

## 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 perusahaan memiliki pelanggan yaitu bayi dan balita atau belum dewasa, maka dari itu untuk pengisian kuesioner dilakukan oleh orang tua bayi dan balita yang menggunakan jasa *Lovely Bee Day Care* berdasarkan jumlah sampel penelitian sebanyak 68 responden. Berikut ini hasil deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia, pekerjaan dan jawaban responden.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37,0
2	Perempuan	31	31,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>68,0</b>

Sumber : Hasil olah data tahun 2019

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya pelanggan yang menggunakan jasa *Lovely Bee Day Care* didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	20	20,0
2	Diploma	9	9,0
3	S1	38	38,0
4	S2	1	1,0
5	S3	0	0,0
Total		<b>68</b>	<b>68,0</b>

Sumber : Hasil olah data tahun 2019

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu pendidikan S1 artinya pelanggan yang menggunakan jasa *Lovely Bee Day Care* didominasi oleh S1 sebanyak 38 orang.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	21-30	12	12,0
2	31-40	44	44,0
3	41-50	11	11,0
4	>50	1	1,0
Total		<b>68</b>	<b>68,0</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui responden dengan usia 31–40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya pelanggan dengan usia tersebut sebagai responden yang paling banyak menggunakan jasa *Lovely Bee Day Care* dengan jumlah sebanyak 44 orang.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	26	26,0
2	Swasta	17	17,0
3	Wiraswasta	12	12,0
4	Polri	8	8,0
5	Jurnalis	1	1,0
6	Dosen	1	1,0

7	BUMN	2	2,0
8	Perawat	1	1,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>68,0</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui karakteristik responden dengan pekerjaan PNS menempati tingkat tertinggi artinya pekerja PNS yang mendominasi penggunaan jasa *Lovely Bee Day Care* yang berjumlah 26 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja yang disebarkan kepada 68 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Bukti Fisik ( Tangibel)</b>											
1	Lokasi <i>Lovely Bee Day Care</i> strategis, dan mudah dijangkau.	0	0,0	26	26,0	42	42,0	0	0,0	0	0,0
2	Gedung dan ruang <i>Lovely Bee Day Care</i> bersih dan menarik.	0	0,0	9	9,0	59	59,0	0	0,0	0	0,0
3	Ruang penitipan dan ruang tidur <i>Lovely Bee Day Care</i> nyaman.	0	0,0	7	7,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0
4	Fasilitas <i>Lovely Bee Day Care</i> lengkap.	0	0,0	7	7,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0
5	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> berpakaian rapih, bersih dan seragam.	0	0,0	6	6,0	62	62,0	0	0,0	0	0,0
<b>Kepedulian (Empathy)</b>											
6	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.	10	10,0	27	27,0	31	31,0	0	0,0	0	0,0
7	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan	8	8,0	30	30,0	30	30,0	0	0,0	0	0,0
8	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar, jujur dalam memberikan	0	0,0	8	8,0	60	60,0	0	0,0	0	0,0

	pelayanan.										
9	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memahami kebutuhan khusus bayi dan balita	0	0,0	7	7,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0
10	Kegiatan di <i>Lovely Bee Day Care</i> sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita	8	8,0	28	28,0	32	32,0	0	0,0	0	0,0
<b>Keandalan (Reliability)</b>											
11	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> terstruktur dan terjadwal	9	9,0	29	29,0	30	30,0	0	0,0	0	0,0
12	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> mendukung perkembangan bayi dan balita.	9	9,0	28	28,0	31	31,0	0	0,0	0	0,0
13	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani bayi dan balita dengan baik.	0	0,0	6	6,0	62	62,0	0	0,0	0	0,0
14	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita	9	9,0	27	27,0	32	32,0	0	0,0	0	0,0
15	<i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.	9	9,0	29	29,0	30	30,0	0	0,0	0	0,0
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
16	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.	0	0,0	7	7,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0
17	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.	0	0,0	10	10,0	58	58,0	0	0,0	0	0,0
18	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.	12	12,0	28	28,0	28	28,0	0	0,0	0	0,0
19	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).	0	0,0	8	8,0	60	60,0	0	0,0	0	0,0
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
20	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.	0	0,0	13	13,0	55	55,0	0	0,0	0	0,0
21	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.	0	0,0	7	7,0	61	61,0	0	0,0	0	0,0
22	Kegiatan / aktivitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	3	3,0	26	26,0	39	39,0	0	0,0	0	0,0
23	Fasilitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	0	0,0	26	26,0	42	42,0	0	0,0	0	0,0

24	<i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita.	0	0,0	5	5,0	63	63,0	0	0,0	0	0,0
----	---	---	-----	---	-----	----	------	---	-----	---	-----

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 24 pertanyaan yang diajukan kepada 68 responden, pernyataan no.18 mengenai “Petugas *Lovely Bee Day Care* cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.” Memperoleh respon dengan jawaban “Sangat Setuju” sebanyak 12 orang atau 12%, pernyataan no.7 mengenai” Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan”, memperoleh respon dengan jawaban “Setuju” sebanyak 30 orang atau 30%, sedangkan pernyataan no.24 mengenai “*Lovely Bee Day Care* mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita “ cukup setuju” sebanyak 63 orang atau 63%.

**Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas pelayanan Berdasarkan Tingkat Harapan**

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> )</b>											
1	Lokasi <i>Lovely Bee Day Care</i> strategis, dan mudah dijangkau.	37	37,0	31	31,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	Gedung dan ruang <i>Lovely Bee Day Care</i> bersih dan menarik.	38	38,0	22	22,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0
3	Ruang penitipan dan ruang tidur <i>Lovely Bee Day Care</i> nyaman.	39	39,0	22	22,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0
4	Fasilitas <i>Lovely Bee Day Care</i> lengkap.	30	30,0	38	38,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> berpakaian rapih, bersih dan seragam.	29	29,0	23	23,0	16	16,0	0	0,0	0	0,0
<b>Kepedulian ( <i>Empathy</i> )</b>											
6	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.	20	20,0	47	47,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
7	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan	38	38,0	30	30,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

8	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.	34	34,0	34	34,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memahami kebutuhan khusus bayi dan balita	40	40,0	21	21,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0
10	Kegiatan di <i>Lovely Bee Day Care</i> sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita	13	13,0	55	55,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Keandalan (Reliability)</b>											
11	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> terstruktur dan terjadwal	35	35,0	33	33,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
12	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> mendukung perkembangan bayi dan balita.	27	27,0	31	31,0	10	10,0	0	0,0	0	0,0
13	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani bayi dan balita dengan baik.	32	32,0	34	34,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0
14	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita	38	38,0	30	30,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
15	<i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.	42	42,0	20	20,0	6	6,0	0	0,0	0	0,0
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
16	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.	32	32,0	34	34,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0
17	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.	34	34,0	33	33,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
18	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.	36	36,0	32	32,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
19	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).	39	39,0	23	23,0	6	6,0	0	0,0	0	0,0
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
20	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.	38	38,0	23	23,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0
21	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.	38	38,0	22	22,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0
22	Kegiatan / aktivitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	38	38,0	22	22,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0
23	Fasilitas di <i>Lovely Bee Day Care</i>	40	40,0	21	21,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0

	aman bagi bayi dan balita.										
24	<i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita.	29	29,0	24	24,0	15	15,0	0	0,0	0	0,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui pengukuran tingkat harapan menyatakan bahwa keseluruhan pernyataan pada variabel tingkat harapan mayoritas responden menjawab sangat penting dan penting hal ini dapat menjadi masukan bahwa keseluruhan tingkat layanan yang ada merupakan aspek penting bagi pelanggan *Lovely Bee Day Care*, dan yang paling banyak mendapat jawaban sangat penting ada pada pernyataan no.15, dengan pernyataan “*Lovely Bee Day Care* memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita” sebanyak 42 orang atau 42%, yang paling banyak mendapat jawaban puas ada pada pernyataan no.10 dengan pernyataan “Kegiatan di *Lovely Bee Day Care* sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita” sebanyak 55 orang atau 42%. sedangkan yang paling banyak mendapat jawaban cukup puas ada pada pernyataan no.5 dengan pernyataan “Petugas *Lovely Bee Day Care* berpakaian rapih, bersih dan seragam” sebanyak 16 orang atau 16%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $\text{sig} > 0,05$  (alpha), maka tidak valid dan apabila  $\text{sig} < 0,05$  (alpha), maka valid.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Berdasarkan Tingkat Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,008	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,000	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	0,000	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	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,032	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 24	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan berdasarkan kinerja dinyatakan valid.



**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Berdasarkan Tingkat Harapan**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,031	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,011	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,000	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	0,000	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	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan berdasarkan harapan adalah valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM

SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interprestasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Daftar Interprestasi Koefisien**

Koefisien <i>r</i>	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah

*Sumber : Sugiyono (2009)*

Berdasarkan tabel 4.9 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,924	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
harapan	0,954	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

*Sumber : Data diolah pada tahun 2019*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,924 untuk kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dan nilai Cronbach's Alpha 0,954 untuk tingkat harapan dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan

Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk (barang atau jasa) yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap

pelanggan *Lovely Bee Day Care* yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

#### 4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan dalam *customer satisfaction index* mempertimbangkan nilai harapan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan Pelanggan *Lovely Bee Day Care*. Perhitungan *customer satisfaction index* ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat kinerja dan tingkat harapan yang disesuaikan dengan bobot masing-masing harapan.

##### 1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

$Y_i$  : Harapan atribut ke i

**Tabel 4.11 Hasil Nilai rata-rata Tingkat Harapan (MIS)**

Pertanyaan	Jawaban					Total	Rata-Rata (MIS)
	SP	P	CP	TP	STP		
p1	37	31	0	0	0	309	4,54
p2	38	22	8	0	0	302	4,44
p3	39	22	7	0	0	304	4,47
p4	30	38	0	0	0	302	4,44
p5	29	23	16	0	0	285	4,19
p6	20	47	1	0	0	291	4,28
p7	38	30	0	0	0	310	4,56
p8	34	34	0	0	0	306	4,50
p9	40	21	7	0	0	305	4,49
p10	13	55	0	0	0	285	4,19

p11	35	33	0	0	0	307	4,51	
p12	27	31	10	0	0	289	4,25	
p13	32	34	2	0	0	302	4,44	
p14	38	30	0	0	0	310	4,56	
p15	42	20	6	0	0	308	4,53	
p16	32	34	2	0	0	302	4,44	
p17	34	33	1	0	0	305	4,49	
p18	36	32	0	0	0	308	4,53	
p19	39	23	6	0	0	305	4,49	
p20	38	23	7	0	0	303	4,46	
p21	38	22	8	0	0	302	4,44	
p22	38	22	8	0	0	302	4,44	
p23	40	21	7	0	0	305	4,49	
p24	29	24	15	0	0	286	4,21	
						Total	7233	106,37

Sumber : Data diolah 2019

Pada tabel 4. 11 nilai rata-rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,56 pada pernyataan nomor 7 dan 14.

## 2. Menentukan *Mean satisfaction score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat kinerja yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

n : jumlah responden

Xi : nilai kinerja atribut ke i

**Tabel 4.12 Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja (MSS)**

Pertanyaan	Jawaban					Total	Rata-Rata (MSS)	
	SP	P	CP	TP	STP			
p1	0	26	42	0	0	230	3,38	
p2	0	9	59	0	0	213	3,13	
p3	0	7	61	0	0	211	3,10	
p4	0	7	61	0	0	211	3,10	
p5	0	6	62	0	0	210	3,09	
p6	10	27	31	0	0	251	3,69	
p7	8	30	30	0	0	250	3,68	
p8	0	8	60	0	0	212	3,12	
p9	0	7	61	0	0	211	3,10	
p10	8	28	32	0	0	248	3,65	
p11	9	29	30	0	0	251	3,69	
p12	9	28	31	0	0	250	3,68	
p13	0	6	62	0	0	210	3,09	
p14	9	27	32	0	0	249	3,66	
p15	9	29	30	0	0	251	3,69	
p16	0	7	61	0	0	211	3,10	
p17	0	10	58	0	0	214	3,15	
p18	12	28	28	0	0	256	3,76	
p19	0	8	60	0	0	212	3,12	
p20	0	13	55	0	0	217	3,19	
p21	0	7	61	0	0	211	3,10	
p22	3	26	39	0	0	236	3,47	
p23	0	26	42	0	0	230	3,38	
p24	0	5	63	0	0	209	3,07	
						<b>Total</b>	<b>5454</b>	<b>80,21</b>

Sumber : Data diolah 2019

Pada tabel 4.12 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,76 pada pernyataan nomor 18.

### 3. Menentukan *Wiegth Factor* (WF)

Menentukan *Wiegth Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

Rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots \dots MIS_{24}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan :

P : jumlah atribut kepentingan (k = 24)

i : atribut pelayanan ke – i

**Tabel 4.13 Hasil Nilai *Weight Factor***

Pertanyaan	Nilai Harapan (MIS)	Nilai WF
P1	4,54	0,0427
P2	4,44	0,0418
P3	4,47	0,0420
P4	4,44	0,0418
P5	4,19	0,0394
P6	4,28	0,0402
P7	4,56	0,0429
P8	4,50	0,0423
P9	4,49	0,0422
P10	4,19	0,0394
P11	4,51	0,0424
P12	4,25	0,0400
P13	4,44	0,0418
P14	4,56	0,0429
P15	4,53	0,0426
P16	4,44	0,0418
P17	4,49	0,0422
P18	4,53	0,0426
P19	4,49	0,0422
P20	4,46	0,0419
P21	4,44	0,0418
P22	4,44	0,0418
P23	4,49	0,0422

P24	4,21	0,0395
Total	106,37	1,00

Sumber : Data diolah 2019

#### 4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus.

Rumus :

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

**Tabel 4.14 Hasil Nilai *Weight Score***

Pertanyaan	<i>Weight Factor</i> (WF)	<i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	<i>Weight Score</i> (WS)
P1	0,0427	3,38	0,1445
P2	0,0418	3,13	0,1308
P3	0,0420	3,10	0,1304
P4	0,0418	3,10	0,1296
P5	0,0394	3,09	0,1217
P6	0,0402	3,69	0,1485
P7	0,0429	3,68	0,1576
P8	0,0423	3,12	0,1319
P9	0,0422	3,10	0,1308
P10	0,0394	3,65	0,1437
P11	0,0424	3,69	0,1567
P12	0,0400	3,68	0,1469
P13	0,0418	3,09	0,1289
P14	0,0429	3,66	0,1569
P15	0,0426	3,69	0,1572
P16	0,0418	3,10	0,1296
P17	0,0422	3,15	0,1327
P18	0,0426	3,76	0,1603
P19	0,0422	3,12	0,1315
P20	0,0419	3,19	0,1337
P21	0,0418	3,10	0,1296

P22	0,0418	3,47	0,1449
P23	0,0422	3,38	0,1426
P24	0,0395	3,07	0,1215
		Total Ws	3,3424

Sumber : Data diolah 2019

### 5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{24}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berikut merupakan tabel Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index* :

**Tabel. 4.15 Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index***

No	Index Kepuasan Pelanggan	Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>
1	0,00 - 0,34	Tidak Puas
2	0,35 - 0,50	Kurang Puas
3	0,51 - 0,65	Cukup Puas
4	0,66 - 0,80	Puas
5	0,81 - 1,00	Sangat Puas

Sumber : Oggie Rahmat Asfary

Berdasarkan data diatas yang sudah diolah maka dapat dibuat tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :



Tabel 4. 16 *Customer Satisfaction Index*

Pernyataan	MIS		MSS		WF	WS	Nilai Csi
	Jumlah Nilai Yi	Nilai MISi	Jumlah Nilai Xi	Nilai MSSi			
P1	454	4,54	338	3,38	0,0427	0,1445	66,85%
P2	444	4,44	313	3,13	0,0418	0,1308	
P3	447	4,47	310	3,10	0,0420	0,1304	
P4	444	4,44	310	3,10	0,0418	0,1296	
P5	419	4,19	309	3,09	0,0394	0,1217	
P6	428	4,28	369	3,69	0,0402	0,1485	
P7	456	4,56	368	3,68	0,0429	0,1576	
P8	450	4,50	312	3,12	0,0423	0,1319	
P9	449	4,49	310	3,10	0,0422	0,1308	
P10	419	4,19	365	3,65	0,0394	0,1437	
P11	451	4,51	369	3,69	0,0424	0,1567	
P12	425	4,25	368	3,68	0,0400	0,1469	
P13	444	4,44	309	3,09	0,0418	0,1289	
P14	456	4,56	366	3,66	0,0429	0,1569	
P15	453	4,53	369	3,69	0,0426	0,1572	
P16	444	4,44	310	3,10	0,0418	0,1296	
P17	449	4,49	315	3,15	0,0422	0,1327	
P18	453	4,53	376	3,76	0,0426	0,1603	
P19	449	4,49	312	3,12	0,0422	0,1315	
P20	446	4,46	319	3,19	0,0419	0,1337	
P21	444	4,44	310	3,10	0,0418	0,1296	
P22	444	4,44	347	3,47	0,0418	0,1449	
P23	449	4,49	338	3,38	0,0422	0,1426	
P24	421	4,21	307	3,07	0,0395	0,1215	
<b>Total</b>		106,37		80,21	1,0000	3,3424	

Sumber : Data diolah tahun 2019

$$CSI = \frac{3,3424}{5} \times 100\% = 66,85\%$$

Berdasarkan tabel 4. 16 tentang *customer satisfaction index* didapat nilai CSI sebesar 66,85% yang berada pada rentang skala 0,66 - 0,80 dinyatakan pelanggan *Lovely Bee Day Care* puas atas pelayanan yang diberikan.

### 4.3.3 Important Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut :

#### 1. Analisis Diagram Kartesius

Menghitung nilai tingkat kesesuaian responden, dengan cara perhitungan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : Skor penilaian kepentingan pelanggan

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Tki = \frac{338}{454} \times 100\% = 74,43\%$$

**Tabel 4. 17 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Pelanggan**

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
<b>Bukti Fisik ( Tangibel )</b>				
1	Lokasi <i>Lovely Bee Day Care</i> strategis, dan mudah dijangkau.	338	454	74,43
2	Gedung dan ruang <i>Lovely Bee Day Care</i> bersih dan menarik.	313	444	68,93
3	Ruang penitipan dan ruang tidur <i>Lovely Bee Day Care</i> nyaman.	310	447	68,28
4	Fasilitas <i>Lovely Bee Day Care</i> lengkap.	310	444	68,28
5	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> berpakaian rapih, bersih dan seragam.	309	419	67,96
<b>Kepedulian (Empathy)</b>				

6	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.	369	428	81,23
7	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan	368	456	80,91
8	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.	312	450	68,61
9	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memahami kebutuhan khusus bayi dan balita	310	449	68,28
10	Kegiatan di <i>Lovely Bee Day Care</i> sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita	365	419	80,26
<b>Keandalan (Reliability)</b>				
11	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> terstruktur dan terjadwal	369	451	81,23
12	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> mendukung perkembangan bayi dan balita.	368	425	80,91
13	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani bayi dan balita dengan baik.	309	444	67,96
14	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita	366	456	80,58
15	<i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.	369	453	81,23
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
16	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.	310	444	68,28
17	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.	315	449	69,26
18	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.	376	453	82,85
19	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).	312	449	68,61
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
20	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.	319	446	70,23
21	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.	310	444	68,28
22	Kegiatan / aktivitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	347	444	76,38
23	Fasilitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	338	449	74,43
24	<i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menjaga	307	421	67,64

kerahasiaan identitas bayi dan balita.		
--	--	--

Sumber : Data diolah tahun 2019

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata variabel kinerja dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan :

Selanjutnya untuk menjabarkan atribut – atribut pada diagram kartesius digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  : Skor rata - rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Skor rata - rata tingkat kepentingan

$X_i$  : Total skor tingkat kinerja

$Y_i$  : Total skor tingkat kepentingan

N: Jumlah responden

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{338}{68} = 4,97 \quad \bar{Y} = \frac{454}{68} = 6,68$$

**Tabel 4. 18 Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan *Lovely Bee Day Care***

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> )</b>					
1	Lokasi <i>Lovely Bee Day Care</i> strategis, dan mudah dijangkau.	338	454	4,97	6,68
2	Gedung dan ruang <i>Lovely Bee Day</i>	313	444	4,61	6,53

	Care bersih dan menarik.				
3	Ruang penitipan dan ruang tidur <i>Lovely Bee Day Care</i> nyaman.	310	447	4,56	6,57
4	Fasilitas <i>Lovely Bee Day Care</i> lengkap.	310	444	4,56	6,53
5	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> berpakaian rapih, bersih dan seragam.	309	419	4,54	6,16
<b>Kepedulian (<i>Empathy</i>)</b>					
6	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.	369	428	5,43	6,29
7	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan	368	456	5,41	6,70
8	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.	312	450	4,58	6,62
9	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memahami kebutuhan khusus bayi dan balita	310	449	4,56	6,60
10	Kegiatan di <i>Lovely Bee Day Care</i> sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita	365	419	5,36	6,16
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
11	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> terstruktur dan terjadwal	369	451	5,43	6,64
12	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> mendukung perkembangan bayi dan balita.	368	425	5,41	6,25
13	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani bayi dan balita dengan baik.	309	444	4,54	6,53
14	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita	366	456	5,38	6,70
15	<i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.	369	453	5,43	6,66
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
16	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.	310	444	4,56	6,53
17	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.	315	449	4,63	6,60
18	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat memberikan informasi mengenai	376	453	5,54	6,66

	informasi bayi dan balita.				
19	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).	312	449	4,58	6,60
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
20	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.	319	446	4,69	6,55
21	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.	310	444	4,56	6,53
22	Kegiatan / aktivitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	347	444	5,10	6,53
23	Fasilitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	338	449	4,97	6,60
24	<i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita.	307	421	4,52	6,19
	Total	8021	10637	117,95	156,42
	Rata-Rata	334	443	4,91	6,52

Sumber : Data Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.18 terdapat rata – rata  $\bar{X}$  sebesar 4,91 dan rata – rata  $\bar{Y}$  sebesar 6,52, yang didapat dari perhitungan :

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Xi}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Yi}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Rata – rata skor tingkat kinerja

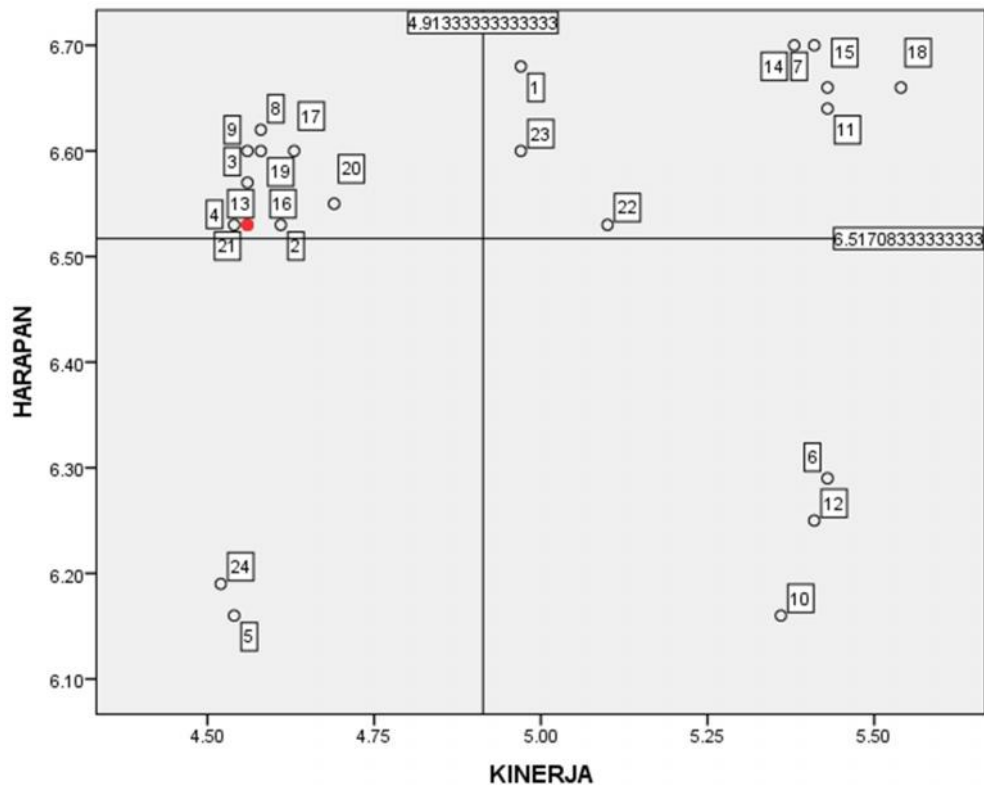
$\bar{Y}$  : Rata – rata skor tingkat harapan

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

$$\bar{X} = \frac{117,95}{24} = 4,9146 \qquad \bar{Y} = \frac{156,42}{24} = 6,5176$$

Selanjutnya unsur-unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut :

Gambar 4. 1 Diagram Kartesius



Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kualitas pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Lovely Bee Day Care* terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut :

#### a. Kuadran I

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan *Lovely Bee Day Care*. Dimensi yang terdapat pada kuadran ini adalah: *tangibel, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

##### *Tangibel,*

- a. Gedung dan ruang *Lovely Bee Day Care* bersih dan menarik. (2)

- b. Ruang penitipan dan ruang tidur *Lovely Bee Day Care* nyaman. (3)
- c. Fasilitas *Lovely Bee Day Care* lengkap.(4)

***Empathy***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.(8)
- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* memahami kebutuhan khusus bayi dan balita(9)

***Reliability***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani bayi dan balita dengan baik.(13)

***Responsiveness***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.(16)
- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.(17)
- c. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).(19)

***Assurance.***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.(20)
- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.(21)

**b. Kuadran II**

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh *Lovely Bee Day Care*, karena tingkat pelaksanaannya atau pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan *Lovely Bee Day Care*, maka *Lovely Bee Day Care* harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan



*assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

***Tangible:***

- a. Lokasi *Lovely Bee Day Care* strategis, dan mudah dijangkau.(1)

***Empathy:***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan informasi dengan perkembangan bayi dan balita yang dititipkan.(7)

***Reliability:***

- a. Kegiatan *Lovely Bee Day Care* terstruktur dan terjadwal.(11)
- b. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita.(14)
- c. *Lovely Bee Day Care* memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.(15)

***Responsiveness:***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.(18)

***Assurance:***

- a. Kegiatan / aktivitas di *Lovely Bee Day Care* aman bagi bayi dan balita.(22)
- b. Fasilitas di *Lovely Bee Day Care* aman bagi bayi dan balita.(23)

**c. Kuadran III**

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh pelanggan *Lovely Bee Day Care*, tetapi tingkat pelayanan yang diberikan tidak terlalu istimewa atau biasa saja. Adapun dimensi pada kuadran ini yaitu *tangible dan reliability*,. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

***Tangibel***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* berpakaian rapih, bersih dan seragam.(5)

***Assurance***

- a. *Lovely Bee Day Care* mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita.(24)

**d. Kuadran IV**

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh pelanggan *Lovely Bee Day Care*, tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang berlebihan. Adapun dimensi pada kuadran ini yaitu empathy dan reliability. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

***Empathy***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.(6)
- b. Kegiatan di *Lovely Bee Day Care* sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita.(10)

***Reliability***

- a. Kegiatan *Lovely Bee Day Care* mendukung perkembangan bayi dan balita.(12)

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata variabel kinerja dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan :

**Tabel 4.19 Perhitungan Rata-Rata Variabel Kinerja Dan Harapan Pelanggan Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Bukti Fisik ( <i>Tangibel</i> )</b>		X	Y		
1	Lokasi <i>Lovely Bee Day Care</i> strategis, dan mudah dijangkau.	4,97	6,68	4,65	6,50
2	Gedung dan ruang <i>Lovely Bee Day Care</i> bersih dan menarik.	4,61	6,53		
3	Ruang penitipan dan ruang tidur <i>Lovely Bee</i>	4,56	6,57		

	<i>Day Care</i> nyaman.				
4	Fasilitas <i>Lovely Bee Day Care</i> lengkap.	4,56	6,53		
5	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> berpakaian rapih, bersih dan seragam.	4,54	6,16		
<b>Kepedulian (<i>Empathy</i>)</b>					
6	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan perhatian kepada semua bayi dan balita.	5,43	6,29	5,07	6,47
7	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita yang dititipkan	5,41	6,70		
8	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.	4,58	6,62		
9	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memahami kebutuhan khusus bayi dan balita	4,56	6,60		
10	Kegiatan di <i>Lovely Bee Day Care</i> sesuai dengan kebutuhan bayi dan balita	5,36	6,16		
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
11	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> terstruktur dan terjadwal	5,43	6,64	5,24	6,56
12	Kegiatan <i>Lovely Bee Day Care</i> mendukung perkembangan bayi dan balita.	5,41	6,25		
13	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani bayi dan balita dengan baik.	4,54	6,53		
14	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai perkembangan bayi dan balita	5,38	6,70		
15	<i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan pelayanan yang tepat bagi bayi dan balita.	5,43	6,66		
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
16	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.	4,56	6,53	4,83	6,60
17	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.	4,63	6,60		
18	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> cepat memberikan informasi mengenai informasi bayi dan balita.	5,54	6,66		
19	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).	4,58	6,60		
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
20	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.	4,69	6,55	4,77	6,48
21	Petugas <i>Lovely Bee Day Care</i> sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.	4,56	6,53		
22	Kegiatan / aktivitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	5,10	6,53		
23	Fasilitas di <i>Lovely Bee Day Care</i> aman bagi bayi dan balita.	4,97	6,60		
24	<i>Lovely Bee Day Care</i> mampu menjaga kerahasiaan identitas bayi dan balita.	4,52	6,19		

	rata-rata	4,91	6,52		
--	-----------	------	------	--	--

Sumber : Data diolah tahun 2019

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata determinan kualitas pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Lovely Bee Day Care*.

**Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Determinan Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Lovely Bee Day Care***

No.	Determinan Kualitas Pelayanan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,65	6,50	71,57
2	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	5,07	6,47	78,03
3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	5,24	6,56	80,63
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	4,83	6,60	74,32
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,77	6,48	73,44

Sumber : Data diolah tahun 2019

### 1. Tingkat Kepentingan (*Important*)

Jika dilihat dari tingkat kepentingan pelanggan terdapat peringkat yang mereka harapkan dapat mereka terima/inginkan, sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan) nilai rata – rata (5,24)
2. *Emphaty* (kepedulian) nilai rata – rata (5,07)
3. *Responsiveness* (daya tangkap) nilai rata – rata (4,83)
4. *Assurance* (jaminan) nilai rata – rata (4,77)
5. *Tangible* (bukti fisik) nilai rata – rata (4,65)

Berdasarkan peringkat diatas terlihat bahwa pelanggan *Lovely Bee Day Care* masih lebih memilih indikator *reliability*, maka yang diinginkan pelanggan *Lovely Bee Day Care* adalah atribut hal ini akan memberikan dampak terhadap karakteristik pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan berkaitan dengan indikator *realibility* akan bertahan lama.

## 2. **Tingkat Performance**

Dalam performance yang ditunjukkan oleh *Lovely Bee Day Care* dari kelima determinan kualitas pelayanan yang mereka terima dapat diurutkan sesuai dengan nilai tertinggi sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Daya Tangkap) dengan nilai rata – rata (6,60)
2. *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai rata – rata (6,56)
3. *Tangible* (bukti fisik) dengan nilai rata – rata (6,50)
4. *Assurance* (Jaminan) dengan nilai rata – rata (6,48)
5. *Emphaty* (Kepedulian) dengan nilai rata – rata (6,47)

Berdasarkan peringkat di atas terlihat bahwa kinerja *Lovely Bee Day Care* yang dinilai paling baik oleh pelanggan *Lovely Bee Day Care* adalah *Responsiveness*, karena itu, maka yang *Lovely Bee Day Care* perlu mempertahankan indikator *Responsiveness* agar memberikan dampak terhadap karakteristik pelayanan akan bertahan lama.

## 3. **Tingkat Kesesuaian**

Jika dibandingkan antara tingkat *performance* dengan Tingkat *Important* diperoleh tingkat kesesuaian yang dapat pula diurutkan sesuai dengan persentase tertinggi sebagai berikut :

1. Variabel *Reliability*, dengan tingkat kesesuaian (80,63%)
2. Variabel *Emphaty*, dengan tingkat kesesuaian (78,03%)
3. Variabel *Responsiveness*, dengan tingkat kesesuaian (74,32%)
4. Variabel, *Assurance* dengan tingkat kesesuaian (73,44%)
5. Variabel, *Tangible* dengan tingkat kesesuaian (71,57%)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara *performance* dan *important* pelanggan *Lovely Bee Day Care* berada diantara 71,57% sampai dengan 80,63%, jika dilihat dari tingkat *important* dan *performance* pelanggan *Lovely Bee Day Care* yang lebih utama adalah *reliability* dan *Responsiveness*. Sedangkan untuk

tingkat kesesuaian *Reliability* sudah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan *Lovely Bee Day Care* karena sama – sama diurutan paling atas (nilai rata – rata tertinggi).

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada *Lovely Bee Day Care* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan pengguna dari responden yang diteliti diperoleh angka 66,85%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan puas.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

*Lovely Bee Day Care* merupakan salah satu badan usaha yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, karena *Lovely Bee Day Care*

merupakan salah satu badan usaha yang menjual jasa bagi pelanggan. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan konsumen dan pelanggan salah satunya adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. (Kotler & Kevin, 2012)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara *performace* dan *important* pelanggan *Lovely Bee Day Care* berada diantara 71,57% sampai dengan 80,63%, jika dilihat dari tingkat *important* dan *performace* pelanggan *Lovely Bee Day Care* yang lebih utama adalah *reliability* dan *responsiveness*. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian *reliability* sudah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan *Lovely Bee Day Care* karena sama – sama diurutkan paling atas (nilai rata – rata tertinggi). Hal ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih (2002) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen dan aspek kehandalan (*reliability*) dari dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Tingkat kesesuaian yang ada pada *Lovely Bee Day Care* belum dapat memenuhi harapan *Lovely Bee Day Care*, hal ini karena nilai tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100% dan belum maksimal. Belum maksimal merupakan keadaan yang dilakukan tetapi hasilnya tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan. Seperti tingkat kesesuaian *Lovely Bee Day Care* yang ketentuan nilai maksimalnya 100% tetapi pada

kenyataan tingkat kesesuaian yang dicapai oleh *Lovely Bee Day Care* dalam memberikan kualitas pelayanan hanya berada diantara 71,57% sampai 80,63%.

Usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Lovely Bee Day Care* yang seharusnya dilakukan oleh pihak *Lovely Bee Day Care* yaitu memperbaiki kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A seperti dimensi *tangibel*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

***Tangibel***,

- a. Gedung dan ruang *Lovely Bee Day Care* bersih dan menarik. (2)
- b. Ruang penitipan dan ruang tidur *Lovely Bee Day Care* nyaman. (3)
- c. Fasilitas *Lovely Bee Day Care* lengkap.(4)

***Empathy***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar, jujur dalam memberikan pelayanan.(8)
- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* memahami kebutuhan khusus bayi dan balita(9)

***Reliability***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani bayi dan balita dengan baik.(13)

***Responsiveness***

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* cepat menangani kebutuhan bayi dan balita.(16)
- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita.(17)
- c. Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana).(19)

***Assurance***.

- a. Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita.(20)



- b. Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita.(21)

Selain memperbaiki kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A, pihak *Lovely Bee Day Care* harus mengurangi hal – hal yang berlebihan seperti yang ada pada kuadran D dan meningkatkan prestasi pada kuadran B sehingga *Lovely Bee Day Care* dapat menciptakan kepuasan pealanggan *Lovely Bee Day Care*.