34	367	3,67
22	1	14	23	36	26	372	3,72
23	4	9	20	24	43	393	3,93

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Nilai Rata-Rata

No	Item Pernyataan Kepuasan Responden	TK	TH
1.	Desain ruang yang menarik	3,72	3,93
2.	Ruang resto yang bersih	3,89	3,79
3.	Toilet yang bersih	3,76	3,49
4.	Lahan parkir yang luas dan aman	3,70	3,53
5.	Pramusaji menggunakan seragam yang rapi dan serasi	3,48	3,76
6.	Pramusaji bersikap ramah kepada konsumen	3,56	3,86
7.	Pramusaji selalu menawarkan produk baru kepada konsumen	3,66	3,77
8.	Pramusaji bersedia membantu jika konsumen mengalami kesulitan	3,70	3,49
9.	Pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik	3,92	3,92
10.	Pesanan konsumen datang tepat waktu	3,46	3,84
11.	Pramusaji tidak memandang status sosial dalam memperlakukan konsumen	3,61	3,9
12.	Pramusaji sabar dalam menangani keluhan konsumen	3,64	3,79

13.	Kopi racikan Barista memiliki cita rasa yang khas	3,48	3,78
14.	Varian makanan dan minuman yang diperbaharui secara berkala	3,46	3,9
15.	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan	3,69	3,65
16.	Pramusaji menyapa pada awal pelayanan	3,74	3,62
17.	Pramusaji sopan dalam memperlakukan konsumen	3,68	3,74
18.	Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu	3,52	3,94
19.	Pramusaji cepat membantu apabila konsumen mengalami kesulitan	3,64	3,50
20.	Konsumen merasa aman dengan mengonsumsi racikan kopi Barista El's Coffee	3,73	3,66
21.	Keahlian Barista dalam mengolah kopi membangun kepercayaan kepada konsumen	3,40	3,67
22.	Pramusaji memberikan informasi (Produk) dengan jelas dan mudah dipahami	3,75	3,72
23.	El's Coffee memberi jaminan akan kebersihan dan kehalalan produk kepada konsumen	3,48	3,93
Jumlah		83,66	86,18

Sumber :Data di olah tahun 2017

TK = Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja

TH = Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan

4.3.4 Perhitungan *Weighting Factor* (WF)

Pengertian *Weighting Factor* (WF) adalah proses mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Importance Score* (MIS) dimana masing-masing atribut menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji

Adapun rumus dalam menghitung WF adalah sebagai berikut :

$$WF = \frac{\text{Total MIS}_i}{\text{Total MIS}} \times 100\%$$

Dimana : i = atribut ke-i

Survei yang di lakukan peneliti diperoleh perhitungan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Perhitungan *Weighting Factor* (WF)

No	Item Pernyataan Kepuasan Responden	WF TK	WF TH
1.	Desain ruang yang menarik	0,744	0,786
2.	Ruang resto yang bersih	0,778	0,758
3.	Toilet yang bersih	0,752	0,698
4.	Lahan parkir yang luas dan aman	0,740	0,706
5.	Pramusaji menggunakan seragam yang rapi dan serasi	0,696	0,752
6.	Pramusaji bersikap ramah kepada konsumen	0,712	0,772
7.	Pramusaji selalu menawarkan produk baru kepada konsumen	0,732	0,754
8.	Pramusaji bersedia membantu jika konsumen mengalami kesulitan	0,740	0,698
9.	Pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik	0,784	0,784
10.	Pesanan konsumen datang tepat waktu	0,692	0,768
11.	Pramusaji tidak memandang status sosial dalam memperlakukan konsumen	0,722	0,780
12.	Pramusaji sabar dalam menangani keluhan konsumen	0,728	0,758
13.	Kopi racikan Barista memiliki cita rasa yang khas	0,696	0,756
14.	Varian makanan dan minuman yang diperbaharui secara berkala	0,692	0,780
15.	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan	0,738	0,730
16.	Pramusaji menyapa pada awal pelayanan	0,748	0,724
17.	Pramusaji sopan dalam memperlakukan konsumen	0,736	0,748
18.	Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu	0,704	0,788
19.	Pramusaji cepat membantu apabila konsumen mengalami kesulitan	0,728	0,700
20.	Konsumen merasa aman dengan mengonsumsi racikan kopi Barista El's Coffee	0,734	0,732
21.	Keahlian Barista dalam mengolah kopi membangun kepercayaan kepada konsumen	0,680	0,734
22.	Pramusaji memberikan informasi (Produk) dengan jelas dan mudah dipahami	0,750	0,744
23.	El's Coffee memberi jaminan akan kebersihan dan kehalalan produk kepada konsumen	0,696	0,786
Jumlah		16,732	17,236

Sumber :Data di olah tahun 2017

Dari hasil tabel 4.12 survey diperoleh hasil WF tingkat kinerja sebesar 1673.2, sedangkan WF tingkat harapan sebesar 1723.6

4.3.5 Perhitungan *Weighted Score* (WS)

Pengertian *Weighted Score* (WS) adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau *mean satisfaction score* (MSS) .

Adapun Rumus untuk menghitung WS adalah sebagai berikut :

$$WS = MSS \times WF$$

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti maka hasil perhitungan WS sebagai berikut:

Tabel. 4.13 Hasil Perhitungan *Weighted Score* (WS)

No	Item Pernyataan Kepuasan Responden	WS TK	WS TH
1.	Desain ruang yang menarik	2,767	3,088
2.	Ruang resto yang bersih	3,026	2,872
3.	Toilet yang bersih	2,827	2,436
4.	Lahan parkir yang luas dan aman	2,738	2,492
5.	Pramusaji menggunakan seragam yang rapi dan serasi	2,422	2,827
6.	Pramusaji bersikap ramah kepada konsumen	2,534	2,979
7.	Pramusaji selalu menawarkan produk baru kepada konsumen	2,679	2,842
8.	Pramusaji bersedia membantu jika konsumen mengalami kesulitan	2,738	2,436
9.	Pramusaji mampu menangani keluhan konsumen dengan baik	3,073	3,073
10.	Pesanan konsumen datang tepat waktu	2,394	2,949
11.	Pramusaji tidak memandang status sosial dalam memperlakukan konsumen	2,604	3,042
12.	Pramusaji sabar dalam menangani keluhan konsumen	2,649	2,872
13.	Kopi racikan Barista memiliki cita rasa yang khas	2,422	2,857
14.	Varian makanan dan minuman yang diperbaharui secara berkala	2,394	3,042
15.	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan	2,723	2,664
16.	Pramusaji menyapa pada awal pelayanan	2,797	2,620
17.	Pramusaji sopan dalam memperlakukan konsumen	2,708	2,797
18.	Pramusaji memberikan softdrink secara gratis apabila pesanan tidak datang tepat waktu	2,478	3,104
19.	Pramusaji cepat membantu apabila konsumen mengalami kesulitan	2,649	245
20.	Konsumen merasa aman dengan mengonsumsi racikan kopi Barista El's Coffee	2,767	2,679
21.	Keahlian Barista dalam mengolah kopi membangun kepercayaan kepada konsumen	2,312	2,693
22.	Pramusaji memberikan informasi (Produk) dengan jelas dan mudah dipahami	2,812	2,767
23.	El's Coffee memberi jaminan akan kebersihan dan kehalalan produk kepada konsumen	2,422	3,088
Jumlah		60,94	64,68

Sumber :Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil table 4.12 dan perhitungan yang dilakukan peneliti diperoleh WS tingkat kinerja (TK) diperoleh sebesar 60,94 dan WS tingkat harapan (TH) sebesar 64,68

4.3.6 Perhitungan *Weighted Average Total* (WAT)

Pengertian *Weighted Average Total* (WAT) merupakan penjumlahan dari *weighted score* (WS) dari semua atribut. Atribut yang di ukur dalam penelitian ini berjumlah 23. Adapun menghitung WAT sebagai berikut :

$$WAT = WS1+WS2+....+WS23$$

Dalam penelitian ini di peroleh hasil perhitungan WAT sebagai berikut:

$$WAT= 6.094/100+6.468/100$$

$$WAT= 60.94+64.68$$

$$WAT= 125.62$$

Hasil perhitungan WAT untuk tingkat kinerja dan tingkat harapan bagi konsumen El's Coffee di peroleh hasil 125.62. Hasil perhitungan WAT selanjutnya akan di gunakan untuk mencari index kepuasan konsumen El's Coffee, perhitungan CSI dapat di lihat pada perhitungan berikutnya.

4.3.7 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengertian *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah perhitungan *Weighted Average Total* (WAT) dibagi *Highest Scale* (HS) di kali 100%.

Adapun rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Berdasarkan data hasil survei yang diperoleh peneliti, maka CSI dapat dihitung sebagai berikut.

$$CSI = \frac{125,62}{115} \times 100\%$$

$$115$$

$$CSI= 109,2\%$$

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap konsumen El's Coffee yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Hasil perhitungan CSI dapat diperoleh hasil 109,2% maka konsumen pada kelas tersebut masuk dalam kategori sangat puas.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Kepuasan konsumen dari responden yang diteliti diperoleh angka 109.2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan sangat puas.

Hasil penelitian sejalan dengan teori Menurut Kotler (2009:49) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan puas. Dengan demikian dapat diartikan bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh El's Coffee Teluk Betung telah merupakan suatu cara perusahaan tersebut menunjukkan seberapa tanggapnya terhadap respon keinginan pelanggan. Oleh karena itu, suatu cara perusahaan untuk tetap dapat mempertahankan eksistensinya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari sebelumnya.