

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

Jogja T-Shirt Omah Oblong, pusat kaos budaya Jogja (Jogja Culural T-Shirt Center) adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada penjualan kaos cinderamata budaya di Yogyakarta. Lahir pada tanggal 17 Agustus 2009 dengan jumlah karyawan pada saat itu berkisar 30 karyawan. Pada awal kelahiran perusahaan menyelenggarakan sebuah event spektakuler, yaitu membuat “Kaos Raksasa” dengan ukuran 36 meter x 44 meter bergambar budaya Jogja terbesar di Indonesia dengan tema “Kehidupan Budaya Yogyakarta”, yang hanya dikerjakan oleh satu orang yaitu mas Bayu. Sebelum berlokasi di Jl Jambon Dsn. Banturan RT. 01 RW. 19 Trihanggo Sleman-Yogyakarta. Jogja T-shirt awalnya berlokasi di Jalan Ngabean dan menempatkan 15 *outlate* dalam bentuk angkringan di berbagai tempat wisata Jogja yang ramai akan pengunjung. Hal inilah yang menjadi ciri khas Jogja Tshirt karena dalam bentuk penjualannya menggunakan angkringan.

Tahun 2013 Jogja T-shirt akhirnya memiliki bangunan produksi sendiri yang sekarang masih berlokasi di Jl Jambon Dsn. Banturan RT. 01 RW. 19 Trihanggo Sleman-Yogyakarta dan menarik kembali hampir seluruh *outlate* yang dimilikinya, tujuan dari penarikan ini adalah Jogja T-shirt ingin membangun *brand image*. Agar tercapainya tujuan tersebut, Jogja Tshirt menerapkan pelayanan *Showroom*, konsumen dapat dengan langsung

melihat proses pembuatan baju Jogja T-shirt. Sehingga konsumen semakin percaya dengan kualitas produknya.

Tahun 2016 Jogja T-shirt telah berhasil mendapatkan konsumen sebanyak 200 orang per-harinya dan mencetak 1.000 kaos setiap hari dengan jumlah karyawan sekarang 100 karyawan lebih dengan bekerja sama dengan 12.000 member yang terdiri dari supir bus, rental, *tour guide* dan *tour leader*.

Dalam pengelolaanya Jogja T-shirt menerapkan system *Show room* dengan maksud untuk meyakinkan konsumen bahwa tidak ada hal yang disembunyikan dari konsumen sehingga konsumen yakin bahwa bahan dan proses yang digunakan Jogja T-shirt berkualitas. Perusahaan ini memproduksi minimal 1.000 kaos perharinya, dan setiap harinya konsumen yang berkunjung di perusahaan ini berkisar 500 konsumen. Jogja T-shirt dalam memproduksi menggunakan tiga jenis kain yaitu Kantun 30s, *Polyester*, dan Bamboo. Terdapat dua jenis baju yang disediakan yaitu baju kaos kombinasi batik dan baju kaos sablon. Jenis sablon yang digunakan adalah *Rubber HD* dengan cara penyablonan secara manual agar sablon lebih menyatu dengan kain yang digunakan sehingga tidak mudah luntur.

1. Visi dan Misi Jogja T-shirt.

- a. Visi.

Pelestarian nilai nilai budaya dan kebudayaan Yogyakarta.

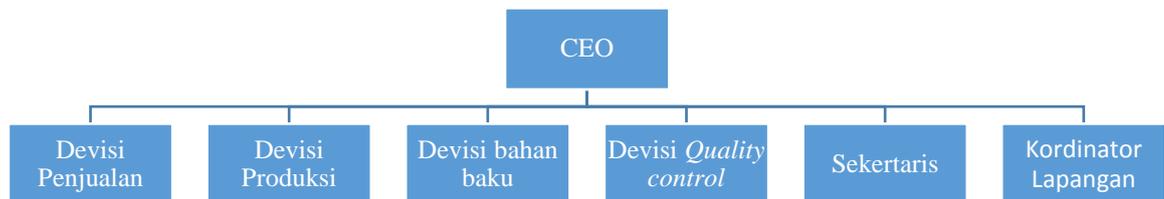
- b. Misi.

- 1) Menyediakan berbagai *souvenir* nilai budaya Yogyakarta melalui

kaos ikonik Yogyakarta.

- 2) Menimbulkan dan menciptakan minat terhadap budaya Yogyakarta.
- 3) Minimbulkan dan menciptakan kesadaran akan pentingnya pelestarian budaya Yogyakarta.
- 4) Membangun kembali masyarakat dengan karakter budaya Yogyakarta.

2. Struktur Organisasi.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Jogja T-shirt

2. Profil Responden.

a. Respon wawancara.

Responden wawancara pada penelitian ini adalah Manajer Jogja T-shirt yaitu bapak Sukandar. Beliau telah bekerja sebagai manajer semenjak Jogja T-shirt di bangun pada tahun 17 agustus 2009 hingga sekarang. Proses wawancara yang dilakukan sebanyak sekali yaitu pada tanggal 02 february 2017, berlokasi di Jogja T-shirt. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mencari tahu tentang bagaimana respon teknik yang diberikan perusahaan guna menyelesaikan masalah *Voice of Customer (VOC)*.

b. Responden Kuesioner.

Responden pada penelitian ini adalah konsumen Jogja T-shirt. Kriteria yang dilakukan dalam penelitian ini adalah konsumen berusia 17 tahun dan keatas. Penyebaran kuesioner ini dilakukan sebanyak dua kali, yaitu pada tanggal 10 Januari 2017 dan 15 Januari 2017. Penyebaran kuesioner yang pertama adalah penyebaran kuesioner prasurvei guna untuk mengumpulkan atribut *Voice Of Customer (VOC)*. Sedangkan penyebaran kuesioner yang kedua bertujuan untuk mencari data sejauh mana Jogja T-shirt telah memuaskan konsumennya. Berikut merupakan data hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 4.1
Usia Responden

No	Usia	Jumlah
1	17 – 20 tahun	17
2	21 – 25 tahun	18
3	26 – 30 tahun	27
4	30 > tahun	38
Total		100

B. Uji Kualitas Instrument dan Data

1. Uji Validitas.

Ghozali (2011) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Atribut tersebut dinyatakan valid apabila nilai *r-hitung* lebih besar daripada nilai pembanding berupa *r-kritis*, maka item tersebut valid atau jika nilai α (alpha) $\leq 0,05$. *r-kritis* pada penelitian ini adalah sebesar 0,195. Berdasarkan tabel 4.2 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap atribut yang digunakan pada penelitian ini valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Dimensi	atribut	Nilai <i>Realita</i>		Nilai <i>Kepentingan</i>		status
		r. Hitung	<i>P. Corr.</i>	r. Hitung	<i>P. Corr.</i>	
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Q1	0,663	0,000	0,719	0,000	Valid
	Q2	0,675	0,000	0,711	0,000	Valid
	Q3	0,441	0,000	0,631	0,000	Valid
	Q4	0,670	0,000	0,659	0,000	Valid
	Q5	0,406	0,000	0,805	0,000	Valid
	Q6	0,355	0,000	0,648	0,000	Valid
	Q7	0,550	0,000	0,800	0,000	Valid
	Q8	0,517	0,000	0,783	0,000	Valid
	Q9	0,635	0,000	0,776	0,000	Valid
	Q10	0,494	0,000	0,811	0,000	Valid
	Q11	0,458	0,000	0,608	0,000	Valid
	Q12	0,255	0,010	0,523	0,010	Valid
	Q13	0,246	0,014	0,741	0,014	Valid
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Q14	0,736	0,000	0,806	0,000	Valid
	Q15	0,802	0,000	0,799	0,000	Valid
	Q16	0,657	0,000	0,808	0,000	Valid
	Q17	0,487	0,000	0,776	0,000	Valid
	Q18	0,672	0,000	0,799	0,000	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Q19	0,807	0,000	0,787	0,000	Valid
	Q20	0,815	0,000	0,836	0,000	Valid
	Q21	0,748	0,000	0,835	0,000	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Q22	0,792	0,000	0,852	0,000	Valid
	Q23	0,929	0,000	0,906	0,000	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	Q24	0,930	0,000	0,894	0,000	Valid
	Q25	0,771	0,000	0,855	0,000	Valid
	Q26	0,876	0,000	0,859	0,000	Valid
	Q27	0,835	0,000	0,894	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 3.1

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Imam Ghazali (2011) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk dalam penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Jogja t-shirt. *Cronbach's alpha* yang digunakan adalah

dengan nilai signifikansi sebesar > 0.70 angka ini menunjukkan bahwa setiap dimensi yang diajukan dalam pengukuran instrument memiliki reliabilitas yang memadai.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Dimensi Kualitas	<i>Cronbach's alpha</i> N.R	<i>Cronbach's alpha</i> N.K	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0.741	0.914	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0.788	0.816	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0.710	0.793	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0.842	0.765	Reliabel
5	<i>Empathy</i>	0.764	0.838	Reliabel

Sumber: Lampiran 3.2

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Service Servqual Quality (SERVQUAL).

Tujuan metode servqual yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengelompokkan atribut penelitian yaitu *voice of customer*. Atribut atribut tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi SERVQUAL. Atribut ini berisikan keinginan dan kebutuhan konsumen dalam pelayanan butik Jogja T-shirt. Table 4.4 ini berisikan nilai atribut aribut yang telah di peroleh dari pembagian kuesioner beserta angka yang paling sering keluar (modus), nilai kepentingan (N.K).

Tabel 4.4
Atribut Atribut Kuesioner SERVQUAL

Dimensi	No	Pernyataan	Modus N.K
---------	----	------------	-----------

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi.	4
	2	<i>Lay out</i> ruang teratur.	4
	3	Jumlah tas belanja yang memadai.	4
	4	Jumlah kasir yang memadai	5
	5	Tersedianya lahan parkir yang memadai	5
	6	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit dan kredit	4
	7	Tersedianya fasilitas fisik (WC, Musholla) yang memadai	5
	8	Suhu ruangan yang nyaman	5
	9	Pencahayaan ruangan yang cukup terang	5
	10	Ruangan dan fasilitas (WC & Musholla) yang bersih	5
	11	Jenis pakaian yang beragam	5
	12	Disediakan air minum	4
	13	Penempatan produk di rak sesuai lokasi	5
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	14	Karyawan Ramah dalam memberikan pelayanan	5
	15	Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan.	5
	16	Produk yang dijual sudah tertata rapi.	5
	17	Jogja T-shirt selalu konsisten dengan jadwal buka yang telah di janjikan.	5
	18	Kecepatan transaksi pembayaran sudah baik.	4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	19	Kondisi produk dalam keadaan baik	5
	20	Kemudahan dalam pembelian produk	5
	21	Karyawan cepat tangkap dalam membantu konsumen.	5
	22	Pelayanan kasir yang cepat terutama jika terlalu banyak pelanggan.	5

Sambungan tabel 4.4

Dimensi	No	Pernyataan	Modus N.K
Jaminan (<i>Assurance</i>)	23	Adanya pengembalian/pergantian produk apabila ada terdapat produk cacat sewaktu membeli.	5

	24	Adanya keamanan konsumen sewaktu berbelanja.	5
Empati (<i>Empathy</i>)	25	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi.	5
	26	Karyawan memberikan saran kepada konsumen mengenai produk yang di inginkan.	5
	27	Karyawan menggunakan istilah & bahasa yang mudah dipahami.	5

Sumber: Lampiran 3.3

2. Respon teknik

Respon teknik merupakan bagian dari *House of Quality* yang terletak pada bagian atas HOQ. Respon teknik menunjukkan tindakan apa yang bisa dilakukan perusahaan sebagai solusi dari *Voice of Customer* (VOC). Tabel 4.5 merupakan respon teknik yang bisa dilakukan oleh Jogja t-shirt dalam memenuhi keinginan pelanggan mereka. Data ini didapat dari hasil wawancara dengan pihak Jogja T-shirt. Terdapat 19 respon teknik yang bisa dilakukan Jogja T-shirt, yaitu:

No	Technical Descriptor
1	Menetapkan peraturan perbaikan bagi karyawan.
2	Melakukan pelatihan pelayanan.
3	Memberikan training kepada karyawan baru.
4	Menambah Jumlah kamera pengawas.
5	Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai.
6	Menambah jumlah kipas di dalam ruangan.
7	Meningkatkan pengawasan pada <i>Quality Control</i> .
8	Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.
9	Menambah jumlah kasir.

Sambungan tabel 4.5

No	Technical Descriptor
10	Penambahan jenis produk yang dijual.
11	Penambahan dan perbaikan fasilitas fisik.
12	Menerapkan SOP perdevisi.
13	Memberikan reward kepada karyawan berprestasi.
14	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran

15	Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan.
16	Melakukan evaluasi <i>Layout</i> tiap tahun dan menambah area baru.
17	Menambah jumlah tas dan menggunakan sistem nota.
18	Memperbaiki <i>Layout</i> parkir.
19	Membuat jadwaltugas piket.

3. Hubungan antar matriks (*Relationship Matrix*)

Bagian ini menunjukkan hubungan bagaimana Jogja T-shirt memenuhi *VOC* dengan menggunakan respon teknik dan seberapa besar hubungan kedua matriks tersebut. Seperti *VOC* yang pertama, yaitu semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi. Memiliki hubungan dengan respon teknik yaitu, menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan, melakukan pelatihan karyawan dan memberikan *training* kepada karyawan baru. Tabel 4.6 menunjukkan hubungan tersebut.

Tabel 4.6
Relationship Matrix

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1	Semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi.	Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan. Memberikan <i>reward</i> kepada karyawan baru Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.
	2	<i>Layout</i> ruang teratur.	Melakukan evaluasi <i>Layout</i> tiap tahun dan menambah area baru.
	3	Jumlah tas belanja yang memadai.	Menambah jumlah tas dan menggunakan sistem nota.

Sambungan tabel 4.6

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4	Jumlah kasir yang memadai	Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai. Menambah jumlah kasir.
	5	Tersedianya lahan parkir yang memadai	Memperbaiki <i>Layout</i> parkir

	6	Tersedianya pembayaran melalui kartu debit dan kredit	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran
Bukti Fisik (Tangibles)	7	Tersedianya fasilitas fisik (WC, Musholla) yang memadai	Penambahan, perbaikan dan perawatan fasilitas fisik. Membuat jadwal tugas piket kebersihan.
	8	Suhu ruangan yang nyaman	Menambah jumlah kipas di dalam ruangan. Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan.
	9	Pencahayaan ruangan yang cukup terang	Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan.
	10	Ruangan dan fasilitas (WC & Musholla) yang bersih	Penambahan, perbaikan dan perawatan fasilitas fisik. Membuat jadwal tugas piket kebersihan.
	11	Jenis pakaian yang beragam	Penambahan jenis produk yang dijual.
	12	Disediakan air minum	Membuat jadwal tugas piket.
	13	Penempatan produk di rak sesuai lokasi	Menerapkan SOP perdevisi. Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.
Reliabilitas (Reliability)	14	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.
	15	Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan.	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.
	16	Produk yang dijual sudah tertata rapi.	Menerapkan SOP perdevisi. Memberikan training kepada karyawan baru.
	17	Jogja T-shirt selalu konsisten dengan jadwal buka yang telah di janjikan.	Menerapkan SOP perdevisi.
	18	Kecepatan transaksi pembayaran sudah baik.	Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai. Menambah jumlah kasir.
	19	Kondisi produk dalam keadaan baik	Menerapkan SOP perdevisi. Meningkatkan pengawasan pada <i>Quality Control</i> .
Daya Tanggap (Responsiveness)	20	Kemudahan dalam pembelian produk	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran
	21	Karyawan cepat tangkap dalam membantu konsumen.	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.

Sambungan tabel 4.6

Dimensi	No	Pernyataan	Respon Teknik
Daya Tanggap (Responsiveness)	22	Pelayanan kasir yang cepat terutama jika terlalu banyak pelanggan.	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai. Menambah jumlah kasir.

Jaminan (<i>Assurance</i>)	23	Adanya pengembalian/pergantian produk apabila ada terdapat produk cacat sewaktu membeli.	Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.
	24	Adanya keamanan konsumen sewaktu berbelanja.	Menambah Jumlah kamera pengawas.
Empati (<i>Empathy</i>)	25	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi.	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.
	26	Karyawan memberikan saran kepada konsumen mengenai produk yang di inginkan.	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.
	27	Karyawan menggunakan istilah & bahasa yang mudah dipahami.	Melakukan pelatihan pelayanan. Memberikan training kepada karyawan baru.

4. Hubungan antar teknik (*Technical Corelation*)

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

Respon teknik yang memiliki hubungan kuat/besar adalah:

- a. Menerapkan peraturan berpakaian bagi karyawan memiliki hubungan besar dengan menerapkan SOP perdevisi.
- b. Melakukan pelatihan pelayanan memiliki hubungan yang besar dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- c. Memberikan *training* kepada karyawan baru, memiliki hubungan yang besar dengan menerapkan *Standar Oprasional Prosedure (SOP)* perdevisi.

- d. Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai memiliki hubungan yang besar dengan respon teknik menambah jumlah kasir dan respon teknik selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran.
- e. Meningkatkan pengawasan pada *Quality Control* memiliki hubungan yang kuat dengan melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran dan penambahan jenis produk yang dijual.
- f. Menambahkan dan perbaikan fasilitas fisik memiliki hubungan kuat dengan membuat jadwal piket.

Respon teknik yang memiliki hubungan sedang adalah:

- a. Meningkatkan pengawasan pada *Quality Control* memiliki hubungan yang sedang dengan menerapkan SOP perdevisi.
- b. Menambah jumlah kasir memiliki hubungan sedang dengan selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran.

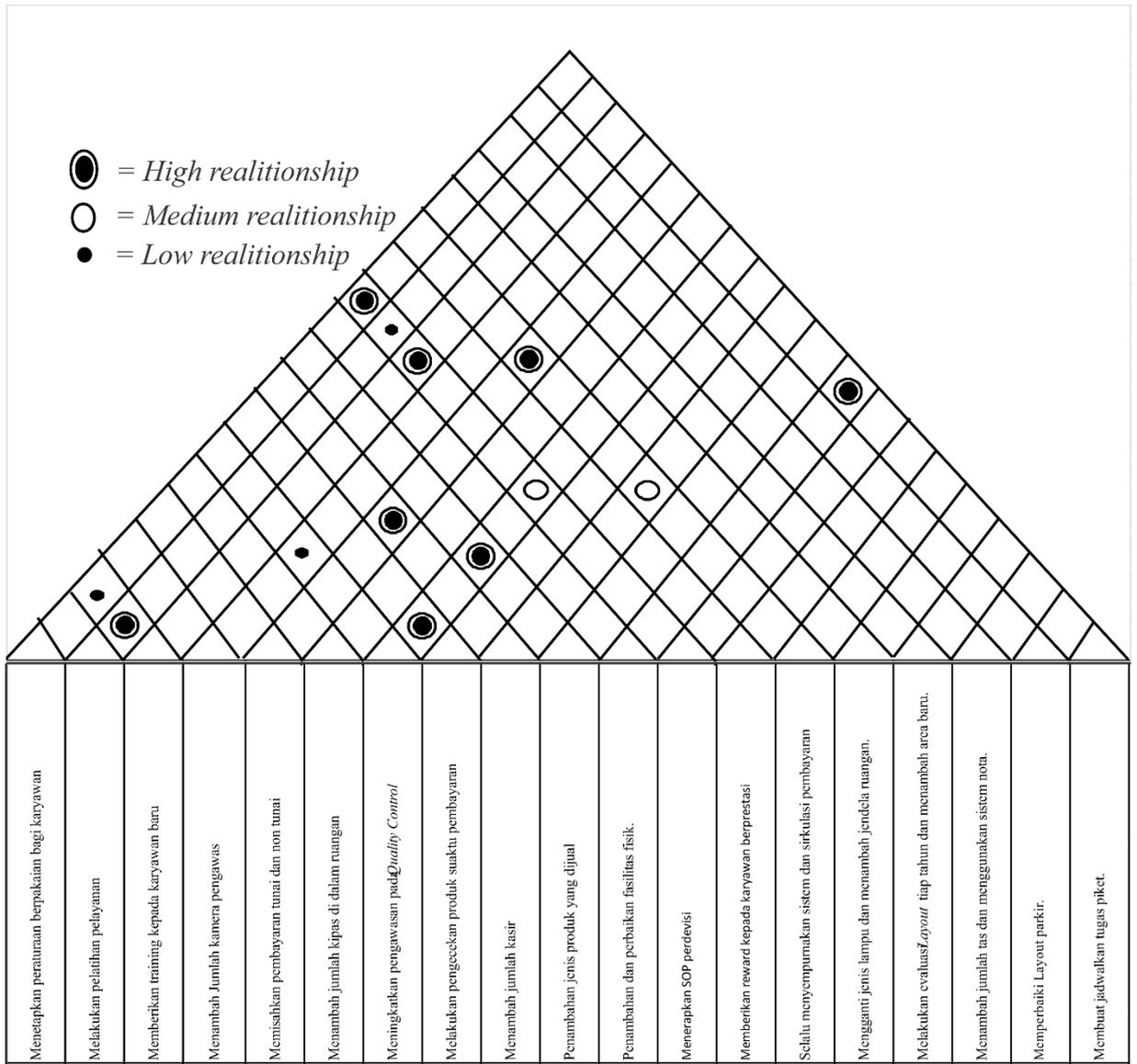
Respon teknik yang memiliki hubungan kecil adalah:

- a. Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan memiliki hubungan kecil dengan memberikan *training* kepada karyawan baru.
- b. Melakukan pelatihan pelayanan memiliki hubungan kecil dengan menerapkan SOP perdevisi.
- c. Menambah jumlah kamera pengawas memiliki hubungan kecil dengan meningkatkan pengawasan pada *quality control*.

Respon teknik yang tidak memiliki hubungan adalah:

- a. Memperbaiki *layout* parker.
- b. Menambah jumlah kipas di dalam ruangan.

- c. Penambahan jenis produk yang dijual.
- d. Memberikan *reward* kepada karyawan berprestasi.
- e. Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan.
- f. Melakukan evaluasi *layout* tiap tahun dan menambah area baru
- g. Menambah jumlah tas dan menggunakan sistem nota.

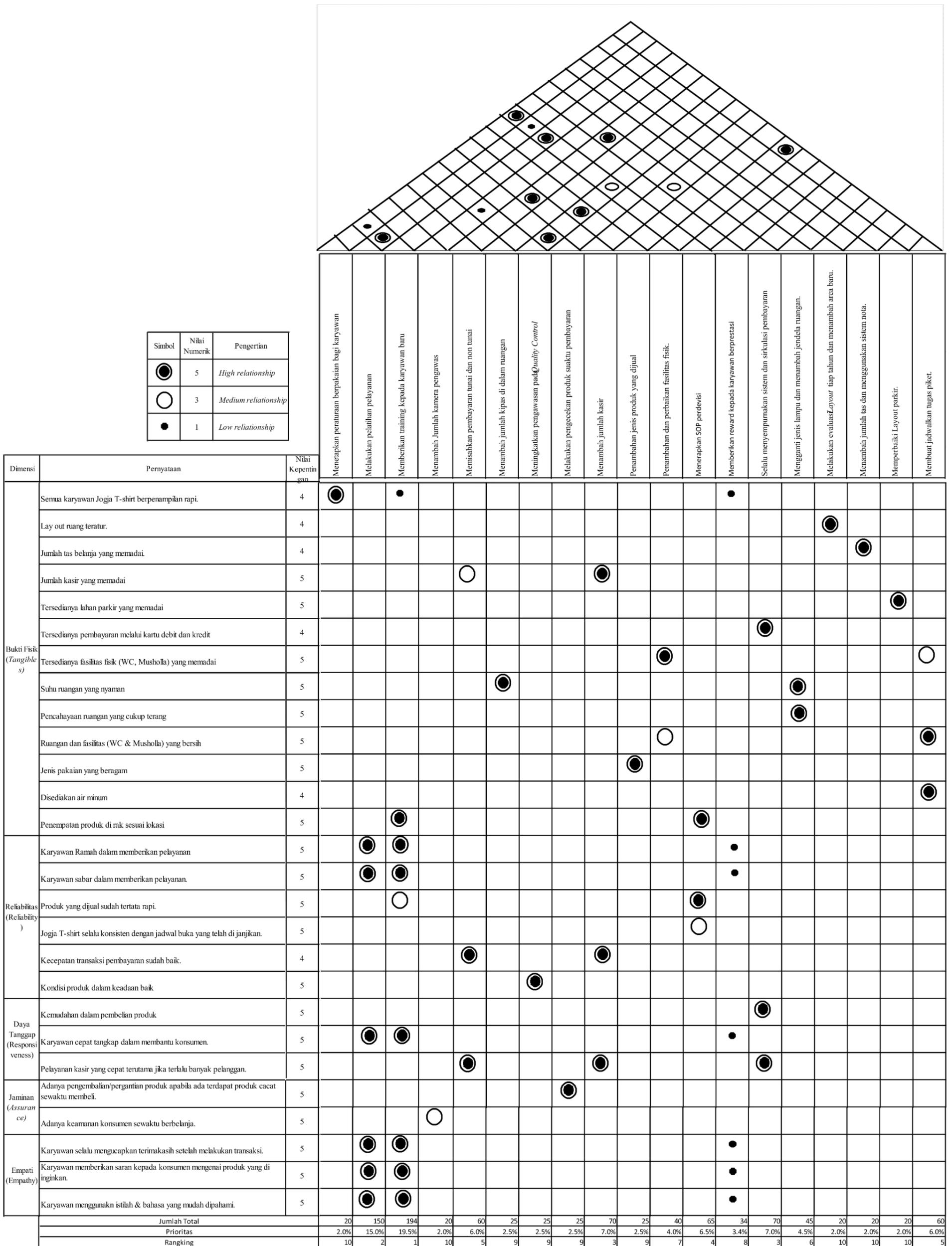


Gambar 4.2
Hubungan Antar Respon

5. Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan (*Priorities assigned to Customer*) merupakan bagian yang menunjukkan tingkat kepentingan dari respon teknik, terletak pada 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 modulus masing-masing atribut dan dijumlahkan dengan hasil perhitungan dari atribut lainnya, seperti yang terlihat pada gambar 4.3.

Sebagai contoh pada tabel 4.7 pada respon teknik menerapkan peraturan berpakaian bagi karyawan memiliki hasil perhitungan (jumlah total) sebesar 20. Nilai ini di dapat dari modulus nilai pernyataan konsumen semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi adalah 4, hubungan antara pernyataan konsumen semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi dengan respon teknik menerapkan peraturan berpakaian bagi karyawan adalah *high relationship*(●) dengan nilai numerik sebesar 5. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan perkalian antara modulus nilai pernyataan dengan nilai hubungan respon teknik tersebut adalah $4 \times 5 = 20$. Tingkat kepentingan memberikan informasi kepada perusahaan tentang respon teknik mana yang sebaiknya dilaksanakan terlebih dahulu, karena respon teknik tersebut memiliki hubungan yang besar terhadap berbagai atribut.



Gambar 4.3 House of Quality

Tingkat kepentingan (*ranking*) diperoleh dengan mengurutkan hasil perhitungan yang terbesar hingga hasil perhitungan yang terkecil. Tabel 4.7 merupakan hasil perhitungan dari gambar 4.3. Terdapat 5 Respon teknik yang mendapatkan tingkat kepentingan tertinggi yaitu memberikan *training* kepada karyawan baru dengan hasil perhitungan sebesar 194, melakukan pelatihan pelayanan dengan hasil perhitungan sebesar 150 dan selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran dengan perolehan hasil sebesar 70. Dilihat dari 19 respon teknik terdapat 3 respon teknik yang mendapatkan tingkat kepentingan terendah salah satunya adalah menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan dengan hasil perhitungan sebesar 20.

Tabel 4.7
Tingkat Kepentingan atribut

No	Respon Teknik	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan (<i>ranking</i>)
1	Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan.	20	10
2	Melakukan pelatihan pelayanan.	150	2
3	Memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru.	194	1
4	Menambah Jumlah kamera pengawas.	20	10
5	Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai.	60	5
6	Menambah jumlah kipas di dalam ruangan.	25	9
7	Meningkatkan pengawasan pada <i>Quality Control</i> .	25	9
8	Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran.	25	9
9.	Menambah jumlah kasir.	70	3
10	Penambahan jenis produk yang dijual.	25	9
11	Penambahan dan perbaikan fasilitas fisik.	40	7
12	Menerapkan SOP perdevisi.	65	4

Sambungan tabel 4.7

No	Respon Teknik	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan (<i>ranking</i>)
13	Memberikan reward kepada karyawan berprestasi.	34	8
14	Selalu menyempurnakan sistem dan sirkulasi pembayaran	70	3
15	Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan.	45	6
16	Melakukan evaluasi <i>Layout</i> tiap tahun dan menambah area baru.	20	10
17	Menambah jumlah tas dan menggunakan sistem nota.	20	10
18	Memperbaiki <i>Layout</i> parkir.	20	10
19	Membuat jadwal tugas piket.	60	5

D. Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.7 dan gambar 4.3 respon teknik yang mendapatkan *ranking* tertinggi adalah memberikan *training* kepada karyawan baru dengan hasil perhitungan sebesar 194. Hal ini berarti bahwa memberikan *training* kepada karyawan baru merupakan respon yang harus diprioritaskan dibanding respon teknik lainnya. Hal ini didukung dengan kuatnya hubungan respon teknik ini dengan berbagai pernyataan konsumen antara lain penempatan produk di rak sesuai lokasi, karyawan ramah dalam memberikan pelayanan, karyawan sabar dalam memberikan pelayanan, karyawan cepat tangkap dalam membantu konsumen, karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah bertransaksi, karyawan memberikan saran kepada konsumen dan karyawan menggunakan istilah dan bahasa yang mudah dimengerti. Berdasarkan hasil

wawancara dengan pihak Jogja T-shirt memberikan *training* kepada karyawan baru dapat membantu mengurangi kesalahan dalam penempatan produk, penataan produk dan membantu karyawan dalam memberikan pelayanan secara maksimal.

Respon teknik yang mendapatkan peringkat kedua adalah memberikan pelatihan karyawan, respon teknik ini memiliki hasil perhitungan sebesar 150. Respon ini memiliki hubungan yang besar dengan banyak pernyataan dari konsumen seperti karyawan ramah dalam memberikan pelayanan, karyawan sabar dalam memberikan pelayanan, karyawan cepat tangkap dalam membantu konsumen, karyawan selalu mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi, karyawan memberikan saran kepada konsumen mengenai produk yang diinginkan, karyawan menggunakan istilah & bahasa yang mudah dipahami. Memberikan pelatihan pelayanan merupakan hal yang penting apabila perusahaan ini meningkatkan kepuasan konsumen dalam aspek pelayanan, Harapan dari diberikannya pelatihan pelayanan ini adalah karyawan Jogja T-shirt yang sebelumnya tidak mendapat pelatihan pelayanan atau karyawan yang baru pindah dari divisi lain mampu memberikan pelayanan secara maksimal baik dalam aspek daya tangkap, kesabaran, keramahan dan tutur kata yang baik.

Respon teknik yang mendapatkan urutan ranking ke tiga adalah menambah jumlah kasir dengan hasil perhitungan sebesar 70. Respon teknik ini

memiliki hubungan dengan tiga pernyataan konsumen antara lain adalah jumlah kasir yang memadai, kecepatan transaksi pembayaran sudah baik, pelayanan kasir yang cepat terutama jika terlalu banyak pelanggan. Ketiga pernyataan tersebut memiliki hubungan yang besar dengan respon teknik menambah jumlah kasir, penambahan jumlah kasir dapat membantu mengurangi terjadinya antrian sewaktu pembayaran. Semakin cepat proses transaksi maka konsumen akan semakin puas.

Respon teknik yang juga mendapatkan urutan ke tiga adalah selalu menyempurnakan *system* dan sirkulasi pembayaran. Respon teknik ini memiliki hubungan yang besar dengan tiga pernyataan konsumen, diantaranya tersedianya pembayaran melalui kartu debit dan kredit, kemudahan dalam pembelian produk, pelayanan kasir yang cepat jika terlalu banyak pelanggan. Penyempurnaan *system* dan sirkulasi pembayaran dapat membantu dalam mengurangi antrian pembayaran dan menghindari terjadinya kecacatan produk yang dijual.

Respon teknik yang mendapatkan *ranking* ke empat adalah menerapkan SOP (Standard Operating Procedure) perdevisi. Respon teknik ini memiliki hubungan dengan tiga pernyataan konsumen yaitu berhubungan besar dengan penempatan produk di rak sesuai lokasi, berhubungan besar dengan produk yang dijual sudah tertata rapi dan yang terakhir berhubungan sedang dengan Jogja T-shirt konsisten dengan jadwal buka yang telah dijanjikan. Menerapkan

SOP perdevisi dapat membantu karyawan Jogja T-shirt sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama karyawan dan menghindari kesalahan dalam bekerja.

Respon teknik yang mendapat ranking ke lima adalah memisahkan pembayaran tunai dan non tunai memiliki hubungan yang sedang dengan pernyataan jumlah kasir yang memadai, memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan kecepatan transaksi pembayaran sudah baik dan pelayanan kasir yang cepat terutama jika terlalu banyak pelanggan. Memisahkan pembayaran tunai dan non tunai dapat membantu karyawan dalam mempercepat proses transaksi, terutama apabila transaksi dalam jumlah besar dan menghindari kesalahan dalam menghitung jumlah transaksi yang harus dibayar atau yang harus dikembalikan.

Respon teknik yang juga mendapatkan *ranking* ke lima adalah menjadwalkan tugas piket. Respon teknik ini memiliki hubungan yang sedang dengan tersedianya fasilitas fisik (WC dan Musholla) yang memadai, memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan ruangan dan fasilitas yang bersih dan disediakan air minum. Menjadwalkan tugas piket akan membantu menjaga kebersihan fasilitas fasilitas yang ada sehingga konsumen akan merasa puas dan bersedia mengeluarkan dana tambahan untuk menjaga dan menambah fasilitas fisik seperti WC dan Musholla.

Respon teknik mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan merupakan respon teknik yang mendapat *ranking* ke enam. Respon ini memiliki hubungan yang kuat dengan dua pernyataan konsumen, yaitu pencahayaan ruangan yang cukup terang dan suhu ruangan yang nyaman. Mengganti jenis lampu dan menambah jendela ruangan dapat membantu dalam menambah pencahayaan pada siang hari, dan mampu mensejukkan suhu ruangan mengingat ruangan pada Jogja T-shirt menggunakan kipas angin.

Penambahan dan perbaikan fasilitas fisik merupakan respon teknik dengan *ranking* ke tujuh, respon ini memiliki hubungan dengan dua pernyataan konsumen yaitu memiliki hubungan yang sedang dengan pernyataan ruangan dan fasilitas fisik yang bersih dan berhubungan kuat dengan tersedianya fasilitas fisik yang memadai. Menambah dan memperbaiki fasilitas fisik akan membantu Jogja T-shirt dalam memberikan kenyamanan konsumen, seperti memperluas ruangan musholla, mengganti atau menambah karpet dan mukenah, serta mengganti timbah atau keran toilet.

Respon teknik yang mendapatkan urutan tingkat kepentingan ke delapan adalah menambahkan reward kepada karyawan berprestasi. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kecil dengan tujuh pernyataan konsumen, antara lain. Semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi, karyawan ramah dalam memberikan pelayanan, karyawan sabar dalam memberikan pelayanan, karyawan cepat tangkap dalam membantu konsumen, karyawan selalu

mengucapkan terimakasih setelah melakukan transaksi, karyawan memberikan saran kepada konsumen mengenai produk yang diinginkan, karyawan menggunakan istilah yang mudah dipahami. Pemberian *reward* kepada karyawan akan membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih dari standar pelayanan yang telah diberikan perusahaan sehingga secara tidak langsung respon teknik ini membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Menambah jumlah kipas didalam ruangan merupakan respon teknik ke Sembilan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan suhu ruangan yang nyaman. Jogja T-shirt menggunakan kipas angin sebagai penyejuk suhu ruangan untuk penghematan biaya dibanding menggunakan AC.

Meningkatkan pengawasan pada *quality control* merupakan respon teknik yang memiliki hubungan kuat dengan pernyataan kondisi produk dalam keadaan baik dan berada pada *ranking* ke sembilan. Meningkatkan pengawasan pada *quality control* dapat membantu perusahaan menghindari terjualnya produk cacat dipasaran yang dapat merusak citra perusahaan.

Melakukan pengecekan produk sewaktu pembayaran merupakan respon teknik yang juga mendapatkan *ranking* ke sembilan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan adanya pengembalian produk apabila terdapat produk cacat sewaktu pembelian. Melakukan pengecekan produk

sewaktu pembayaran dapat membantu konsumen dalam menghindari pembelian produk cacat yang tidak disengaja.

Penambahan jenis produk yang dijual memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan jenis pakaian yang beragam. Menambah jenis produk yang dijual membantu meningkatkan pelayanan kepada konsumen karena konsumen memiliki lebih banyak pilihan produk yang dapat dibeli. Respon teknik juga ini berada pada respon teknik dengan *ranking* ke sembilan.

Menetapkan peraturan berpakaian bagi karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan semua karyawan Jogja T-shirt berpenampilan rapi, respon teknik ini berada pada *ranking* ke sepuluh. Menetapkan peraturan berpakaian akan membantu perusahaan memberikan gambaran yang jelas bagaimana standar berpenampilan rapi di Jogja T-shirt, mulai dari cara berpakaian, landasan kaki, jilbab dan lain lain.

Menambah jumlah kamera pengawas memiliki hubungan yang sedang dengan adanya keamanan konsumen sewaktu berbelanja. Menambah jumlah kamera pengawas dapat membantu meminimalisir terjadinya niat pencurian barang barang konsumen. Respon teknik ini berada pada *ranking* ke sepuluh.

Menambah jumlah tas dan menggunakan *system* nota merupakan respon teknik yang memiliki hubungan kuat dengan pernyataan jumlah tas belanja yang memadai. Menambah jumlah tas dapat membantu perusahaan menghindari

terjadinya kekurangan tas berbelanja sewaktu terjadi lonjakan konsumen pada musim liburan. Penggunaan *system* nota dapat membantu mengurangi penggunaan tas berbelanja bagi konsumen yang hanya datang untuk membeli produk mahal dan benda benda kecil. Respon teknik ini juga berada pada *ranking* ke sepuluh.

Memperbaiki *layout* parkir memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan tersedianya lahan parkir yang memadai. Memperbaiki *layout* parkir sangat penting saat terjadi lonjakan pengunjung sewaktu musim liburan dibanding memperbesar lahan parkir. Respon ini berada pada *ranking* ke sepuluh.

Melakukan evaluasi *layout* tiap tahun dan menambah area baru merupakan respon teknik dengan *ranking* ke sepuluh. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan *layout* ruang yang teratur, tiap tahunnya Jogja Tshirt terus mengganti jenis *layout* dikarenakan berkembangnya jumlah konsumen yang berkunjung sehingga perlu adanya penyesuaian *layout* dengan jumlah pengunjung, melonjaknya jumlah pengunjung mengakibatkan meningkatnya jumlah baju yang harus diproduksi dan yang disimpan digudang sehingga penting untuk menambah area baru.