

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT (STUDI KASUS: PECEL LELE *CAK LOMON*)

TUGAS AKHIR

*Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Program Studi Teknik Industri*

Oleh:

MUKHTAR ARIEF
11552104699



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT
(STUDI KASUS: PECEL LELE *CAK LOMON*)**


TUGAS AKHIR

Oleh:

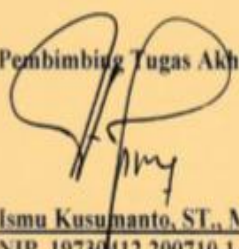
MUKHTAR ARIEF
11552104699

Telah Diperiksa dan Disetujui Sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada Tanggal 30 Juli 2020


Pembimbing Tugas Akhir I


H Ekie Gilang Permata, ST, MT
NIP. 19780917 200912 1 003

Pembimbing Tugas Akhir II


Ismu Kusumanto, ST., MT
NIP. 19730412 200710 1 002

Ketua Jurusan


Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng
NIP. 19850616 201101 1 016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT
(STUDI KASUS: PECEL LELE *CAK LOMON*)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUKHTAR ARIEF
11552104699

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Juli 2020

Pekanbaru, 30 Juli 2020
Mengesahkan,

Ketua Jurusan


Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng
NIP. 19850616 201101 1 016




Dr. Adnan Darmawi, M.Ag
NIP. 1960604 199203 1 004

DEWAN PENGUJI

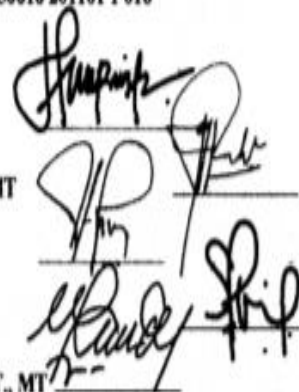
Ketua : Harpito, ST., MT

Sekretaris I : H Ekie Gilang Permata, ST, MT

Sekretaris II : Ismu Kusumanto, ST., MT

Penguji I : Silvia, S.Si., M.Si

Penguji II : Muhammad Ihsan Hamdy, ST., MT



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 30 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,

MUKHTAR ARIEF
NIM. 11552104699

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhan-mu Yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam (tuliskan baca). Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (Q.S. Al - Alaq: 1-5)

Sebuah perjuangan yang memberikan banyak pengalaman yang begitu sungguh luar biasa, semua akan tercapai apabila dilakukan dengan usaha yang sungguh-sungguh, perjuangan dan tidak lupa yang utama yaitu do'a, walaupun sesibuk apapun jangan pernah melupakan Allah karena hanya Allah yang memberi pertolongan dan kemudahan

“Ya allah, aku memohon rahmat dari padamu untuk petunjuk hatiku, mengutuhkannya keluergaku, dan menghindar fitnah dariku”

Sebuah do'a yang dibekalkan oleh orangtuaku yang tak pernah lelah untuk berjuang demi anaknya dengan penuh pengorbanan

Ku persembahkan

karya hasil perjuanganku ini teruntuk Ayah (Jenda Uli Ginting) dan Ibu (Tetty Ernawaty) tercinta. Untaian do'a yang selalu terucap dari lidah, selalu memberi semangat dan nasehat mereka yang membuatku kuat akan harapan dan impian yang ada pada diriku selama ini

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

*Mukfitar Arief
NIM. 11552104699*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT (STUDI KASUS: PECEL LELE *CAK LOMON*)

MUKHTAR ARIEF
NIM. 11552104699

Tanggal Sidang: 30 Juli 2020
Periode Wisuda:

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

ABSTRAK

Berkembangnya usaha pecel lele di wilayah Kecamatan Tampan disebabkan adanya instansi/ perguruan tinggi maupun swasta, instansi para pembisnis, dan lembaga pendidikan lainnya, yang mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun. Salah satu bisnis kuliner yang menjadi objek penelitian ini ialah Pecel lele *Cak Lomon*. Permasalahan yang sering dihadapi Pecel lele *Cak Lomon* adalah pelayanan dan respon karyawan yang minim sehingga terjadi kesalahan menu dan porsi produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor lingkungan *internal* dan *eksternal* yang mempengaruhi strategi pelayanan dan merancang strategi pelayanan yang paling efektif dalam upaya meningkatkan penjualan produk makanan pada Pecel lele *Cak Lomon*. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi perlu melakukan strategi pelayanan dengan menggunakan metode SWOT. Penentuan strategi diterapkan melalui tahap input dilakukan dengan menggunakan metode Matriks Evaluasi Faktor *Internal* (IFE) dan Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE). Pada matriks IFE didapatkan total skor sebesar 2,864, sedangkan pada Matriks EFE didapatkan skor sebesar 2,724. Matriks IE menggunakan skor yang didapatkan pada matriks IFE dan Matriks EFE menunjukkan bahwa Pecel lele *Cak Lomon* berada di sel V, dengan strategi yang dapat digunakan yaitu menjaga dan mempertahankan. Matriks SWOT menghasilkan 8 alternatif strategi yang dapat digunakan Pecel lele *Cak Lomon*. Berdasarkan tahap pencocokan dengan metode Matriks IE dan Matriks SWOT. alternatif strategi pelayanan yang paling diusulkan dan diprioritaskan adalah memberikan bonus khusus untuk karyawan.

Kata Kunci– Pelayanan, Matriks IFE, Matriks IFE EFE, Matriks SWOT.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICE ON SATISFACTION CUSTOMERS USE THE SWOT METHOD (CASE STUDY: PECEL LELE CAK LOMON)

MUKHTAR ARIEF
NIM. 11552104699

Date of Final Exam: July 30th, 2020
Period of Graduation Ceremony: June 2020

Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street KM 15 No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

ABSTRACT

The development of the catfish pecel business in the Tampan District region is due to the presence of institutions / universities and the private sector, business institutions, and other educational institutions, which has resulted in an increase in population from year to year. One of the culinary business that is the object of this research is Pecel Lele Cak Lomon. The problem that is often faced by Pecel Lele Cak Lomon is minimal service and employee response resulting in menu and product portion errors. This study aims to analyze internal and external environmental factors that influence service strategies and design the most effective service strategies in an effort to increase sales of food products in Cak Lomon Catfish Pecel. Based on the problems faced, it is necessary to conduct a service strategy using the SWOT method. Determination of the strategy applied through the input stage is done using the Internal Factor Evaluation Matrix (IFE) and External Factor Evaluation Matrix (EFE) methods. In the IFE matrix a total score of 2.864 is obtained, while in the EFE Matrix a score of 2.724 is obtained. The IE Matrix uses the scores obtained on the IFE matrix and the EFE Matrix shows that the Cak Lomon Catfish Pecel is in cell IV, with a strategy that can be used which is to maintain and maintain. The SWOT matrix produces 8 alternative strategies that can be used Cak Lomon Pecel catfish. Based on the matching stage with the IE Matrix and SWOT Matrix methods. The most proposed and prioritized alternative service strategy is giving special bonuses to employees.

Keywords - Services, IFE Matrix, IFE EFE Matrix, SWOT Matrix.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Shallallahu' alaihi Wasallam, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **"ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT (STUDI KASUS: PECEL LELE CAK LOMON)"** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk dan bimbingan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng., P.hD selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvia, S.Si., M.Si sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ekie Gilang Permata, ST, M.Sc dan Bapak Muhammad Ihsan Hamdy ST. MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan



petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

7. Ibu Silvia,S.Si.,M.Si dan Bapak Muhammad Ihsan Hamdy, ST, MT yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Teristimewa kepada Ayahanda Jenda Uli Ginting dan Ibunda Tetty Ernawaty Pane, yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Teruntuk Keluarga Tercinta Zubeir Ahmad Ginting, A.md. dan Rahmi Ginting, S.E. yang telah memberikan support moril dan materil selama kuliah.
11. Partner Kehidupan Teman-teman Destro, Teman-teman Boluik'15 dan lain sebagainya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dan teman Hidup dunia dan akhirat Ms Siti Fatimah, S.Pd. yang senantiasa memberikan dukungan do'a dan masukan pasti positif.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Pekanbaru, 30 Juli 2020
Penulis,

UIN SUSKA RIAU

(Mukhtar Arief)
Nim. 11552104699

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Posisi Penelitian	8
1.6 Batasan Masalah	9
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Komponen Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.5	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.6	Tipe-tipe Ketidakpuasan Pelanggan.....	17
2.1.7	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.8	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.9	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.10	Keuntungan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.11	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2	Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.1	Konsep Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.2	Elemen Kualitas Pelayanan.....	23
2.3	Pecel Lele	28
2.4	Teknik Sampling	29
2.4.1	<i>Probability Sampling</i>	29
2.4.2	<i>Nonprobability Sampling</i>	30
2.5	Validitas.....	31
2.6	Reabilitas	32
2.7	<i>Kuesioner</i> (Angket).....	32
2.8	Analisis Lingkungan Eksternal	34
2.9	Analisis Lingkungan Internal.....	34
2.10	Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE) dan <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE).....	36
2.11	Matrik Internal-Eksternal (IE).....	39
2.12	Matrik SWOT	40
METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Studi Pendahuluan.....	44
3.1.1	Observasi.....	44
3.1.2	Wawancara.....	44
3.2	Studi Literatur.....	44
3.3	Identifikasi Masalah.....	45
3.4	Rumusan Masalah.....	45
3.5	Tujuan Penelitian.....	45
3.6	Populasi dan sampel.....	46
3.6.1	Populasi.....	46

BAB III

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.2 Sampel.....	46
3.6.3 Ukuran Sampel.....	46
3.6.4 Teknik Sampling.....	47
3.7 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	48
3.8 Perancangan Kuesioner.....	48
3.8.1 Identifikasi Variabel dan Indikator.....	49
3.8.2 Skala Pengukuran Variabel.....	50
3.9 Pre-test Kuesioner.....	50
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.10.1 Uji Validitas.....	51
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.11 Pengumpulan Data.....	52
3.12 Pengolahan Data.....	53
3.12.1 Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE) dan Matriks <i>Eksternal</i> (EFE).....	53
3.12.2 Matriks IE (<i>Internal-Eksternal</i>) dan Matriks SWOT.....	54
3.13 Analisa.....	55
3.14 Kesimpulan dan Saran.....	55
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	56
4.1.1 Profil Perusahaan	56
4.1.2 Struktur Organisasi	57
4.1.3 Data Penjualan	58
4.1.4 Analisis Lingkungan <i>Internal</i>	59
4.1.4.1 Sumber Daya Manusia.....	59
4.1.4.2 Pemasaran.....	60
4.1.4.3 Manajemen Keuangan.....	62
4.1.4.4 Produksi dan Operasi	62
4.1.4.5 Penelitian dan Renovasi warung Pecel lele.....	64
4.1.5 Analisis Lingkungan <i>Eksternal</i>	64
4.1.5.1 Lingkungan Makro	64
4.1.5.2 Lingkungan Mikro	67
4.1.5.3 Lingkungan Industri.....	68

4.1.6	Demografi Responden	71
4.1.6.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.1.6.2	Demografi Responden Berdasarkan Umur	72
4.1.6.3	Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	73
4.1.6.4	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.6.5	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.7	Pengujian Validitas dan Reabilitas	77
4.1.7.1	Uji Validitas dan Reabilitas Faktor <i>Internal</i>	77
4.1.7.2	Uji Validitas dan Reabilitas Faktor <i>Eksternal</i>	79
4.2	Pengolahan Data	
4.2.1	Identifikasi dan Analisis Lingkungan <i>Internal</i> & Lingkungan <i>Eksternal</i> <i>Pecel lele Cak Lomon</i>	81
4.2.1.1	Matriks IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>)	81
4.2.1.2	Matriks EFE (<i>Eksternal Factor Evaluation</i>)	85
4.2.2	Perumusan dan Penetapan Alternatif Strategi di Dalang <i>Collection</i>	87
4.2.2.1	Matriks IE (<i>Internal - Eksternal</i>).....	87
4.2.2.2	Matriks SWOT	89
BAB V ANALISA DATA		
5.1	Pengumpulan Data.....	93
5.1.1	Analisa Profil Perusahaan	93
5.1.2	Analisa Struktur Organisasi	94
5.1.3	Analisa Data Penjualan	94
5.1.4	Analisis lingkungan <i>Internal</i>	94
5.1.4.1	Analisa Sumber Daya Manusia	95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.4.2	Analisis Pemasaran.....	96
5.1.4.3	Analisa Manajemen Keuangan.....	96
5.1.4.4	Analisa Produksi dan Operasi	97
5.1.4.5	Analisa Penelitian dan Renovasi warung Pecel lele.....	98
5.1.5	Analisis lingkungan <i>Eksternal</i>	98
5.1.4.1	Analisa Lingkungan Makro.....	99
5.1.5.2	Analisa Lingkungan Mikro	100
5.1.5.3	Analisa Lingkungan Industri	101
5.1.6	Analisis Demografi Responden	102
5.1.6.1	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	102
5.1.6.2	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	102
5.1.6.3	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	103
5.1.6.4	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	103
5.1.6.5	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	104
5.1.7	Analisa Pengujian Validitas dan Reabilitas <i>Faktor Internal</i>	104
5.1.7.1	Analisa Uji Validitas dan Reabilitas <i>Faktor Internal</i>	105
5.1.7.2	Analisa Uji Validitas dan Reabilitas <i>Faktor Eksternal</i>	105
5.2	Analisa Pengolahan Data	106
5.2.1	Analisa Lingkungan <i>Internal & Eksternal</i> Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	106
5.2.1.1	Analisa Matriks IFE (<i>Internal Factor Evolution</i>)	106
5.2.1.2	Analisa Matriks EFE (<i>External Factor Evolution</i>)	107
5.2.2	Perumusan dan Penetapan Alternatif	108

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.2.1	Analisa Matriks IE (<i>Internal – Eksternal</i>)	108
5.2.2.2	Analisa Matriks SWOT	109

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	113
6.2	Saran	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR GAMBAR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Halaman
Gambar 1.1	Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	3
Gambar 1.2	Dapur Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	4
Gambar 1.3	Pelanggan Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	4
Gambar 1.4	Grafik Pendapatan Perminggu Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	6
Gambar 3.1	<i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian.....	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	58
Gambar 4.2	Grafik Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Gambar 4.3	Grafik Persentase Berdasarkan Umur	73
Gambar 4.4	Grafik Persentase Berdasarkan Tempat Tinggal	74
Gambar 4.5	Grafik Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Gambar 4.6	Grafik Persentase Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Gambar 4.7	Hasil Matriks IE (<i>Internal - Eksternal</i>)	89



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	5
Tabel 1.2 Data Pendapatan Perminggu Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	6
Tabel 1.3 Posisi Penelitian Tugas Akhir.....	9
Tabel 2.1 Bentuk matriks EFE (<i>Eksternal Factor Evaluation</i>)	37
Tabel 2.2 Bentuk matriks IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>).....	38
Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Penilaian Rating.....	48
Tabel 3.2 Variabel IFE Indikator	49
Tabel 3.3 Variabel EFE Indikator.....	49
Tabel 3.3 Variabel EFE Indikator Lanjutan.....	50
Tabel 3.4 Faktor <i>Internal</i> Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	51
Tabel 4.1 Data Penjualan Kuliner Makanan Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	59
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	74
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.7 <i>Output SPSS Reabilitas Statistic Internal</i>	78
Tabel 4.8 <i>Reability Statistic Internal</i>	78
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kuesioner Faktor <i>Internal</i>	79
Tabel 4.10 <i>Output SPSS Reabilitas Statistic Eksternal</i>	79
Tabel 4.11 <i>Reability Statistic Eksternal</i>	80
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kuesioner Faktor <i>Eksternal</i>	80
Tabel 4.13 Hasil Bobot Analisa Matriks IFE di Pecel lele <i>Cak Lomon</i> ...	81
Tabel 4.14 Hasil Rating Analisa Matriks IFE di Pecel lele <i>Cak Lomon</i> ..	83
Tabel 4.15 Hasil Rekapitulasi Matriks IFE di Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	84
Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Matriks EFE di Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	86
Tabel 4.17 Matriks SWOT Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

		Halaman
Rumus 2.1	Rumus Slovin.....	46
Rumus 2.2	Uji Validitas	51
Rumus 2.3	Uji Reabilitas.....	52



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	Kuesioner Penelitian	119
B	Hasil Penilaian Rating Kuesioner Faktor <i>Internal</i>	126
C	Hasil Penilaian Rating Kuesioner Faktor <i>Eksternal</i>	130
D	Hasil Penilaian Rating dan Bobot Faktor Strategi <i>Internal</i>	134
E	Hasil Penilaian Rating dan Bobot Faktor Strategi <i>Eksternal</i>	138
F	Foto Produk Daur Ulang Plastik Pecel lele <i>Cak Lomon</i>	177
G	Jurnal.....	179

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri di era 4.0 sudah sangat luar biasa, dimana masyarakat dunia khususnya masyarakat Indonesia sudah hampir merasakan manfaatnya. Aktivitas masyarakat padat sudah menjadi alasan banyaknya usaha-usaha yang bergerak di bidang industri makanan. Sebagai contoh adalah warung pecel lele.

Di daerah Riau khususnya kota Pekanbaru banyak dijumpai industri makanan ini, dulunya sangat sedikit dijumpai industri ini. Akan tetapi seiring berjalannya waktu industri ini semakin banyak mengalami penambahan, salah satu faktornya yaitu sejak adanya sistem franchise atau waralaba. Berkembangnya usaha pecel lele ini di wilayah kecamatan Tampan, disebabkan adanya perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta, sekolah negeri, sekolah swasta, dan lembaga pendidikan lainnya, yang menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun. Penduduk datang dari berbagai daerah untuk menuntut ilmu dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak jarang banyak penduduknya memperoleh penghargaan. Usaha pecel lele berkembang di daerah perkotaan yang banyak terdapat perumahan atau tempat tinggal yang sebagian besar berprofesi sebagai pekerja dan belajar. Padatnya aktivitas dan keperluan penduduk mengakibatkan banyaknya ibu rumah tangga tidak memasak di rumah dan memilih pecel lele sebagai lauk pauk untuk makanan di rumah.

Perkembangan pecel lele tidak lepas dari kreatif dan inovatif agar dapat bertahan menghadapi persaingan bisnis yang ketat ini, banyak industri yang berorientasi pada konsumen. Konsumen yang berperan penting untuk menentukan rasa dan bentuk dari produk yang disediakan. Dengan demikian perilaku konsumen dapat digunakan sebagai alat untuk

melihat peluang-peluang baru yang timbul ataupun untuk mengantisipasi persaingan yang sedemikian ketatnya ini.

Sebuah industri berusaha untuk memenangkan persaingan dengan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Pelanggan lebih mudah untuk pindah ke industri pesaing apabila kepuasan tidak dapat dipenuhi. Semakin banyak konsumen yang meninggalkan industri dan beralih menjadi pelanggan industri pesaing, sehingga akan berdampak pada penjualan yang menurun dan laba pasti ikut turun.

Seorang pelanggan akan menilai baik atau buruknya suatu perusahaan berdasarkan kualitasnya. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan dan juga sebaliknya. Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang berlebihan kepada pelanggan tentang suatu produk yang dijual, maka pelanggan akan mempunyai pengharapan yang terlalu tinggi, sehingga berakibat ketidakpuasan apabila penjual tidak dapat memenuhi janji sesuai dengan informasi yang diberikan. Kemungkinan kedua adalah apabila penjual kurang memberikan informasi kepada pelanggan, maka tingkat pengharapan pelanggan menjadi rendah terhadap suatu produk sehingga transaksi jual beli tidak akan terjadi.

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*). Bila kinerja produk dari pengalaman mengkonsumsi berada di bawah harapannya, kondisi ini menunjukkan hal tidak puas (*dissatisfied*), bila sama puas (*satisfied*), dan bila di atas sangat puas (*highly satisfied*). Konsekuensi daripada definisi ini yaitu pengukuran kepuasan didasarkan kepada kesenjangan antar harapan dan pengalaman, tanpa harus mempermasalahkan dulu dimensi maupun indikator yang dijadikan ukuran kepuasan pelanggan. Secara implisit konsep ini harus memenuhi asumsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

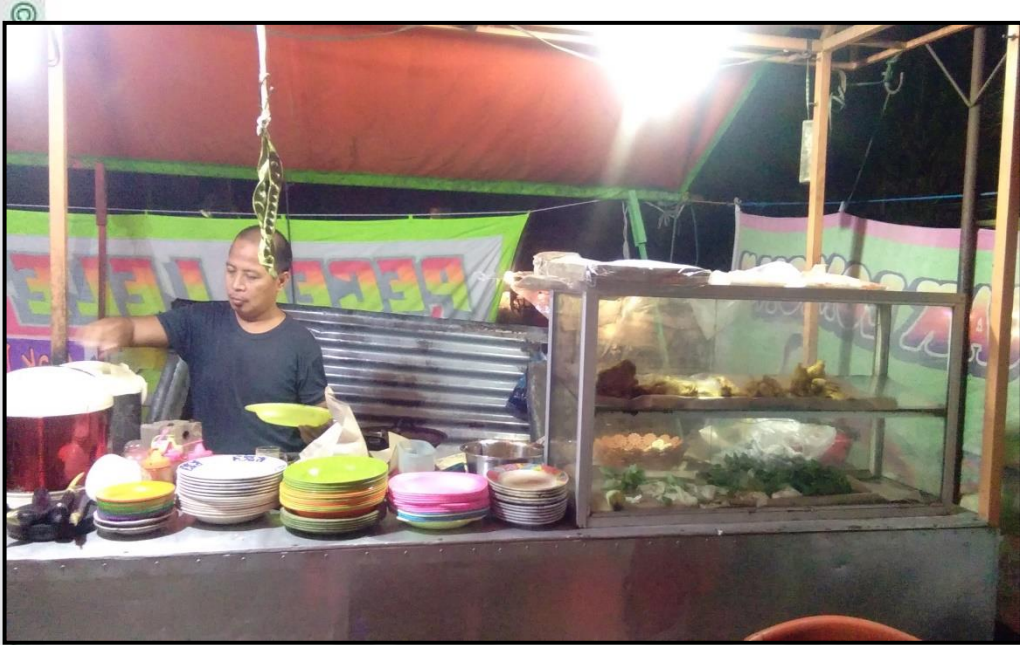
bahwa responden sudah lebih dahulu mempunyai harapan atas barang dan jasa yang akan dikonsumsi, dan asumsi ini tidak selalu terpenuhi.”.

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dan pengetahuan setelah membandingkan hasil yang konsumen rasakan sesuai dengan yang diharapkan dan memuaskan keinginannya. Apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan akan membeli kembali, namun sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan kecewa. Kualitas dan pelayanan dari suatu produk adalah salah satu cara untuk mengukur kepuasan konsumen.

Persaingan usaha pecel lele inipun ada dan terjadi di Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Hal ini ditandai dengan banyaknya kuliner warung pecel lele yang berdiri di kawasan Kelurahan Simpang Baru. Salah satu bisnis kuliner yang menjadi objek penelitian ini ialah Pecel lele *Cak Lomon* terletak di jalan Garuda Sakti KM.3, dengan jumlah karyawan 2 orang (termasuk *owner*).



Gambar 1.1 Pecel Lele *Cak Lomon*



Gambar 1.2 Dapur Pecel Lele *Cak Lomon*



Gambar 1.3 Pelanggan Pecel Lele *Cak Lomon*

Pelanggan pecel lele *Cak Lomon* akan dijadikan objek dalam penelitian ini, yang diharapkan dapat memenuhi kriteria kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun pada kenyataan banyak terjadi permasalahan. Permasalahan yang terjadi di pecel lele *Cak Lomon* yaitu kualitas pelayanan yang kurang optimal sehingga adanya keluhan konsumen

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mencapai 30 orang, seperti karyawan yang tidak memenuhi permintaan pelanggan yang menginginkan produk pecel lele yang digoreng kering/basah dan respon karyawan yang minim dalam mencatat semua pesanan pelanggan sehingga terjadi kesalahan menu dan porsi produk.

Berdasarkan data pendahuluan yang diambil dari pelanggan Pecel Lele *Cak Lomon* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pecel lele *Cak Lomon*, dilakukan kuesioner dengan 4 pertanyaan yang diajukan, yaitu keramahan karyawan, respon karyawan, harga dan ketepatan waktu pengemasan produk. Data kuesioner diambil sebanyak 10 orang responden mengingat saat observasi penelitian sedang dilanda wabah Covid-19.

Tabel 1.1 Rekapitulasi hasil kuesioner pendahuluan

Responden	Keramahan karyawan				Respon Karyawan				Harga				Waktu Pengemasan			
	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
1			√			√				√			√			
2		√					√			√				√		
3	√						√				√			√		
4			√			√				√					√	
5		√			√				√				√			
6			√			√			√				√			
7		√					√				√				√	
8			√			√				√			√			
9			√				√			√				√		
10			√				√		√					√		
Jumlah	1	3	6	0	1	4	5	0	2	6	2	0	3	5	2	0

(Sumber: Pecel lele *Cak Lomon*, 2020)

Keterangan : SP : Sangat Puas

P : Puas

TS : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Berdasarkan table 1.1 diatas terdapat beberapa konsumen yang menjawab tidak puas, hal ini menandai ada pelayanan karyawan yang tidak maksimal sehingga konsumen sedikit kecewa, terutama dari pertanyaan

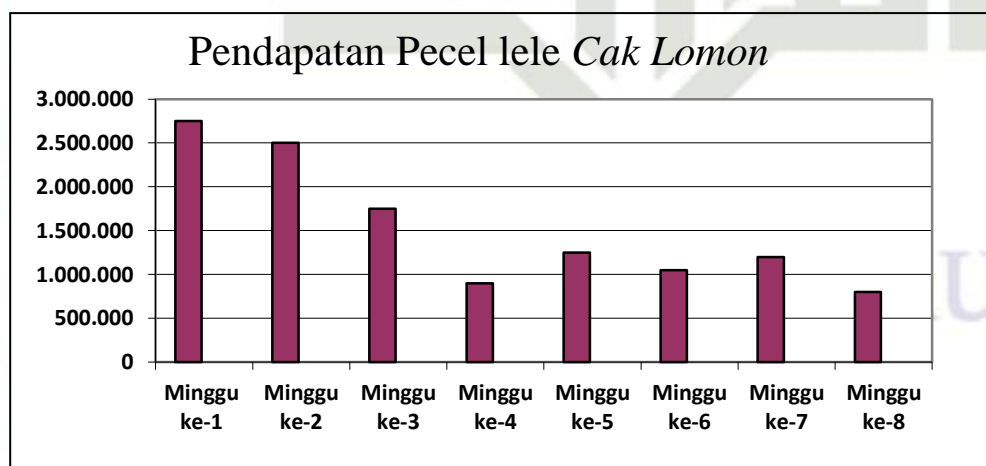
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keramahan karyawan 6 (enam) responden dari 10 (sepuluh) responden 60% responden menjawab tidak puas pada pertanyaan keramahan karyawan. Untuk respon karyawan dalam melayani pelanggan terdapat 5 (lima) responden dari 10 (sepuluh) atau sekitar 50% responden menjawab tidak puas. Sementara untuk harga dan ketepatan waktu pengemasan ada 2 (dua) responden atau 20% menjawab tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa respon karyawan masih kurang dalam menghadapi dan melayani konsumen (keramahan karyawan), serta masih kurang memuaskannya respon karyawan saat pelanggan memesan produk. Kedua hal tersebut menandai kurangnya kecakapan karyawan dalam pelayanan di warung pecel lele tersebut.

Tabel 1.2. Pendapatan perminggu di pecel lele *Cak Lomon*

No	Tanggal dan Bulan	Pendapatan Perminggu
1	3Mar - 9Mar 2020	Rp 2,750,000
2	10Mar - 16 Mar 2020	Rp 2,500,000
3	17 Mar - 23 Mar 2020	Rp 1,750,000
4	24Mar - 30 Mar 2020	Rp 900,000
5	31 Mar – 06 Apr 2020	Rp.1,250,000
6	07 Apr – 13 Apr 2020	Rp.1,050,000
7	14 Apr - 20 Apr 2020	Rp. 1.200.000
8	21 Apr -27 Apr 2020	Rp.800.000

(Sumber: Pecel lele *Cak Lomon*, 2020)



Gambar 1.5 Grafik Pendapatan Pecel lele *Cak Lomon*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa pada minggu pertama yang diawali pada 03 Maret 2020 ke minggu ketiga terjadi penurunan dan naik lagi pada minggu keempat dan kelima tetapi tidak sebanyak minggu pertama dan selanjutnya tidak ada lagi kenaikan/stabil, bahkan penurunan dari minggu pertama sampai minggu ketiga sangat jauh.

Adanya permasalahan pelayanan pelanggan yang terlihat menurun di Pecel lele *Cak Lomon* tersebut memerlukan upaya-upaya yang harus dilakukan untuk dapat meningkatkan kembali kepuasan pelanggan yang hasil akhirnya kembali pada pencapaian target bulanan. Masalah yang kemudian timbul adalah bagaimana meningkatkan pemenuhan kepuasan pelanggan tersebut. Sehubungan dengan itu maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai analisis pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Pecel lele *Cak Lomon*. Dengan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui mengukur tingkat motivasi kerja Pecel lele *Cak Solomon*, penulis memilih judul “**Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT) (Studi kasus di Pecel Lele *Cak Lomon*)**”.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi informasi bermanfaat bagi Pecel Lele *Cak Lomon* dalam menentukan upaya-upaya yang sesuai untuk diterapkan dalam rangka meningkatkan pelayanan karyawan dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SWOT, studi kasus di Pecel lele *Cak Lomon* ?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mengetahui hasil faktor lingkungan *internal* dan *eksternal* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pecel lele *Cak Lomon* berdasarkan hasil pengujian.
2. Merancang strategi pelayanan dalam pemenuhan kepuasan konsumen di Pecel lele *Cak Lomon* sehingga tercipta pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Bagi Peneliti:

Sebagai sarana dalam mengaplikasikan teori-teori yang didapat dalam perkuliahan sehingga dengan penelitian ini bisa memberikan gambaran manfaat dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan memberikan pengalaman serta menambah kemampuan peneliti untuk memperdalam bidang kajian Pemasaran.

1.4.2 Bagi Pecel lele *Cak Lomon*

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan pelayanan dalam pemenuhan kepuasan konsumen/pelanggan dan mampu meningkatkan pencapaian target perusahaan.

1.5 Posisi Penelitian

Untuk menghindari adanya penelitian dengan format penyalinan yang sama maka perlu ditampilkan posisi penelitian. Dari table 1.3 dibawah bisa dilihat posisi penelitian dalam melakukan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan	Objek Penelitian	Metode	Tahun
Edi Kusnadi, dkk	Analisis terhadap strategi layanan Jasa Pengiriman Barang	Untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang yang dimiliki perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja, dan memberikan masukan tentang strategi pengembangan usaha yang tepat.	PT. Indopasifik Jayatama (Cabang Situbondo)	SWOT	2016
Lupita Widiawati, dkk	Strategi bersaing Warung tenda Pecel Lele di sepanjang Lintas Timur Kecamatan Kerinci Kabupaten Pelalawan	Untuk mengetahui dan menganalisis alternatif strategi bersaing yang tepat bagi Warung Pecel lele di sepanjang Lintas Timur Kecamatan Kerinci serta memberikan rekomendasi strategi bersaing. (pesan antar dan menawarkan varian menu makanan baru).	Pecel lele Lintas Timur Kecamatan Kerinci	SWOT	2017
Mukhtar Arief	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pecel Lele <i>Cak Lomon</i> dan memberikan usulan perbaikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.	Pecel Lele <i>Cak Lomon</i>	SWOT	2020

1.6. Batasan Masalah

- 1.6.1 Penelitian ini dilakukan di Pecel Lele *Cak Lomon*.
- 1.6.2 Penelitian ini menggunakan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT).

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam pengambilan data maupun untuk mendapatkan pemecahan dari masalah yang diteliti dan juga teori-teori tentang kepuasan kerja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini disajikan serta penjelasan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, dimulai dari studi pendahuluan, identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan kesimpulan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini disajikan data hasil penelitian yang diperoleh dari studi kasus penelitian, analisis masalah dan penyelesaian dengan metode-metode yang digunakan dalam penelitian

BAB V

ANALISIS

Bab ini berisikan tentang analisis dari hasil pengolahan data yang didapat dan kemudian dijelaskan maksud dari hasil penelitian ini.

BAB IV

PENUTUP

Berisi tentang apa saja kesimpulan yang dapat diambil dari observasi yang dilakukan hingga analisa yang diperoleh. Serta saran-saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan (Engel *et al.*1994). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana mengenai kinerja produk telah sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk tidak sesuai dibandingkan harapan pelanggan, maka pembeli akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pembeli akan merasa puas. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya, apabila konsumen membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang bersangkutan.

Menurut Sumarwan (2004), teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh oleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Menurut Kotler (2000), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen yang didapat dengan membandingkan antara kesan kinerja terhadap kinerja produk jasa dengan harapan kinerja produk atau jasa tersebut. Apabila kenyataannya sama dengan atau lebih dari hasil yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Sebaliknya, apabila konsumen merasa kurang maka akan timbul ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hasil dari pembelian. Kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar.

Kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh

konsumen dari produk yang dibeli tersebut (Sumarwan,2003:322). Definisi lain kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2009:177).

Puas tidaknya pembeli diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Kotler dan Keller (2009) menambahkan, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Menurut Umar (2000), menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu dari harapan-harapan atas sesuatu dan kenyataan kenyataan yang diterima konsumen. Konsep kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sebuah perusahaan mungkin mampu meningkatkan profitabilitasnya dengan sarana lain daripada meningkatkan kepuasan. Perusahaan memiliki banyak pihak berkepentingan, termasuk karyawan, penyalur, pemasok, dan pemegang saham. Perusahaan mengeluarkan lebih banyak biaya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009:177). Walaupun perusahaan yang berpusat pada pelanggan berupaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi dengan menurunkan harganya atau meningkatkan jasanya, kemungkinan hasilnya adalah laba yang lebih rendah.

Pelanggan yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2.1.2 Komponen Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan pelanggan. Menurut Assael (1998) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

2. Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standard ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
3. Waktu respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

2.1.3 Ciri-ciri Konsumen yang Puas

Kotler (1997) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

2.1.4 Elemen Kepuasan Pelanggan

Wilkie (1994: 27) menyatakan bahwa terdapat 4 elemen dalam kepuasan konsumen/pelanggan yaitu:

1. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. *Confirmation/Disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merk dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual



produk. *Sebaliknya disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika *terjadi confirmation/disconfirmation*.

2.1.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang membentuknya. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada,

membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk- produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan lama daripada pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin (Kotler dan Keller,2009:179).

Kaitan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan tidak bersifat proporsional. Andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima, pada level kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level satu), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level dua sampai empat, pelanggan agak puas, tetapi masih merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih muncul. Pada level lima, pelanggan cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan mereka tau perusahaan tersebut,tidak sekedar kelebihan-sukaan rasional (Kotler dan Keller, 2009:179).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejumlah metode diadakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei berkala dapat menelusuri kepuasan pelanggan secara langsung. Para responden juga dapat diberi pertanyaan tambahan untuk mengukur maksud pembelian ulang dan kemungkinan atau kegiatan untuk merekomendasikan perusahaan dan merek kepada orang lain. Perusahaan dapat memantau angka kehilangan pelanggan dan mengontak pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang sudah beralih ke pemasok lain untuk mempelajari mengapa ini bisa terjadi (Kotler dan Keller, 2009:179). Ada empat alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan (Sumarwan,2004) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Sejumlah perusahaan yang berpusat pada pelanggan menyediakan nomor telepon bebas pulsa *hot lines*. Perusahaan juga menggunakan situs web dan email untuk komunikasi dua arah yang cepat.

2. Survei kepuasan konsumen

Perusahaan yang tanggap mengukur kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survei secara berkala. Sambil mengumpulkan data pelanggan perusahaan tersebut juga perlu bertanya lagi guna mengukur minat membeli ulang dan mengukur kecenderungan atau kesediaan merekomendasikan perusahaan dan merek ke orang lain.

3. Belanja siluman (*ghost shopping*)

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan bersangkutan. Perusahaan dapat membayar orang untuk berperan sebagai calon pembeli guna melaporkan titik kuat dan titik lemah yang dialami sewaktu membeli produk perusahaan dan pesaing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Analisis kehilangan konsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produknya.

2.1.6 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Darmadi Durianto (2004) menyatakan bahwa tipe-tipe kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kepuasan sebagai *contentment*
Contentment merupakan respon yang pasif. Pada tipe ini, ketika konsumen ditanya seberapa puas mereka terhadap suatu produk atau jasa, mereka biasanya tidak begitu memikirkannya atau mereka tidak begitu terlibat didalamnya. Respon kepuasan dapat juga dihubungkan dengan keterlibatan yang lebih tinggi pada suatu produk atau jasa yang selalu stabil disetiap waktu.
2. Kepuasan sebagai *pleasure*
Pada tipe ini konsumen terlibat secara aktif dalam proses penampilan barang atau jasa, dimana tipe ini berlawanan dengan tipe *contentment*.
3. Kepuasan sebagai *delight*
Terkadang, penampilan produk atau jasa menyebabkan timbulnya kesenangan dan kejutan yang disebut dengan *delight*. Pada tipe ini, *delight* respon merupakan respon positif dari suatu kejadian atau hasil dimana konsumen tidak mengharapkannya.
4. Kepuasan sebagai *ambivalence*
Pada tipe ini merupakan respon untuk menunjukkan, menolong konsumen menginterpretasikan harapan dan hasil, dan mengatur asimilasi dan efek yang berlawanan menjadi hal yang penting.

2.1.7 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Dharmesta & Bayu, 1999) antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Pakar lain menyebutkan ada empat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan (Nasution, 2005:50) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan).
2. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

2.1.8 Dimensi Kepuasan Pelanggan

Kualitas mencerminkan suatu dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, dalam hal ini terdapat empat dimensi utama yang biasanya digunakan (Assasel:1998), yaitu:

1. *Performance* (kinerja)
Merupakan karakteristik operasi produk dari suatu produk, misalnya probabilitas terjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, semakin andal produk bersangkutan jaminan keselamatan barang. Jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk, kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual.
2. *Features*
Merupakan karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk.
3. *Service ability* (pelayanan perbaikan)
Yaitu kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi, dan keramah-tamahan satf layanan.
4. *Aesthetics* (estetika)
Menyangkut penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indera.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (Irawan, 2008) yaitu:

1. Perasaan Puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk
Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus menerus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain
Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk
Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan beberapa indikator dari kepuasan pelanggan, yaitu 1) Perasaan Puas; 2) Selalu membeli produk; 3) Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain; 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

2.1.10 Keuntungan Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu loyalitas dan efek *positive word of mouth* (Tjiptono, et., al., 2008:41). Manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi pendapatan masa depan dari pembelian ulang.
3. Menekan biaya transaksi pelanggan, terutama dari efisiensi biaya komunikasi, penjualan dan layanan pelanggan.
4. Meningkatkan imunitas pelanggan terhadap godaan merek lain.
5. Membuka peluang perusahaan untuk menetapkan harga premium kepada pelanggan
6. Pelanggan akan menjadi lebih terbuka dengan tawaran perusahaan untuk lini produk atau lini merek lain.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Tjiptono et al:2003):

1. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.
5. Laba yang diperoleh meningkat.

2.1.11 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Hosang et al (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Tjiptono (2007), mengemukakan kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan



pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Nilasari dan Istiatin (2015), kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml *et al.*(1996), Pelayanan yang sangat baik akan menciptakan konsumen yang sebenarnya (*true consumer*), konsumen yang senang dan puas dengan perusahaan yang dipilihnya setelah mendapat pengalaman pelayanan, konsumen yang akan berkunjung kembali dan menceritakan hal-hal yang baik mengenai perusahaan tersebut . Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian eksplorasi dari Parasuraman mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam menilai kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi 10 berpotensi tumpang tindih. dimensi ini adalah tangibles, reliability, responsiveness, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, pemahaman atau mengetahui pelanggan, dan akses (Parasuraman *et al.* 1988). Kesepuluh dimensi tersebut berperan sebagai struktur dasar dari layanan berkualitas dan utama dari mana barang berasal untuk skala servqual. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Usmara, 2003:231). Definisi lain kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006:59).

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua factor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.2.2 Elemen Kualitas Pelayanan

Menurut Tandjung (2004:109-112), Tjiptono (2006:70) serta Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) dimensi kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari :

1. Bukti Fisik

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), mendefinisikan bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.



Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya.

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa (Tandjung, 2004:112). Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan. Semakin tinggi kehandalan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi bukti fisik, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

2. Keandalan

Menurut Tjiptono (2006:70), keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Definisi lain keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati (Tjiptono, 2006:70). Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerusakan atau kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti (Tandjung, 2004:109-110).

Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan.

3. Daya Tanggap

Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Definisi lain daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182).

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan (Tjiptono, 2006:70).

Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi



seseorang diperusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan (Tandjung,2004:110).

Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara professional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Semakin tinggi daya tanggap, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

4. Jaminan

Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Definisi lain jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun karyawan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

Perusahaan harus lebih menekankan faktor pengetahuan dan keahlian kepada para teknisi yang menangani dan pelayanan purna jual. Faktor *security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Pemasar diharapkan memperhatikan kredibilitas perusahaan dan bukan justru menipu pelanggan. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu, anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang (Tandjung,2004:111). Tingkat pengetahuan karyawan akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan. Konsumen akan merasa puas bila diterima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan sikap ramah dan bersahabat oleh karyawan. Semakin tinggi jaminan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

5. Empati

Menurut Tjiptono (2006:70), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Pengertian lain empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan (Tandjung,2004:111). Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana tingkat pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi empati, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

2.3 Pecel Lele

Asal kata *Pecak* atau *Pecek* sendiri merujuk pada lauk yang dipenyet atau digeprek lalu diberi sambal. Namun nama itu berubah ketika orang Jawa pergi ke Jakarta dan sekitarnya menjadi pecel. Padahal pecel sendiri merujuk pada makanan lain yaitu aneka sayuran yang disiram dengan sambal kacang. Selain terkenal di Jawa Barat, nama Pecel ini juga merujuk pada makanan yang sama di luar daerah Jawa.

Sebagian besar orang mengenal pecel lele karena sambalnya yang khas dan enak. Itulah yang kadang membuat banyak pembeli sering meminta tambah sambal. pecel lele selalu diasosiasikan dengan sambalnya yang enak. Setidaknya ada 3 hal yang membuat usaha pecel lele sangat potensial:

1. Populer (sudah dikenal), kita tidak usah mengenalkan lagi ke masyarakat (menekan biaya promosi).
2. Bisa dimulai dengan modal yang kecil, buktinya banyak orang Jawa yang notabene berasal dari daerah bisa membuka usaha ini.
3. Ciri khas sambal yang sering diasosiasikan dengan pecel lele menjadi keuntungan tersendiri. Prinsipnya, makanan pedas sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk membeli lagi, ini memungkinkan terjadinya pembelian ulang atau lebih banyak. Entah mengapa orang Indonesia sangat suka pedas, dan tanpa anda sadari rasa pedas bisa meningkatkan nafsu makan (Iswandi dan Husni, 2019).

Pecak lele atau disebut pecel lele adalah sebuah makanan yang murah dan meriah. Makanan ini sangat digemari di pulau Jawa sebagai alternatif masakan ayam, terutama ayam goreng. Di beberapa daerah memiliki julukan yang berbeda-beda, di Jember biasanya disebut pecek lele, Malang menyebutnya lalapan lele. Biasanya penyajian pecel lele ini seperti penyajian pada ikan gurami, nila dan lain-lain dengan sambal khas dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aroma terasi, sayur lalapan seperti kacang panjang, timun, dan kemangi. Banyak berdiri penjual pecel lele yang melayani mahasiswa dan pegawai karena harganya tergolong murah dan merakyat. Pecel lele sendiri merupakan sebuah hidangan lele yang cara penyajiannya digoreng sedikit garing (kering) dengan sambal khas Jawa beserta lalapannya. Biasanya makanan ini banyak ditemukan di pinggir jalan dengan menggunakan tenda-tenda seadanya dan kebanyakan penjualnya adalah orang Jawa terutama dari masyarakat Lamongan.

Sejak banyaknya perantau dari lamongan yang datang ke Jakarta, sejak saat itu pula banyak warga Lamongan yang mencari peruntungan sebagai pedagang kaki lima yang mengatas namakan “Warung Pecel Lele Lamongan”. Di Pekanbaru banyak dijumpai pedagang warung pecel lele lamongan dimana pedagang tersebut menggunakan ruas-ruas trotoar sebagai tempat berdirinya tenda mereka, biasanya tenda tersebut tidak permanen dan tidak banyak memakan tempat. Oleh karena itu harga yang ditawarkan pecel lele relatif murah dan memiliki cita rasa yang tak kalah menggoda dengan makanan lainnya. sehingga pedagang pecel lele memiliki daya tarik tersendiri bagi penikmatnya.

2.4 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah merupakan tata cara dalam pengambilan sampel yang representatif dari populasi. Teknik pengambilan sampel ada proses atau prosedur yang ditempuh untuk menentukan sampel itu ditetapkan. Teknik *sampling* dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Hartono, 2019):

2.4.1 Probability Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Simple Random Sampling*

Tata cara pengambilan sampel dimana semua memperoleh kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen atau berstrata secara proporsional.

3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

4. *Cluster Sampling (Sampling Area)*

Teknik *sampling* daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, provinsi, atau kabupaten.

2.4.2 Nonprobability Sampling

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi:

1. *Sampling* Sistematis

Teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang diberi nomor urut.

2. *Sampling* Kuota

Teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

3. *Sampling* Insidental

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Sampling Purposive*

Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian kualitas makanan maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

5. *Sampling Jenuh*

Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

6. *Snowball Sampling*

Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.

2.5 Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2014).

Untuk memperoleh instrument yang valid peneliti harus bertindak hati-hati sejak awal penyusunannya. Dengan mengikuti langkah-langkah penyusunan instrumen, yakni memecah variabel menjadi sub variabel dan indikator baru yang memuaskan butir-butir pertanyaannya, peneliti sudah bertindak hati-hati (Arikunto, 2014).

Setelah harga koefisien validitas tiap butir soal diperoleh, kemudian hasil di atas dibandingkan dengan nilai r dari tabel pada taraf signifikansi 5% dan taraf signifikansi 1% dengan $df = N - 2$. Jika R hitung $>$ R tabel maka koefisien validitas butir soal pada taraf signifikansi yang dipakai (Arikunto, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Secara garis besar dua jenis reliabilitas, yaitu reliabilitas eksternal dan reliabilitas internal (Arikunto, 2014).

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah bentuk yang umum (Ghozali, 2008). Terdapat dua cara yang dapat digunakan yakni *construct reliability* dan *variance extracted*. Untuk *construct reliability* nilai *cut-off* yang disyaratkan $\geq 0,70$ sedangkan untuk *variance extracted* nilai *cut-off* yang disyaratkan $\geq 0,50$ (Putri, 2017).

2.7 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Prinsip penulisan angket yaitu (Sugiyono, 2012):

1. Isi dan tujuan pertanyaan

Apakah isi pertanyaan tersebut merupakan bentuk pengukuran atau bukan? kalau berbentuk pengukuran setiap pertanyaan harus skala pengukuran dan jumlah itemnya mencukupi untuk mengukur variabel yang diteliti.

2. Bahasa yang digunakan

Bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus disesuaikan dengan kemampuan berbahasa responden. Jadi bahasa harus memperhatikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jenjang pendidikan responden, keadaan sosial budaya, dan *frame of reference* responden.

3. Tipe dan bentuk pertanyaan
Tipe pertanyaan dalam angket dapat terbuka atau tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian. Pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.
4. Pertanyaan tidak mendua
Setiap pertanyaan dalam angket jangan mendua sehingga menyulitkan responden untuk memberikan jawaban
5. Panjang pertanyaan
Pertanyaan dalam angket sebaiknya tidak panjang, sehingga akan membuat jenuh responden, disarankan empirik jumlah pertanyaan yang memadai adalah 20 sampai dengan 30 pertanyaan.
6. Urutan pertanyaan
Urutan pertanyaan dalam angket dimulai dari umum menuju ke hal yang spesifik, atau dari mudah menuju ke hal yang sulit atau diacak.
7. Prinsip pengukuran
Supaya diperoleh data penelitian yang valid dan reliabel maka sebelum instrumen angket tersebut diberikan kepada responden, maka perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.
8. Penampilan fisik angket
Penampilan fisik angket sebagai alat pengumpul data akan mempengaruhi responden dalam mengisi angket, angket yang dibuat di kertas buram akan mendapat respon yang kurang menarik.

Kuesioner dapat dibeda-bedakan atas beberapa jenis, tergantung pada sudut pandangan. Dipandang dari bentuknya maka ada (Arikunto, 2014):

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kuesioner pilihan ganda, yang dimaksud adalah sama dengan kuesioner tertutup.
2. Kuesioner isian, yang dimaksud adalah kuesioner terbuka.
3. *Check list*, sebuah daftar, dimana responden tinggal membubuhkan tanda check pada kolom yang sesuai.
4. *Rating scale*, yaitu sebuah pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, misalnya mulai dari sangat setuju sampai ke sangat setuju.

2.8 Analisis Lingkungan Eksternal

Matriks EFE digunakan untuk meringkas dan mengevaluasi informasi ekonomi, sosial, budaya, demografis, lingkungan, politik, pemerintah, hukum, teknologi dan kompetitif (David, 2011).

Analisis lingkungan eksternal merupakan kekuatan-kekuatan lingkungan makro dan lingkungan mikro yang mempengaruhi sistem pemasaran perusahaan merupakan peluang dan ancaman. Kekuatan - kekuatan lingkungan makro terdiri atas (Saladin, 2006):

1. Demografi
2. Ekonomi
3. Teknologi
4. Politik
5. Sosial dan budaya

Kekuatan-kekuatan lingkungan mikro terdiri atas (Saladin, 2006):

1. Pelanggan
2. Pesaing
3. Publik
4. Pemasok

2.9 Analisis Lingkungan Internal

Digunakan untuk meringkas dan mengevaluasi kekuatan dan kelemahan utama dalam area - area fungsional bisnis, dan juga menjadikan landasan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi hubungan di antara area tersebut. Penilaian intuitif digunakan dalam pengembangan matriks

evaluasi *internal*, sehingga tampilan ilmiahnya tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti bahwa teknik ini benar- benar tanpa celah (David, 2011).

Analisis lingkungan internal merupakan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan, baik dibidang *marketing (product, price, promotion, and place)* maupun non marketing. Pemantauan kekuatan-kekuatan lingkungan makro dan mikro ini bertujuan untuk dapat meraih peluang-peluang pemasaran dan dapat mengenal ancaman-ancamannya bagi perusahaan atau bisnis perusahaan.

Tinggi rendahnya peluang pemasaran dan ancaman lingkungan merupakan gambaran bagi manajer untuk menyesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki perusahaan. Dengan demikian, setiap unit bisnis berusaha mencapai prestasi yang diinginkan. Dalam hal ini ada empat macam kemungkinan yang bisa dicapai oleh setiap unit bisnis, yaitu (Saladin, 2006):

1. Bisnis ideal, usaha yang peluangnya tinggi dan ancamannya rendah atau bahkan tidak ada
2. Bisnis spekulatif, memiliki peluang maupun ancaman yang tinggi
3. Bisnis yang matang, peluang dan ancamannya rendah
4. Bisnis yang kacau, peluangnya rendah dan ancamannya tinggi

Sudah tentu setiap manajer berusaha meraih bisnis yang ideal. Untuk itu diperlukan kemampuan pemasaran yang kuat dan sistem intelegen pemasaran yang akurat dan andal.

Menganalisis lingkungan *internal* ada beberapa unsur yang dianalisis, yaitu diantaranya (Rangkuti, 1997):

1. Struktur perusahaan
Struktur perusahaan menggambarkan kelebihan maupun kekurangan serta potensi yang dimiliki. Struktur organisasi ini merupakan kekuatan *internal* perusahaan yang bersangkutan.
2. Budaya perusahaan
Budaya perusahaan merupakan kumpulan nilai, harapan serta kebiasaan masing-masing orang yang ada di perusahaan tersebut,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang pada umumnya tetap dipertahankan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

3. Sumber daya perusahaan

Sumber daya perusahaan berupa asset, seperti orang, uang, dan fasilitas tak hanya itu konsep serta prosedur teknis yang biasa dipergunakan dip perusahaan juga termasuk sumber daya perusahaan. Dengan demikian, analisis strategi *internal* dapat lebih dikenali berdasarkan kekuatan dan kelemahan sumber daya secara fungsional (pemasaran, keuangan, operasional, penelitian dan pengembangan, sumber daya manusia, system informasi).

2.10 Matriks *Eksternal Factor Evaluation* (EFE) dan Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE)

Matriks EFE merupakan sebuah daftar yang membuat serangkaian faktor strategis *eksternal* yang terdiri atas peluang dan ancaman. Kelebihan alat analisis matriks EFE adalah agar para penyusun strategi dapat merangkum dan mengevaluasi informasi ekonomi, sosial, demografi, lingkungan dan budaya, politik, hukum dan pemerintahan, serta teknologi dan lingkungan industri. Langkah - langkah dalam penyusunan pengembangan matriks EFE adalah sebagai berikut (David,2011):

1. Buatlah daftar faktor-faktor *eksternal* yang diidentifikasi dalam proses audit eksternal, terdiri peluang dan ancaman yang mempengaruhi perusahaan dan industrinya.
2. Tentukan bobot pada setiap faktor dari 0,0 (tidak penting) sampai 1,0 (amat penting). Bobot menunjukkan kepentingan relatif dari faktor tersebut agar berhasil dalam industri. Peluang sering mendapat bobot lebih besar dari pada ancaman. Tetapi, ancaman dapat mendapatkan bobot tinggi, jika berat atau sangat mengancam.
3. Tentukan *rating* setiap *critical success factor* antara 1 sampai 4, di mana:
 - 1 = respon dibawah rata-rata
 - 2 = respon rata-rata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3 = respon di atas rata-rata
- 4 = respon sangat bagus

Peringkat didasarkan atas keadaan perusahaan, sedangkan bobot pada langkah 2 didasarkan pada industri. Peluang maupun ancaman dapat memperoleh peringkat 1, 2, 3 dan 4.

4. Kalikan bobot nilai dengan nilai peringkat untuk mendapatkan skor bobot.
5. Jumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total bagi perusahaan yang dinilai.

Skor total 4,0 mengidentifikasi bahwa organisasi merespon dengan cara yang luar biasa terhadap peluang - peluang dan ancaman - ancaman di pasar industrinya. Sementara, skor total 1,0 menunjukkan bahwa organisasi tidak memanfaatkan peluang-peluang dan ancaman-ancaman eksternal.

Tabel 2.1 Bentuk matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*)

Faktor-faktor Strategi	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai N = B x R	Komentar
Kategori sebagai Ancaman				
Kategori sebagai Peluang				
Total				

(Sumber : Wardoyo, 2011)

Menurut David (2011) Matriks IFE digunakan untuk mengetahui faktor- faktor *internal* perusahaan berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan yang dianggap penting, khususnya dalam bidang fungsional. Matriks ini juga menjadi landasan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan antar bidang. Dalam membuat matriks ini dibutuhkan penilaian yang bersifat intuitif. Tahapan kerja yang harus dilakukan antara lain:

1. Buatlah daftar faktor-faktor *internal* yang diidentifikasi dalam proses audit *internal*, terdiri kekuatan dan kelemahan.
2. Tentukan bobot pada setiap faktor dari 0,0 (tidak penting) sampai 1,0 (terpenting). Jumlah seluruh bobot harus sebesar 1,0. Nilai bobot dicari dan dihitung berdasarkan rata-rata industrinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Tentukan *rating* setiap *critical success factor* antara 1 sampai 4, di mana:
 1. = Sangat Lemah
 2. = Lemah
 3. = Kuat
 4. = Sangat Kuat

Rating mengacu pada kondisi perusahaan, sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.

4. Kalikan bobot nilai dengan nilai *rating*nya untuk menentukan nilai yang dibobotkan untuk setiap variabel.
5. Jumlahkan semua skor masing-masing variabel untuk memperoleh skor bobot total organisasi.

Untuk mendapatkan skor total bagi perusahaan yang dinilai. Nilai rata-rata adalah 2,5. Jika nilai di bawah 2,5 menandakan bahwa secara *internal*, perusahaan adalah lemah. Sedangkan jika nilai berada di atas 2,5 menandakan posisi *internal* kuat. Sama halnya dengan matriks EFE. Matriks IFE terdiri dari cukup banyak faktor. Jumlah faktor - faktornya tidak berdampak pada jumlah bobot karena selalu berjumlah 1,0.

Tabel 2.2 Bentuk matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)

Faktor-faktor Strategi	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai N = B x R	Komentar
Kategori sebagai kekuatan				
Kategori sebagai kelemahan				
Total				

(Sumber : Wardoyo, 2011)

Bobot setiap faktor diperoleh dengan menentukan nilai setiap faktor terhadap jumlah nilai keseluruhan faktor. Bobot yang diberikan pada setiap faktor berada pada kisaran 0,0 (tidak penting) hingga 1,0 (paling penting). Faktor-faktor yang dianggap mempunyai pengaruh besar pada prestasi perusahaan diberi bobot tertinggi, tanpa mempedulikan apakah faktor tersebut kunci kekuatan dan kelemahan serta peluang ancaman. Jumlah seluruh bobot yang diberikan pada setiap faktor harus sama dengan 1,0.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini berlaku pada pembobotan faktor- faktor internal maupun eksternal. Bobot dari setiap faktor diperoleh dengan membagi jumlah nilai setiap variabel terhadap jumlah nilai keseluruhan variable dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$A_i = \frac{X_i}{\sum_{i=1}^k X_i}$$

Keterangan:

a_i = Bobot faktor ke-i

X_i = Nilai faktor ke-i

I = 1, 2, ..., n

2.11 Matrik *Internal-Eksternal* (IE)

Matriks *Internal Eksternal* (IE) merupakan analisis yang akan digunakan untuk memetakan posisi perusahaan. Parameter yang digunakan dalam matriks IE yaitu kekuatan dan kelemahan *internal* perusahaan serta pengaruh *eksternal* yang dihadapi perusahaan. Setelah mengetahui total skor bobot dari faktor *internal* (skor matriks IFE) dan total skor bobot faktor *eksternal* (skor matriks EFE), maka dengan bantuan matriks IE akan dapat diketahui posisi *internal* dan *eksternal* perusahaan sekaligus alternatif strategi yang dapat dikembangkan (Pakpahan, 2015).

Matriks IE dapat dibagi menjadi tiga bagian besar yang mempunyai implikasi strategi yang berbeda-beda, yaitu (David, 2011):

1. Sel I, II, atau IV

Dapat digambarkan sebagai tumbuh dan membangun (*grow and build*). Strategi yang intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengembangan produk) atau integratif (intergrasi kebelakang, integrasi kedepan, dan integrasi horizontal) bisa menjadi paling tepat bagi divisi - divisi ini

2. Sel III, V atau VII



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dapat ditangani dengan baik melalui strategi menjaga dan mempertahankan (*Hold and maintain*) penetrasi pasar, dan pengembangan produk adalah dua strategi yang paling banyak digunakan dalam jenis devisi ini.

3. Sel VI, VIII atau IX

Panen atau divestasi (*harvest or divest*) Perusahaan dapat melakukan strategi likuidasi, divestasi, dan pengurangan usaha.

2.12 Matrik SWOT

Analisa SWOT adalah suatu cara untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis dalam rangka merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Analisis SWOT telah menjadi salah satu alat yang berguna dalam dunia bisnis. Metode ini merupakan sebuah analisa yang cukup baik, efektif dan efisien serta sebagai alat yang cepat dan tepat dalam menemukan dan mengenali kemungkinan-kemungkinan yang berkaitan dengan inovasi baru dalam dunia bisnis. Banyak sumber yang mengatakan bahwa analisis SWOT adalah suatu metode analisis yang paling dasar. Analisis ini bermanfaat untuk dapat mengetahui suatu permasalahan dari empat sisi yang berbeda, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.

Hasil dari suatu analisis ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kekuatan dan mempertahankan peluang, serta pada saat yang bersamaan mengurangi kelemahan dan dapat menghindari potensi ancaman. Analisis SWOT ini juga berperan sebagai instrumen yang bermanfaat dalam aktivitas analisis strategis. Dengan analisis ini, suatu organisasi dapat meminimalisir kelemahan dan menekan dampak ancaman yang harus dihadapi. Jadi, secara umum manfaat analisis SWOT yaitu sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

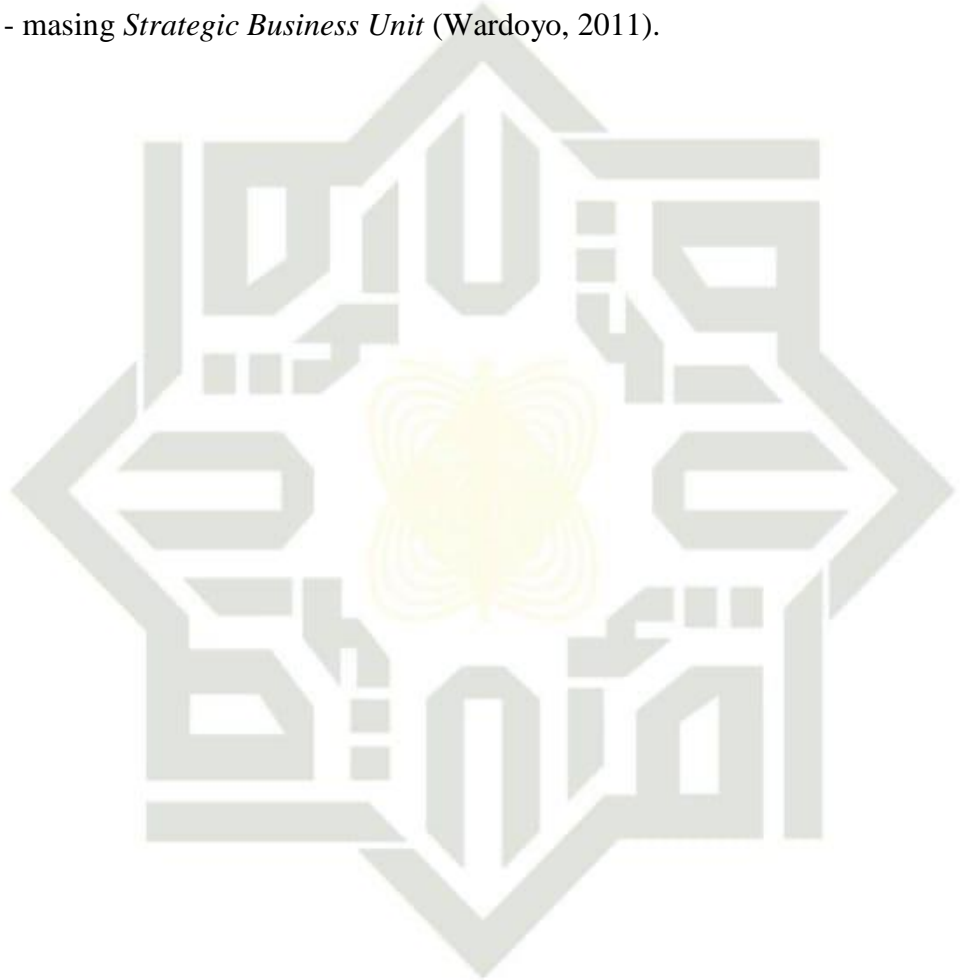
1. Perusahaan akan menjadi lebih memahami kekuatannya dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkannya.
2. Perusahaan akan dapat melihat suatu peluang dan dapat mempertahankan peluang.
3. Perusahaan mengetahui suatu kelemahan serta mencari solusi untuk mengurangi kelemahan tersebut.
4. Perusahaan mengetahui suatu potensi ancaman serta mencari solusi untuk menghindari ancaman tersebut.

Penggunaan analisis SWOT dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor internal pihak pengusaha dalam kawasan industri sehingga diketahui apa saja faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan. Disamping menganalisis faktor internal juga dilakukan analisis faktor-faktor eksternal untuk mengetahui peluang dan ancaman yang dihadapi dalam rangka menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *pecel lele Cak Lomon*. Matrik SWOT adalah alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman *eksternal* yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategi (Rangkuti, 2006).

1. Strategi SO
Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar - besarnya.
2. Strategi ST
Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
3. Strategi WO
Strategi ini di terapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensif* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Tujuan akhir dari analisis SWOT adalah menghasilkan berbagai alternatif strategi yang lebih bersifat fungsional, sehingga strategi tersebut akan lebih mudah diaplikasikan dan diimplementasikan pada masing - masing *Strategic Business Unit* (Wardoyo, 2011).



UIN SUSKA RIAU

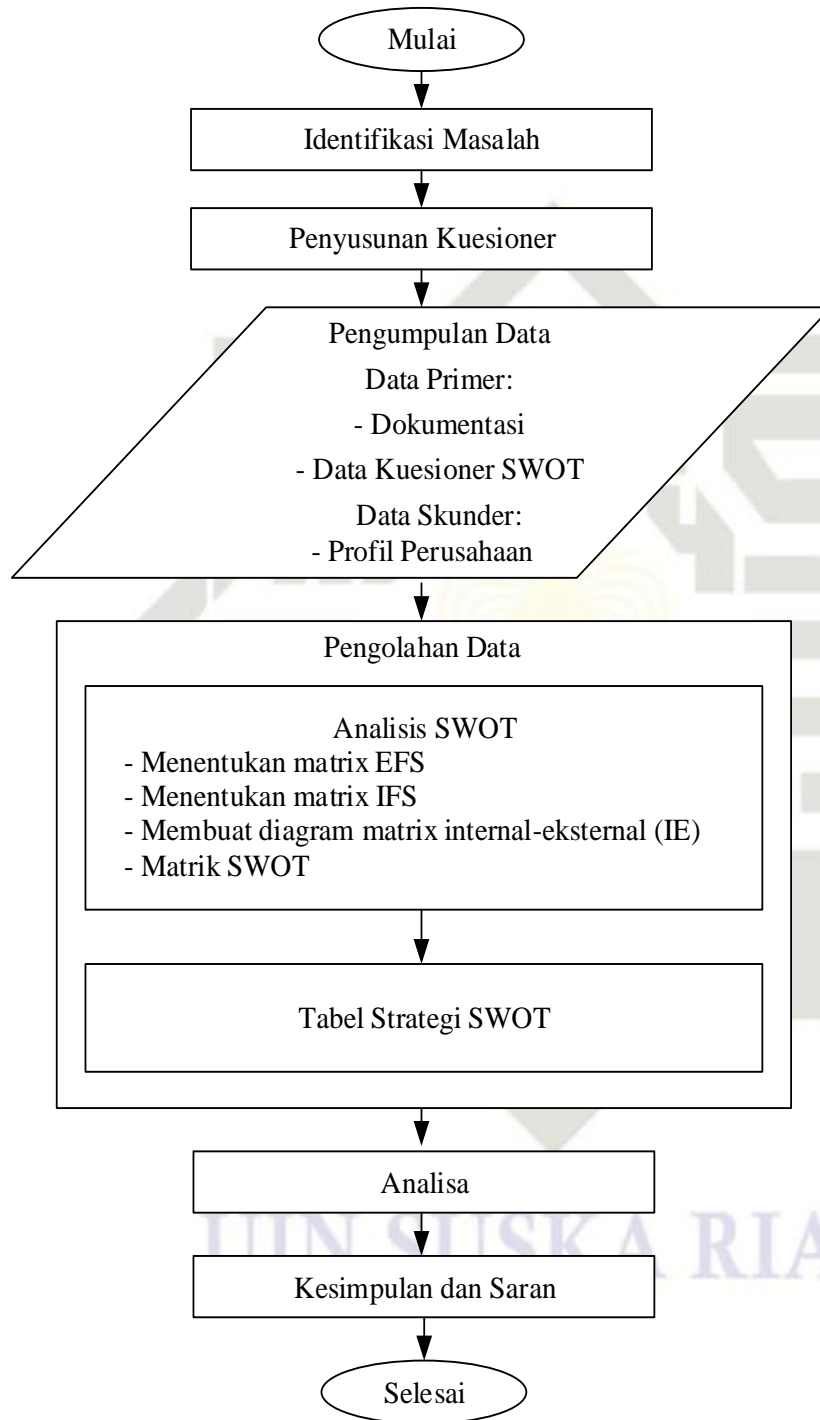
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Survei Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan pendataan data melalui wawancara (*interview*) dan meminta data dari Pecel lele *Cak Lomon*. Dimana hasil data yang diperoleh akan dibahas lebih lanjut guna mengetahui permasalahan sebenarnya yang ada pada perusahaan.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diketahui bahwa tidak tercapainya omset penjualan perbulan di Pecel Lele *Cak Lomon*.

3.1.1 Observasi

Observasi dilakukan sebagai alat pengumpulan data digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dilakukan dengan membandingkan beberapa keadaan antara warung *pecel lele* yang ada baik dari konsumen dan omset yang didapat masing-masing ritel yang ada pada wilayah Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Pekanbaru.

3.1.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengambilan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara dilakukan dengan pihak yang terkait pada Pecel lele *Cak Lomon* diantaranya pemilik dan karyawan pecel lele *Cak Lomon*. Wawancara dilakukan dengan orang yang lebih memahami mengenai keadaan Pecel lele *Cak Lomon*.

3.2 Studi Literatur

Setelah permasalahan ditemukan kemudian dilakukan studi literature. Studi literature dilakukan untuk mengetahui teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada Pecel lele *Cak lomon* tersebut. Studi literatur juga untuk mendapatkan metode yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam pemenuhan kepuasan

pelanggan baik menurut buku atau jurnal maupun penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya.

3.3 Identifikasi Masalah

Setelah permasalahan diketahui melalui penelitian pendahuluan maupun survei lapangan, beserta dukungan dari teori-teori yang ada maka langkah selanjutnya adalah melakukan identifikasi masalah. Pada penelitian pendahuluan diketahui bahwa permasalahan yang ada adalah masih rendahnya kualitas karyawan dalam melayani pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tidak tercapai, yang pada akhirnya berindikasi pada semakin menurunnya pencapaian target bulanan di Pecel lele *Cak Lomon*.

3.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan setelah diketahui penyebab dari permasalahan tersebut. Penyebab dari permasalahan ini yang akan menjadi rujukan dalam membuat suatu perumusan masalah. Perumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang nanti akan menjawab ketika penelitian selesai. Perumusan masalah yang dihadapi adalah analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pecel lele *Cak Lomon* dengan menggunakan metode *Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats (SWOT)*.

3.5 Tujuan Penelitian

Setelah diketahui rumusan masalah, maka penetapan tujuan dapat dilakukan. Tujuan penelitian ini dilakukan setelah perumusan masalah karena tujuan ini akan dijelaskan apa yang harus dicapai pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada. Dalam suatu penelitian perlu ditetapkan suatu tujuan yang jelas, nyata dan terukur. Tujuan penelitian merukan hasil yang akan dan ingin dicapai oleh peneliti setelah laporan penelitian ini selesai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pecel lele Cak Lomon dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil pengujian.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk *pecel lele Cak Lomon*.

3.6.2 Sampel

Adapun penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan non probability yaitu dengan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Arikunto (2006:131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

3.6.3 Ukuran Sampel

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode analisis yang digunakan yaitu *Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats (SWOT)*. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *non-probability sampling* karena tidak member peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono,2012). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Metode *Purposive sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan criteria yang telah ditentukan oleh peneliti (Ferdinand, 2013). Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan data jumlah konsumen *Pecel Lele Cak Lomon* untuk satu bulan yaitu sebanyak 200 orang. Rumus Slovin (Riduwan, 2005:65):

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2} \dots \dots \dots \text{(Rumus 3.1)}$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel / jumlah responden
- N = Ukuran populasi

e = nilai presisi / presentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir ($e = 0,1$)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 200 orang, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0,1)^2} = 66,66..$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel responden berkisar 67 orang, dengan responden tertuju yaitu konsumen Pecel lele *Cak Lomon*. Adapun kriteria pelanggan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen yang lebih dari dua kali mengonsumsi produk di Pecel Lele *Cak Lomon* Kelurahan Simpang Baru. Oleh karena itu, setiap pelanggan yang ditemui peneliti, akan ditanyakan terlebih dahulu sudah berapa kali mampir untuk membeli produk di Pecel lele *Cak Lomon*. Jika sudah pernah lebih dari dua kali mengonsumsi produk Pecel lele *Cak Lomon*, maka akan dijadikan sampel.

3.6.4 Teknik Sampling

Teknik sampling yang dipilih adalah *Purposive sampling*, yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. *Purposive sampling* termasuk dalam metode non *probability sampling* (Sugiyono,2011). Sampel pada penelitian ini yaitu pelanggan Pecel lele *Cak Lomon* Pekanbaru. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah responden puas akan produk di Pecel lele *Cak Lomon*. Hal ini dapat ditinjau dari beberapa aspek seperti pelanggan yang membeli produk Pecel lele *Cak Lomon* lebih dari 1 kali.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Berikut ini adalah tabel 3.1 pernyataan kuesioner penelitian penilaian rating:

Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Penilaian Rating

No	Faktor Internal	Rating			
		1	2	3	4
Kekuatan					
1	Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman				
2	Kelezatan dan citarasa terjaga				
3	Lokasi strategis				
4	Kebersihan dan kenyamanan tempat				
5	Keramahan dan kesopanan karyawan				
Kelemahan					
1	Kegiatan promosi kurang gencar				
2	Pengorganisasian kerja kurang jelas				
3	Bonus khusus untuk karyawan				
4	Kurang memanfaatkan teknologi				
5	Tempat parkir terbatas				
No	Faktor Eksternal	Rating			
		1	2	3	4
Peluang					
1	Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele				
2	Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar				
3	Bahan Baku mudah didapat				
4	Kemajuan teknologi informasi				
5	Tenaga kerja tersedia				
Ancaman					
1	Persaingan usaha sejenis				
2	Kenaikan harga bahan baku				
3	Menjamurnya usaha makanan substitusi				
4	Perubahan selera konsumen				
5	Perizinan PKL susah dan premanisme				

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

3.8 Perancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan. Penyusunan dilakukan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan yang akan disajikan dalam kuesioner agar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mudah dimengerti. Pada pembuatan kuesioner juga harus dilihat sesuai dengan apa yang kita teliti.

3.8.1 Identifikasi Variabel dan Indikator

Identifikasi variabel penelitian *eksternal* dan *variable internal* di Pecel lele *Cak Lomon* . Variabel *internal* diperoleh dari perusahaan serta penyebaran kuesioner dilihat dari strategi pemasaran menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang menggunakan 4P (*product, price, place, promotion*).

Tabel 3.2 Variabel IFE Indikator

No	Faktor <i>Internal</i>	Indikator
1	Produk (<i>Product</i>)	Kualitas produk Desain produk
2	Harga (<i>Price</i>)	Harga produk
3	Tempat (<i>Place</i>)	Lokasi penjualan
4	Promosi (<i>Promotion</i>)	Promosi yang dilakukan

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Sedangkan berikut ini adalah *variable faktor eksternal* berdasarkan analisis lingkungan *eksternal* makro (David, 2010) beserta *indicator* yang akan diperoleh dari penyebaran kuesioner:

Tabel 3.3 Variabel EFE Indikator

No	Faktor <i>Internal</i>	Indikator
1	Sosial Budaya	Gaya hidup masyarakat Pertumbuhan jumlah penduduk
2	Ekonomi	Peluang perekonomian masyarakat Perkembangan tingkat bahan baku dan harga produk

(Sumber: Data Sekunder, 2020)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Variabel EFE Indikator (Lanjutan)

No	Faktor Internal	Indikator
3	Politik dan Kebijakan Pemerintah	Kebijakan pemerintah daerah Perundang-undangan serta peraturan dalam perdagangan
4	Pelanggan	Kekuatan tawar menawar Kualitas produk dan harga yang dibeli pelanggan
5	Pesaing	Adanya pesaing baru

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

3.8.2 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner tertutup adalah skala likert . Setiap pertanyaan dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut (Riduwan, 2013):

- Sangat Baik/Sangat Puas = 5
- Baik/Puas = 4
- Sedang /Cukup Puas = 3
- Buruk/Kurang Puas = 2
- Buruk Sekali/Tidak Puas = 1

3.9 Pre-test Kuesioner

Pre-test adalah tes atau uji untuk meyakinkan bahwa item-item pertanyaan awal dapat dimengerti oleh responden survey sehingga kuesioner layak untuk disebar dalam jumlah banyak. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke 67 responden maka terlebih dahulu dilakukan *pre test* kuesioner untuk melihat apakah kuesioner tersebut layak dan dimengerti responden yang selanjutnya akan disebarkan atau tidak, pre-test kuesioner dilakukan terlebih dahulu terhadap 10 responden untuk setiap faktor eksternal, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan uji reabilitas untuk faktor eksternal perusahaan dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.4 Reliabilitas Faktor Eksternal

Peluang dan Ancaman					
Item Pernyataan	R Hitung Uji Validitas	R hitung Uji Reliabilitas	R Tabel	Keputusan	
				Valid	Reliabel
I1	0.486	0.850	0.240	Ya	Ya
I2	0.774	0.850	0.240	Ya	Ya
I3	0.537	0.850	0.240	Ya	Ya
I4	0.245	0.850	0.240	Ya	Ya
I5	0.444	0.850	0.240	Ya	Ya
I6	0.647	0.850	0.240	Ya	Ya
I7	0.757	0.850	0.240	Ya	Ya
I8	0.463	0.850	0.240	Ya	Ya
I9	0.772	0.850	0.240	Ya	Ya
I10	0.423	0.850	0.240	Ya	Ya

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Dari Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan untuk faktor *eksternal* (Peluang dan Ancaman) adalah valid dan reliabel karena r hitung $>$ r tabel dikatakan valid sedangkan r hitung mendekati nilai 1 dikatakan reliabilitas sangat tinggi.

3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.10.1 Uji Validitas

Validitas atau keabsahan adalah pemahaman mengenai kesesuaian antara konsep dengan kenyataan empiris. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2014):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.2})$$

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang akan diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti. Adapun alat pengumpulan datanya adalah kuesioner dan alat untuk ujinya yaitu *software* SPSS 22.0 kalau data yang didapat tidak valid selanjutnya akan dilakukan kembali penyusunan kuesioner.

3.10.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas memberikan kesesuaian antara hasil-hasil pengukuran atau konsistensi pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan rumus Spearman-Brown, yaitu (Arikunto, 2014):

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.3})$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

r_{xy} = yang disebutkan indeks korelasi antara dua belahan instrument

Kategori koefisien reliabilitas (Guilford, 1956: 145) adalah sebagai berikut:

- 0,80 < r_{11} < 1,00 reliabilitas sangat tinggi
- 0,60 < r_{11} < 0,80 reliabilitas tinggi
- 0,40 < r_{11} < 0,60 reliabilitas sedang
- 0,20 < r_{11} < 0,40 reliabilitas rendah.
- -1,00 < r_{11} < 0,20 reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel).

Uji reabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

3.11 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan data-data sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini data-data yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibutuhkan yaitu data primer berupa dokumentasi dan data kuesioner SWOT. Sedangkan untuk data sekunder yaitu berupa data Profil Pecel Lele *Cak Lomon*.

3.12 Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk menghasilkan suatu nilai atau gambaran yang dapat memberikan penjelasan agar pembaca mengerti dan paham mengenai penelitian ini. Pengolahan data ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat dianalisa dan kemudian memudahkan dalam pengambilan kesimpulan serta dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh intansi. Kemudian dapat di analisa dan menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi. Adapun pengolahan data pada penelitian dengan menggunakan metode dengan tiga tahap yaitu *input stage* dengan matriks IFE dan EFE, dilanjutkan *matching stage* yaitu matriks IE dan SWOT.

3.12.1 Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan Matriks *Eksternal Factor Evaluation* (EFE)

Perangkat pemasukan membantu perancangan strategi menuliskan berbagai penilaian atau asumsi secara kuantitatif pada awal proses perumusan strategi. Tahap input melalui proses analisis faktor - faktor *eksternal* dan *internal* yang mempengaruhi perusahaan. Matrik yang digunakan dalam tahap ini yaitu *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan *Eksternal Factor Evaluation* (EFE). Tahapan-tahap dalam penyusunan matrik IFE dan EFE adalah:

Menentukan matriks Faktor Strategi Eksternal (EFE)

3.11.1.1 Susun / isi kolom faktor strategi eksternal

3.11.1.2 Beri bobot masing-masing faktor strategi eksternal

3.11.1.3 Hitung nilai skor tiap-tiap faktor dengan skala mulai dari 1 sampai 4 berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.11.1.4 Kalikan nilai bobot dengan skor, untuk menghitung skor pembobotan tiap item faktor strategi eksternal.

3.11.1.5 Hitung total skor pembobotan bagi perusahaan. Total skor ini dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan dengan perusahaan yang lainnya dengan industri yang sama.

Menentukan matriks Faktor Strategi Internal (IFE)

3.13.1.1 Susun / isi kolom faktor strategi internal

3.13.1.2 Beri bobot masing-masing faktor strategi internal

3.13.1.3 Hitung nilai skor tiap-tiap faktor dengan skala mulai dari 1 sampai 4 berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan.

3.13.1.4 Kalikan nilai bobot dengan skor, untuk menghitung skor pembobotan tiap item faktor strategi internal.

3.13.1.5 Hitung total skor pembobotan bagi perusahaan. Total skor ini dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan dengan perusahaan yang lainnya dengan industri yang sama.

3.12.2 Matriks IE (*Internal-Eksternal*) dan Matriks SWOT

Tahap pencocokan merupakan tahap untuk peluang dan ancaman *eksternal* dengan kekuatan dan kelemahan *internal* berdasarkan informasi yang didapatkan pada tahap *input*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk tahap pencocokan adalah IE (*Internal-Eksternal*) dan SWOT, matrik IE merupakan tahap pencocokan dengan memasukkan hasil pembobotan matrik EFE dan IFE kedalam matrik IE. Matrik SWOT ini merupakan alat formulasi pengambilan keputusan untuk menentukan strategi yang ditempuh berdasarkan logika untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Tahapan dalam menyusun matrik SWOT adalah sebagai berikut:

1. Menyusun daftar peluang dan ancaman *eksternal* perusahaan serta kekuatan dan kelemahan *internal* perusahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menyusun strategi SO (*Strength-Opportunity*)
3. Menyusun strategi WO (*Weakness- Opportunity*)
4. Menyusun strategi ST (*Strength-Threat*)

3.13 Analisa

Analisa dilakukan sebagai kelanjutan dari tahap pengolahan data pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang menggunakan metode *Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats* (SWOT).

3.14 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam penelitian. Kesimpulan berisikan poin-poin yang didapat dari pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan sebelumnya, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan. Saran berisikan tentang rekomendasi yang diberikan kepada pihak perusahaan mengenai perbaikan yang diusulkan. Saran yang diberikan diharapkan bersifat membangun untuk tahap perbaikan selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V ANALISA

5.1 Pengumpulan Data

5.1.1 Analisa Profil Industri

Pecel Lele *Cak Lomon* didirikan oleh Bapak Sulaiman selaku pemilik usaha/*owner* yang berinisiatif untuk membuka usaha pecel lele di lokasi yang berbeda dengan yang usaha pamannya. Usaha ini berdiri pada tahun 2012 yang didirikan oleh Bapak Sulaiman. Adapun tujuan di dirikannya usaha pecel lele ini adalah dapat mengurangi tingkat pengangguran, membuat masyarakat untuk lebih mengutamakan membuka usaha sendiri dan membuka lowongan pekerjaan, dan tidak kalah pentingnya menumbuhkan rasa masyarakat untuk lebih menyukai kuliner khas indonesia. Pada saat ini pesaing industri makanan di Pekanbaru sudah semakin banyak bermunculan mulai dari banyaknya warung makan ala *francise* tapi usaha pecel lele *Cak Lomon* masih mempertahankan usahanya yaitu penampilan warung biasa dan penyajian makanan sederhana seperti warung pecel lele pada umumnya.

5.1.2 Analisa Struktur Organisasi

Usaha Pecel lele *Cak Lomon* memiliki struktur organisasi yang pertama diduduki oleh pemilik yaitu bapak Sulaiman yang bertugas mengawasi keseluruhan di Pecel lele *Cak Lomon* mulai dari penentuan berapa ekor ayam dan lele yang akan dijual, pengecekan rasa sambal, menerima pesanan, membuka dan menutup warung pecel lele diwaktu yang telah ditentukan. Bagian keuangan adalah ibu Maria (Istri beliau) yang bertugas menjadi kasir di warun, mencatat penjualan dan pengeluaran, pembelian bahan dan bumbu-bumbu pecel lele, dan juga merupakan salah satu koki di pecel lele *Cak lomon*. Anggota yang berada dibawahnya merupakan karyawan yang bertanggung -jawab pada masing-masing bidangnya yaitu pengemasan pesanan dan bagian lainnya yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melayani pelanggan yang makan ditempat. Menurut pemilik usaha, karyawan yang dibutuhkannya cukup dua saja karena sudah mencukupi semua bidang pekerjaan yang dibutuhkan di usahanya.

5.1.3 Analisa Data Penjualan

Usaha Pecel lele *Cak Lomon* merupakan usaha yang memiliki potensi yang semakin besar, omset yang dihasilkan cukup besar. Usaha ini juga perlu ditingkatkan karena dilihat dari data penjualannya tiap bulan belum stabil, seringnya terjadi kenaikan dan penurunan pada penjualan produk daur ulang plastik, pada bulan - bulan yang mengalami kenaikan jumlah penjualan yaitu bertepatan dengan memperingati hari besar, hari libur nasional, dan istilah tanggal muda untuk para pekerja pegawai negeri yang digaji diawal bulan. Penurunan penjualan yang dialami Pecel lele *Cak Lomon* disebabkan oleh kondisi cuaca, krisis ekonomi, dan berubahnya pola hidup masyarakat yang lebih menyukai makanan yang tidak membutuhkan waktu lama dalam pengemasa.

4.1.4 Analisa Lingkungan Internal

4.1.4.1 Analisa Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang paling banyak dimiliki Pecel lele *Cak Lomon* adalah dibagian karyawan dengan 2 orang. Perekrutan karyawan pada usaha ini dilakukan dengan cara sederhana, sistem yang digunakan adalah dengan melihat keahlian, kesigapan, dan sikap melayani pelanggan yang ingin membeli varian makanan di Pecel lele *Cak Lomon*, melalui pelatihan dengan melihat pemilik usaha menjelaskan terlebih dahulu hal-hal penting yang harus diingat seperti kebutuhan tissue, kebutuhan kertas pembungkus pesanan, pembersihan meja dan kursi pelanggan, jadwal pembelian gas dan air minum isi ulang, pembersihan etalase lele dan ayam, jadwal perebusan daging ayam, proses pembuatan sambal pecel lele, serta mempersiapkan lalapan pecel lele (timun, kubis, daun kemangi).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4.2 Analisa Pemasaran

Target konsumen usaha Pecel lele *Cak Lomon* adalah masyarakat di Provinsi Riau maupun diluar Provinsi Riau. Selama ini Pecel lele *Cak Lomon* mengutamakan pada cita rasa sambal pecel lele. Semakin lebih mengutamakan citarasa produk, maka semakin banyak masyarakat membeli kuliner makanan di Pecel lele *Cak Lomon* bahkan bisa menjadi langganan tetap. Sistem pemasaran yang dilakukan Pecel lele *Cak Lomon* saat ini dengan pemasaran langsung kepada konsumen. Berikut aspek - aspek pemasaran terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), tempat atau saluran distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*).

Produk (*product*) makanan dari Pecel lele *Cak Lomon* memiliki jenis menu makanan yang digoreng dan dibakar dengan bahan utamanya lele dan ayam. Walaupun jenis produk yang disajikan sangat sederhana tapi tidak membuat Pecel lele *Cak Lomon* sepi pelanggan, pemilik usaha selalu mengutamakan produktivitas kinerja karyawan dan bagaimana usahanya dapat berjalan baik kedepannya, akan tetapi walaupun ada keunggulan tetapi masih rendahnya keinginan masyarakat untuk membeli produk makanan ini karena penataan letak makanan yang semrawut dan air pencuci tangan yang masih berminyak sehingga masyarakat lebih memilih pesaing industri sejenis yang membuat masyarakat lebih memilih membeli ditempat lain dengan kualitas penyajian makanan yang lebih rapi, seharusnya Pecel lele *Cak Lomon* melakukan peningkatan pada kinerja karyawan.

Harga menu makanan yang di jual di Pecel lele *Cak Lomon* dimulai dari harga Rp.12.000 – Rp.18.000. Untuk lele goreng+nasi seharga Rp. 14.000 (tidak pakai nasi Rp.12.000), ayam goreng+nasi seharga Rp. 13.000 (tidak pakai nasi Rp.11.000), untuk menu bakar+ nasi seharga Rp. 18.000. Untuk varians minuman dimulai dari harga Rp.5.000-Rp.7.000, akan tetapi masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa harga yang ditawarkan oleh Dalang *Collection* masih tergolong mahal harga produk yang jual di Pecel lele *Cak Lomon*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lokasi Pecel lele *Cak Lomon* berada di pinggir jalan lintas dengan membangun pondok warung dengan sekelilingnya ditutupi spanduk Pecel lele *Cak Lomon* yang meja dan kursi pelanggan yang terjejer di luar pondok yang dibangun. Pecel lele *Cak Lomon* ini beralamat di Jalan Garuda Sakti Km. 03 Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampian Kota Pekanbaru, seharusnya Pecel lele *Cak Lomon* melakukan renovasi yaitu memperluas pondok warung sehingga dapat menutupi semua meja dan kursi pelanggan yang makan di tempat.

Untuk melakukan peningkatan penjualan salah satu cara yang dilakukan Pecel lele *Cak Lomon* adalah dengan promosi. Selama ini Pecel lele *Cak Lomon* melakukan promosi melalui media elektronik yaitu *facebook* dan story Whatsapp sang istri tetapi tidak aktif terlihat sedikitnya postingan yang dikirim tentang menu makanan yang tersedia dan tidak dilakukan secara rutin, hal ini ini dikarenakan Pecel lele *Cak Lomon* tidak memiliki admin tetap yang seharusnya ini diaktifkan kembali secara rutin agar masyarakat mengetahui Pecel lele *Cak Lomon*.

5.1.4.3 Analisa Manajemen Keuangan

Pecel Lele *Cak Lomon* sistem keuangannya masih sangat sederhana, pencatatan keuangan penjualan dan pengeluaran masih dilakukan secara manual dengan mencatat di buku, dan tidak melakukan pengarsipan dikomputer. Hal tentu saja masih perlunya dilakukan perbaikan dalam manajemen keuangan yang lebih baik.

5.1.4.4 Analisa Produksi dan Operasi

Dalam proses produksi bahan baku Pecel lele *Cak Lomon* membutuhkan keahlian dan waktu yang cukup banyak. Dimulai dari perebusan daging, pembuatan sambal pecel lele, dan persiapan lalapan pecel lele. Proses produksi dilakukan secara bertahap dan pengecekan secara berkala (perebusan dan penggorengan bahan bahan sambal).

Waktu perebusan daging dan pembuatan sambal pecel lele membutuhkan waktu kurang lebih 5 jam yaitu 2 jam waktu untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perebusan daging ayam menggunakan bumbu kunyit yang sudah diasinkan, 1 jam untuk menggoreng bawang merah, cabe merah, dan cabe rawit khusus, 2 jam untuk pengulekkan semua bahan sambel di batu ulek yang telah dibersihkan sebelumnya. Waktu yang dibutuhkan tidak selalu konstan, terkadang waktu produksi lebih cepat dari hari sebelumnya, tergantung pada kesigapan karyawan dalam menggunakan waktu kerja.

Bahan baku pecel lele tidak sulit didapat karena lokasi warung pecel lele ini tidak jauh dari pasar bahan baku yaitu pasar selasa Panam. Terkadang pemilik usaha pecel lele dan karyawannya memilih berbelanja di pasar utama bahan baku di pekanbaru yaitu Pasar Arengka Soekarno-hatta. Di pasar utama ini bahan-bahan baku dijual dengan harga murah dan terjangkau.

Dalam proses pembuatan pecel lele menggunakan beberapa peralatan yang digunakan sebagai alat pendukung untuk membuat produk daur ulang plastik tersebut, alat yang digunakan seperti wajan penggorengan, sendok pengaduk, batu penggiling sambal, periuk perebusan, blender, dan baskom tempat ayam yang telah direbus. Pada pembuatan juga menggunakan kompor gas untuk menghemat waktu perebusan daging ayam dan penggorengan cabe dan bawang untuk sambal Pecel lele Cak Lomon.

5.1.4.5 Penelitian dan Renovasi warung Pecel lele *Cak Lomon*

Pemilik dan karyawan Pecel lele *Cak Lomon* selama menjalankan usahanya selalu melakukan renovasi terhadap warung pecel lele dan menciptakan ide - ide baru untuk meja, kursi, dan pergantian desain mangkok pencuci tangan, mengganti piring lama dengan piring kayu penyajian menu makanan pelanggan agar terlihat lebih menarik dan tidak monoton dengan model yang sudah lama, serta mengganti spanduk pecel lele yang baru apabila spanduk sudah usang dan tidak layak pakai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.5 Analisa Lingkungan *Eksternal*

5.1.5.1 Analisa Lingkungan Makro

Lingkungan mikro Pecel lele *Cak Lomon* memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi usaha tersebut.

Demografi penduduk yang terus terjadi peningkatan bisa berdampak positif pada penjualan produk daur ulang Pecel lele *Cak Lomon* dan apabila masyarakat lebih memiliki jiwa peduli lingkungan akan semakin membuat Pecel lele *Cak Lomon* memiliki banyak konsumen dan meningkatnya penjualan produk.

Ekonomi yang kurang stabil akan berdampak buruk bagi perekonomian Indonesia dikarenakan semua harga bahan baku naik dan otomatis harga produk daur ulang juga naik, selain itu masyarakat juga melakukan penghematan dan akan mengurangi pembelian produk yang kurang diperlukan dan lebih mengutamakan pembelian bahan pokok untuk kebutuhannya sehari - hari saat terjadinya krisis ekonomi.

Bagi usaha Pecel lele *Cak Lomon* faktor cuaca penting dikarenakan salah satu pendukung utama suksesnya usahanya yaitu cuaca yang baik (tidak hujan) , hal ini dikarenakan meja dan kursi pelanggan terletak di luar pondok warung yang menyebabkan pelanggan yang makan ditempat harus melihat situasi dan kondisi cuaca yang ada.

Teknologi yang dimanfaatkan Pecel lele *Cak Lomon* pada saat ini hanya teknologi komunikasi *handphone* yang digunakan untuk transaksi jual beli ke konsumen, *handphone* juga digunakan untuk promosi melalui media sosial tetapi saat ini media sosial tersebut tidak terlalu aktif lagi dikarenakan tidak dilakukan secara maksimal dan tidak memiliki admin tetap. Diharapkan Pecel lele *Cak Lomon* menggunakan media sosial lebih aktif agar lebih dikenal masyarakat luas.

Perlunya pemantauan terhadap situasi politik, peraturan - peraturan dan kebijakan - kebijakan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah hal ini dilakukan apabila terjadi perubahan kebijakan atau peraturan usaha ini dalam terlebih dahulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatasinya dan dapat mengurangi hal yang mempengaruhi usaha makanan di Pecel lele *Cak Lomon* ini. Peraturan yang dibuat pemerintah dapat mempermudah dan mempersulit perusahaan dalam berkembang sehingga dapat menjadi peluang atau ancaman.

Sosial dan Budaya sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat saat ini, dapat menjadi sebuah ancaman dikarenakan pola hidup masyarakat. Seiring pertumbuhan penduduk juga terjadi perkembangan pola hidup masyarakat yang cenderung lebih modern hal ini dapat menjadi suatu ancaman, karena sebuah usaha dituntut harus selalu berusaha mengikuti permintaan varian menu makanan baru dari pelanggan. Perubahan varian menu makanan baru ini terjadi oleh pengaruh perkembangan *trend* percampuran budaya.

5.1.5.2 Analisa Lingkungan Mikro

Bahan baku utama untuk membuat produk makanan di Pecel lele *Cak Lomon* ini adalah lele dan ayam. Bahan baku tersebut diperoleh industri langsung pada pemasok ayam dan lele langganannya. Dan bahan pendukung lainnya dibeli dipasar panam dan arengka Pekanbaru.

Perantara yang dimiliki Pecel lele *Cak Lomon* ini memasarkan produk hanya ditempatnya saja tidak menitipkan ke toko - toko atau pasar dan melalui beberapa pameran juga, pemilik usaha Pecel lele *Cak Lomon* untuk saat ini tidak menggunakan distributor barang dalam memasarkan produk makanan yang dijual.

Pelanggan yang dimiliki oleh Dalang *Collection* saat ini yaitu masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan mereka dan tidak sempat/tidak memiliki waktu untuk memasak sendir makanan sehingga mereka lebih memilih membeli makanan siap saji di Pecel lele *Cak lomon*.

Pesaing yang dimiliki dapat mempengaruhi penjualan di Pecel lele *Cak lomon* yang dapat mengurangi penjualan, walaupun memiliki banyak pesaing tetapi Pecel lele *Cak lomon* tetap bisa bersaing dengan baik dengan keunggulan yang di miliki nya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada saat ini pola masyarakat yang sudah cenderung modern menjadi suatu tantangan dan kesulitan tersendiri bagi usaha Pecel lele *Cak Lomon* untuk mengembangkan usaha tersebut. Masyarakat sekarang lebih suka yang instan tidak ingin susah dan mengedepankan penyajian makanan secara cepat sehingga membuat masyarakat yang diberi pelayanan dan penyajian yang lebih cepat itulah yang akan dipilihnya.

5.1.5.3 Analisa Lingkungan Industri

Ancaman bagi pendatang baru tergantung pada hambatan yang ada dan reaksi pesaing saat ini yang dapat diantisipasi. Munculnya pendatang baru dalam industri pecel lele lainnya dapat menjadi ancaman bagi Pecel lele *Cak Lomon* terhadap pangsa pasar yang dimilikinya. Dalam usaha ini tidak menggunakan model yang besar, nilai ekonomisnya cukup tinggi dan bahan baku mudah didapatkan, hanya membutuhkan keahlian dalam memasak sehingga banyak munculnya orang yang mencoba bisnis pecel lele ini. Dengan situasi ini sangat penting bagi Pecel lele *Cak Lomon* untuk lebih banyak meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menarik kembali pelanggan yang sudah pernah membeli atau yang pelanggan baru.

Tidak hanya ancaman dari pesaing baru, ancaman yang paling sulit adalah bagaimana merubah pola hidup masyarakat jaman sekarang yang menyukai hal yang serba praktis, fast food, fast respon, dan hal yang serba viral dan banyak masyarakat yang lebih suka mengonsumsi makanan yang lebih cepat dalam pengemasan dan modern penyajiannya dibandingkan mengonsumsi produk makanan pecel lele karena menganggap produk tersebut tidak kekinian, lama penyajiannya, dan terkadang produk tidak sesuai yang diharapkan pelanggan seperti : goreng kering, penambahan sambel pecel lele sehingga pelanggan enggan untuk membeli lagi makanan varian pecel lele.

Ancaman dari produk pengganti Usaha Pecel lele *Cak Lomon* yang dirasakan yaitu ancamannya saat industri sejenis membuat produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan harga bersaing tetapi kualitas yang ditawarkan masih berada dibawah. Sering kali pelanggan umum cenderung memilih produk dengan harga murah.

Kekuatan tawar menawar pembeli membeli produk yang banyak maka diberi potongan harga ini dijadikan sebagai daya tarik untuk konsumen agar selalu membeli produk makanan di Pecel lele *Cak Lomon*, tidak dipungkiri juga bahwa dengan banyaknya jumlah usaha yang sejenis dapat menyebabkan terancamnya keberadaan usaha.

Kekuatan tawar menawar Pemasok dapat menggunakan kekuatan tawar menawarnya terhadap suatu industri dengan menaikkan harga atau mengurangi kualitas produk. Kekuatan tawar menawar pemasok dipengaruhi beberapa faktor, kekuatan tawar menawar pemasok lebih besar apabila jumlah pemasok sedikit, produk yang ada adalah unik, mampu menciptakan biaya pengalihan yang besar, tidak tersedia produk substitusi, dan pemasok mampu melakukan integrasi kedepan, dan mengolah produk yang diproduksi menjadi produk yang sama yang dihasilkan industri. Dengan adanya Pecel lele *Cak Lomon* usaha ini memiliki pemasok yang banyak sehingga ketersediaan makanan siap saji yang selalu tersedia dan dapat memenuhi permintaan konsumen.

5.1.6 Analisa Demografi Responden

Responden yang digunakan dalam penyebaran kuesioner *internal* adalah pihak yang bekerja di Pecel lele *Cak Lomon* hal ini dikarena hanya pihak industri itu sendiri yang mengetahui tentang kelemahan dan kekuatan industri tersebut. Sedangkan kuesioner *eksternal* responden yang digunakan adalah konsumen hal ini dikarenakan konsumen yang mengetahui peluang dan ancaman ini dapat dilihat dari produk yang dipasarkan bagi Pecel lele *Cak Lomon*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.6.1 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden keseluruhan adalah 67 orang dengan persentase

100%. Jumlah konsumen perempuan lebih banyak dengan jumlah 24 orang dengan persentase 36%, sedangkan untuk laki-laki berjumlah 43 orang dengan persentase 64%. Hal ini dapat dilihat bahwa konsumen laki-laki lebih dominan menjadi konsumen di Pecel lele *Cak Lomon*.

5.1.6.2 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel 4.3 data responden berdasarkan umur dapat dilihat bahwa jumlah total responden keseluruhan adalah 67 orang dengan persentase 100%. Untuk jumlah umur < 20 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 33%, sedangkan jumlah umur > 20 tahun adalah 45 persen dengan persentase 67%, menunjukkan bahwa konsumen di Pecel lele *Cak Lomon* adalah usia dewasa yang banyak membeli dikarenakan kesibukan kerja *full-time* pelanggan dan pekerja lepas sehingga mereka tidak ada waktu untuk memasak makanan sendiri

5.1.6.3 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Dari 67 responden terlihat bahwa konsumen yang bertempat tinggal di Riau lebih banyak menggunakan produk daur ulang plastik dibandingkan dengan konsumen yang berasal dari luar Riau. Dengan nilai perbandingan 74% untuk responden yang tinggal di Riau dengan jumlah 50 orang dan hanya 26% responden yang tinggal di luar Riau dengan jumlah 17 orang. Hal ini membuktikan bahwa masih kurang dikenalnya produk makanan yang dijual oleh Pecel lele *Cak Lomon*. Hal ini juga disebabkan kurangnya promosi yang dilakukan Pecel lele *Cak Lomon* untuk area luar Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.6.4 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan demografi responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.5 jumlah keseluruhan responden adalah 67 orang dengan persentase 100% dengan pendidikan terakhir untuk SD 5 orang dengan persentase 7%, pendidikan terakhir untuk SMP frekuensi sebanyak 35 orang dan persentase 52%, pendidikan terakhir untuk frekuensi SMA yaitu 25%, sedangkan pendidikan terakhir untuk sarjana dengan frekuensi 10 dan persentasenya 16%. Maka dapat diketahui bahwa yang paling banyak membeli kuliner makanan pecel lele yaitu yang pendidikan terakhir SMP dengan total responden 35 orang, dibandingkan dengan jumlah responden pendidikan terakhir Sd, SMA dan sarjana yang membeli kuliner makanan di Pecel lele *Cak Lomon*. Ini menunjukkan bahwa dikalangan para pekerja lepas seperti: supir truk, kuli bangunan yang punya riwayat pendidikan terakhir SMP yang lebih banyak mengonsumsi makanan pecel lele.

5.1.6.5 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan demografi responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.6 jumlah keseluruhan responden adalah 67 orang dengan persentase 100% dengan pekerjaan untuk pelajar 8 orang dengan persentase 12%, pekerjaan untuk mahasiswa frekuensi sebanyak 9 orang dan persentase 13%, pekerjaan untuk pegawai negeri frekuensi 5 dan persentasenya 11%, pekerjaan untuk guru dengan frekuensi 12 dan persentasenya 18%. Pekerjaan untuk ibu rumah tangga (IRT) frekuensinya adalah 6 dengan persentase 9%. sedangkan pekerjaan untuk lainnya frekuensinya 25 dengan persentase 37%. Dan untuk maka dapat diketahui bahwa yang paling banyak membeli kuliner makanan pecel lele yaitu yang pekerjaan dll dengan total 25 responden, dibandingkan dengan jumlah responden pekerjaan pelajar, mahasiswa, pegawai negeri, guru, Ibu Rumah Tangga (IRT), yang membeli kuliner makanan di Pecel lele *Cak Lomon*. Hal ini menunjukkan bahwa yang paling membutuhkan produk makanan pecel lele ini yaitu dari kalangan pekerjaan lain-lain yang tidak mempunyai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu memasak makanan seperti: wiraswasta, pengusaha, supir truk, kuli bangunan, karyawan perusahaan, dll.

5.1.7 Analisa Pengujian Validitas dan Reabilitas

Pengujian Validitas dan Reabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner yang disebarakan mampu mengukur variabel penelitian dengan baik.

5.1.7.1 Analisa Uji Validitas dan Realibilitas Faktor *Internal*

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan kuesioner *internal* dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan kuesioner *internal* dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini dilakukan perhitungan r_{hitung} dengan menggunakan SPSS 22.0 kemudian setiap *item* dilakukan perbandingan dengan r_{tabel} 0,240 sesuai dengan jumlah responden sebanyak 67 orang dengan $df = (n - 2) = 65$, tingkat kepercayaan (α) 95%, dan tingkat nya adalah signifikansi 0,05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,240 maka data atau pernyataan tersebut dinyatakan valid, sehingga menunjukkan hasil yang signifikan, yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dalam penelitian ini uji reabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima. Uji realibilitas dilakukan setelah uji validitas sehingga dalam reabilitas telah membuang item-item yang gugur. Diperoleh bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel, yaitu memiliki *cronbach alpha* (α) sebesar 0,850, dan data ini tergolong pada kategori 0,70 - 0,90 sehingga data tersebut dinyatakan memiliki reabilitas tinggi dan diperoleh bahwa kuesioner *internal* tersebut akan memberikan konsistensi hasil pengukuran yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Oleh karena itu, masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.7.2 Analisa Uji Validitas dan Reabilitas Faktor *Eksternal*

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan kuesioner *eksternal* dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan kuesioner *eksternal* dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini dilakukan perhitungan r_{hitung} dengan menggunakan SPSS 22.0 kemudian setiap *item* dilakukan perbandingan dengan r_{tabel} 0,240 sesuai dengan jumlah responden sebanyak 67 orang dengan $df = (n-2) = 65$, tingkat kepercayaan (α) 95%, dan tingkat nya adalah signifikansi 0,05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,240 maka data atau pernyataan tersebut dinyatakan valid, sehingga menunjukkan hasil yang signifikan, yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dalam penelitian ini uji realibilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima. Uji realibilitas dilakukan setelah uji validitas sehingga dalam realibilitas telah membuang *item - item* yang gugur. Diperoleh bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel, yaitu memiliki *cronbach alpha* (α) sebesar 0,759, dan data ini tergolong pada kategori 0,70-0,90 sehingga data tersebut dinyatakan memiliki realibilitas tinggi dan diperoleh bahwa kuesioner *eksternal* tersebut akan memberikan konsistensi hasil pengukuran yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Oleh karena itu, masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

5.2 Analisa Pengolahan Data

Analisa pengolahan data dilakukan untuk menganalisa data dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan menganalisa metode SWOT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.1 Analisa Identifikasi dan Analisis Lingkungan *Internal* dan *eksternal* Dalang *Collection*

5.2.1.1 Analisa Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)

Analisa matriks IFE merupakan hasil dari identifikasi faktor *internal* berupa kekuatan dan kelemahan yang dapat berpengaruh bagi Dalang *Collection*. Adapun responden pada faktor *internal* adalah pemilik dan karyawan yang mengetahui tentang Pecel lele *Cak Lomon* hal ini supaya dapat diketahui kekuatan dan kelemahan usaha tersebut secara benar dan akurat. Berdasarkan tabel 4.15 hasil rekapitulasi matriks IFE di Pecel lele *Cak Lomon* maka dapat dilihat bahwa total skor bobot yang diperoleh Pecel lele *Cak Lomon* adalah sebesar 0,104 yang dapat diartikan bahwa usaha tersebut mampu merespon dengan baik faktor *internal* dengan memanfaatkan kekuatan yang ada untuk mengatasi faktor kelemahan dari dalam Pecel lele *Cak Lomon*.

Faktor kekuatan yang memiliki peran yang terbesar Bagi Pecel lele *Cak Lomon* adalah lokasi strategis dengan skor 3,91. Faktor kekuatan ini harus dimanfaatkan dengan baik oleh Pecel lele *Cak Lomon* dan bisa dijadikan sebagai potensi untuk lebih maju lagi dari pesaing yang ada. Pecel lele *Cak Lomon* memiliki lokasi strategis yang mampu menarik konsumen untuk membeli produk pecel lele yang dijual. Dengan lokasi yang strategis ini juga dapat menaikkan pendapatan di Pecel lele *Cak Lomon*

Faktor kelemahan terbesar bagi Pecel lele *Cak Lomon* adalah kurang memanfaatkan teknologi dengan skor 0,196. Pecel lele *Cak Lomon* terletak dipemukiman masyarakat yang ramai dan dekat dari pusat kota dan pasar, dengan faktor yang strategis ini mampu mempermudah promosi produk yang akan dijual., Faktor kelemahan yang memberi dampak negatif bagi Pecel lele *Cak Lomon* harus dihindari atau dikurangi dengan cara lebih sering melakukan promosi melalui banyak media agar banyak masyarakat mengetahui keberadaan warung pecel lele atau sebaiknya Pecel lele *Cak Lomon* juga mengembangkan usahanya dengan mempersiapkan admin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetap khusus untuk mempromosikan produk makanan, sehingga Pecel lele *Cak Lomon* dapat lebih banyak dikenal oleh konsumen.

5.2.1.2 Analisa Matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*)

Analisa matriks EFE merupakan hasil dari identifikasi faktor *eksternal* berupa peluang dan ancaman yang dapat berpengaruh bagi Pecel lele *Cak Lomon*. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan sebelumnya pada tabel 4.16 hasil rekapitulasi matriks EFE di Pecel lele *Cak Lomon* dapat dilihat bahwa total skor sebesar 2,723. Skor bobot total keseluruhan yang berada diatas 2,5 yang menandakan posisi *eksternal* kuat di Pecel lele *Cak Lomon*, Pecel lele *Cak Lomon* mampu merespon dengan baik faktor *eksternal* dengan memanfaatkan faktor peluang yang ada untuk mengatasi faktor ancaman dari luar Pecel lele *Cak Lomon*.

Faktor peluang yang memiliki peran terbesar bagi Pecel lele *Cak Lomon* adalah tenaga kerja tersedia dengan total skor 0,396. Faktor peluang yang memiliki peran positif tersebut harus dimanfaatkan sebaik mungkin oleh bagi Pecel lele *Cak Lomon*. Peluang tersebut dijadikan sebagai acuan pemilik usaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam melayani konsumen baik yang makan ditempat atau pemesanan bungkus untuk dibawa pulang. Dengan meningkatkan kinerja karyawan dapat menjadi peluang besar agar usaha dapat berjalan dengan baik kedepannya.

Faktor ancaman yang paling utama dari faktor *eksternal* Pecel lele *Cak Lomon* adalah Perizinan PKL susah dan premanisme dengan skor 0,228, susahnya mendapat izin dari pemerintah sebagai dan banyaknya premanisme liar yang meminta uang secara ilegal kepada pedagang kaki lima menjadi sebuah ancaman bagi usaha Pecel lele *Cak Lomon*. Dengan adanya koordinasi dengan pihak berwenang setempat bisa menjadi solusi dari faktor ancaman ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.2 Perumusan dan Penetapan Alternatif Strategi Dalang *Collection*

5.2.2.1 Analisa Matriks IE (*Internal - Eksternal*)

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari analisis matriks IFE dan matriks EFE maka langkah selanjutnya adalah menyusun matriks IE. Hasil dari penilaian matriks IE untuk *eksternal* Pecel lele *Cak Lomon* adalah 2,864 untuk nilai IFE dan 2,723 untuk nilai EFE. Nilai ini menunjukkan posisi *eksternal* Pecel lele *Cak Lomon* berada kuadran V, pada posisi ini perusahaan dapat ditangani dengan baik melalui strategi menjaga dan mempertahankan, strategi yang dapat diterapkan adalah strategi pemberian bonus gaji setiap bulannya kepada karyawan atau penambahan karyawan pecel lele *Cak Lomon*.

Pada posisi kuadran V perusahaan terlihat dalam keadaan yang stabil yang perlu dipertahankan dan dijaga. Dilihat untuk saat ini karyawan yang bekerja yang tidak sesuai yang diharapkan konsumen, dikarenakan melonjaknya konsumen yang membeli di pecel lele *Cak Lomon* pada hari-hari tertentu. Karena terbiasa hanya melayani pelanggan tidak terlalu banyak, karyawan tidak sigap dalam melayani banyak konsumen yang membeli. Maka strategi yang tepat menghadapi permasalahan ini yaitu strategi pemberian bonus gaji setiap bulannya kepada karyawan dan penambahan karyawan. Diharapkan semakin banyak masyarakat yang banyak mengonsumsi kuliner makanan pecel lele maka kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi dan lebih baiknya penambahan karyawan. Kurang sigapnya karyawan juga dapat berdampak negatif bahwa akan menimbulkan persaingan yang lebih banyak industri yang sejenis. Dengan hal ini diperlukannya mensejahterakan karyawan dengan memberi gaji sebanding dengan yang mereka kerjakan. Apabila karyawan sejahtera hal ini dapat meminimalisir karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tidak membuka usaha sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.2.2 Analisa Matriks SWOT

Hasil analisis SWOT menghasilkan 8 alternatif strategi yang dapat dipilih oleh perusahaan:

1. Menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan. Pada alternatif strategi ini dapat dilihat bahwa strategi ini gabungan (S - O) yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar – besarnya. Maka strategi yang dapat digunakan yaitu menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan. Pada saat ini sangat banyak upaya untuk melakukan peningkatan penjualan salah satunya yang sering dilakukan yaitu *menambah menu makanan*. Seharusnya penjual melakukan penambahan menu makanan yang awalnya hanya dua jenis menu utama ditambahkan menu baru seperti ikan gurami, cumi saos tiram, cah kangkung (berdasarkan observasi pesaing pecel lele terdekat). Dengan penggunaan ini akan membuat minat konsumen membeli produk makanan bisa lebih puas dan tidak monoton dan mempunyai peluang dalam peningkatan penjualan produk tersebut.
2. Mendesain tempat makan yang nyaman untuk tempat berkumpul atau “nongkrong” pada poin kedua merupakan gabungan antara (S - O) kekuatan dan peluang. Kehidupan di kota membuat remaja menuju dewasa dan para teenager lebih menyukai tempat makan yang desainnya nyaman untuk tempat berkumpul bersama teman mereka, tempat ajang selfie dengan outfit mereka, atau lebih sering disebut tempat nongkrong. Usaha pecel lele Cak lomon dapat menggunakan strategi ini tanpa harus mengubah citarasa dan penyajian makanan. Dengan konsep yang kekinian seperti pondok cafe ditambah penyanyi klasik dibalut dengan penyajian makanan yang sederhana membuat konsep yang sangat unik dan digemari semua kalangan remaja sampai dewasa.
3. Membuat akun media sosial dan gencar promosi di media sosial. Alternatif strategi pada poin ketiga merupakan gabungan strategi (W -

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- O) strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi yang dapat digunakan adalah membuat akun media sosial an gencar promosi di media sosial. Strategi ini perlu dilakukan karena konsumen sekarang lebih menyukai melihat hal yang ada di gadgetnya dbandingkan melihat secara nyata, seperti tagar makanan unik dan style yang lainnya. Usaha pecelele Cak Lomon lebih disarankan untuk membuat akun media sosial, dengan dikenal banyak pengguna akun di Riau dan membuat event dan give away setiap bulan aau minggunya membuat usaha ini akan mendapat keuntungan besar yaitu peeningkatan angka penjualan.
4. Mendaftar di system ojek online seperti Go-Jek dan Grab-Food. Alternatif strategi ini merupakan gabungan (W - O) strategi yang diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada di Pecel lele *Cak Lomon*. Strategi yang dapat digunakan adalah mendaftar di system ojek online seperti Go-Jek dan Grab-Food, strategi ini pada saat ini merupakan strategi yang paling diminati untuk para konsumen yang malas untuk keluar membeli makanan dengan cara menggunakan aplikasi Go-food dan Grab-food untuk memesan makanan mereka. Dengan hanya satu sentuhan dan mencari tempat makanan di pencarian, aplikasi ini sangat membantu para konsumen untuk mendapatkan makanan yang mereka inginkan. Peluang ini dilakukan oleh Pece lele Cak Lomon agar lebih banyak peminat yang akan membeli produknya dengan cara mendaftar di system ojek online.
 5. Meningkatkan cita rasa makanan. Alternatif strategi pada poin 5 ini merupakan strategi (S - T) strategi ini adalah untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki Pecel lele *Cak Lomon* untuk mengatasi ancaman. Strategi yang dapat digunakan dengan meningkatkan cita rasa makanan karena ancaman semakin banyak produk yang lebih menarik, *modern* dan cita rasa yang lebih diutamakan pesaing. Dengan meningkatkan citarasa makanan diharapkan dapat membuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- konsumen tertarik untuk membeli dan menjadi langganan di Pecel lele Cak Lomon.
6. Memberikan diskon khusus kepada pelanggan. Alternatif strategi pada ini merupakan strategi (S - T) strategi ini adalah untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi yang tepat digunakan adalah yaitu strategi pemberian bonus gaji setiap bulannya kepada karyawan dan penambahan karyawan. Diharapkan semakin banyak masyarakat yang banyak mengonsumsi kuliner makanan pecel lele maka kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi. Kurang sigapnya karyawan juga dapat berdampak negatif bahwa akan menimbulkan persaingan yang lebih banyak industri yang sejenis. Dengan hal ini diperlukannya mensejahterakan karyawan dengan memberi gaji dan bonus khusus sesuai yang mereka kerjakan. Apabila karyawan sejahtera hal ini dapat meminimalisir karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tidak membuka usaha sendiri.
 7. Menyediakan fasilitas parkir yang nyaman. Alternatif strategi ini merupakan gabungan (W - T) strategi ini didasarkan perusahaan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Strategi yang tepat digunakan yaitu menyediakan fasilitas parkir yang nyaman. Salah satu menjadi kelemahan Pecel lele *Cak Lomon* yaitu lokasi tidak menyediakan lahan parkir yang nyaman dan aman, sehingga dengan menyediakan fasilitas parkir diharapkan dapat membuat konsumen lebih merasa nyaman dan puas dalam transaksi di Pecel lele *Cak lomon*.
 8. Berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat. Alternatif strategi ini merupakan gabungan (W-T) strategi ini didasarkan dimana perusahaan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Strategi yang tepat digunakan adalah berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat.. Dengan berkoordinasi dengan RT/RW setempat diharapkan

dapat membantu perizinan untuk PKL (pedagang kaki lima) dan menghindari Premanisme liar yang datang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Pecel Lele *Cak Lomon*, maka didapat kesimpulan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

6.1.1 Menganalisis dan mengetahui hasil faktor lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pecel lele *Cak Lomon* berdasarkan hasil pengujian yaitu:

6.1.1.1 Analisis lingkungan faktor *internal* meliputi faktor kekuatan dan kelemahan, sedangkan lingkungan faktor *eksternal* meliputi faktor peluang dan ancaman, berikut ini adalah faktor lingkungan *internal* dan *eksternal* di Pecel Lele *Cak Lomon*:

- a. Faktor *internal* Pecel Lele *Cak Lomon* adalah kekuatan yang meliputi, tenaga kerja terlatih dan berpengalaman, kelezatan dan citarasa bumbu pecel lele terjaga, lokasi strategis, kebersihan dan kenyamanan tempat, dan keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan. Faktor *internal* kelemahan yang meliputi kegiatan promosi kurang gencar, pengorganisasian kerja kurang jelas, bonus khusus untuk karyawan, kurang memanfaatkan teknologi promosi yang kurang maksimal, serta tempat parkir motor/mobil terbatas.
- b. Faktor *eksternal* Pecel Lele *Cak Lomon* adalah peluang dan ancaman, peluang yang meliputi meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele, peralihan gaya hidup cenderung makan di luar, bahan baku mudah didapat, kemajuan teknologi informasi, serta tenaga kerja (SDM) tersedia. Adapun ancaman berupa adanya Persaingan usaha sejenis (pecel lele lainnya), kenaikan harga bahan baku, menjamurnya usaha makanan substitusi, perubahan selera



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

konsumen, serta perizinan PKL (pedagang kaki lima) susah dan premanisme.

6.1.1.2 Hasil dari analisis pelayanan karyawan IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan EFE (*Eksternal Factor Evaluation*) yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pecel Lele *Cak Lomon* yaitu:

- a. Analisis IFE (*Internal Factor Evaluation*). Faktor *internal* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu dari kekuatan utama berada pada tenaga kerja terlatih dan berpengalaman dan lokasi strategis, sedangkan kelemahan utama yang dimiliki oleh Pecel Lele *Cak Lomon* adalah tidak ada bonus khusus untuk karyawan.
- b. Analisis EFE (*Eksternal Factor Evaluation*). Faktor *internal* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu dari peluang utama pada perusahaan berupa kecukupan tenaga kerja (SDM) tersedia, sedangkan ancaman utama yang didapatkan oleh Pecel Lele *Cak Lomon* adalah perizinan PKL (Pedagang Kaki Lima) susah dan premanisme.

6.1.2 Merancang strategi pelayanan dalam pemenuhan kepuasan konsumen di Pecel lele *Cak Lomon* sehingga tercipta pelanggan

Adapun strategi dari matriks SWOT menghasilkan 8 Alternatif, yaitu:

- a. Menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan (SO - 1)
- b. Mendesain tempat makan yang nyaman untuk tempat berkumpul atau “nongkrong” (SO - 2)
- c. Membuat akun media social dan gencar promosi di media social (WO - 1)
- d. Mendaftar di system ojek online seperti Go-Jek dan Grab-Food (WO - 2)
- e. Meningkatkan cita rasa makanan (ST - 1)
- f. Memberikan bonus khusus kepada karyawan (ST - 2)
- g. Menyediakan fasilitas parkir yang nyaman (WT - 1)
- h. Berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat (WT - 2)

Dari delapan alternatif yang ada dalam matriks SWOT menghasilkan satu strategi alternatif dengan mencocokkan strategi dari matriks IE yang sebelumnya terdapat dua macam strategi pelayanan, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diprioritaskan untuk dapat diterapkan Pecel Lele *Cak Lomon* yaitu memberikan bonus khusus untuk karyawan skor sebesar 2,864 untuk nilai IFE dan 2,723 untuk nilai EFE.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Industri

Bagi Pecel Lele *Cak Lomon* penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih alternatif strategi yang akan diterapkan di Pecel Lele *Cak Lomon*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya dapat mengambil topik metode SWOT dan melakukan implementasi di industri tempat melakukan penelitian dengan menggunakan strategi yang telah didapat. Atau perlunya dilakukan pengembangan konsep dan metode - metode yang lainnya yang lebih baru yang dapat digunakan untuk menentukan strategi alternatif pelayanan untuk kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assael, H, 1998, *Consumer Behavior and Marketing Action, South-Weatern College Publishing, Cincinnati*.
- Darmadi Durianto, 2004, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- David, F, R.. 2011. *Strategic Management Konsep*, Salemba Empat, Jakarta
- Dharmesta, Basu, 1999, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*; *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* vol.14 N.3.73-88.
- Engel JF, Roger DB, Paul WM. 1994. *Perilaku Konsumen Terjemahan Jilid 2. Budijanto, penerjemah. Jakarta (ID): Binarupa Aksara. Terjemahan dari: Consumer Behavior*
- Ghozali, I. & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Irawan, Handi, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Koller, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Dasar 6 Dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, PT: Prehalindo: Jakarta
- Koller, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan Edisi Ke-11, PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing Management* 13th ed. Prentice Hall, Pearson Educational International
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Managemet*, Penerbit Erlangga, Jakarta

- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2001, *Principles of Marketing*. Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit INDEKS, Jakarta
- Kusnadi, Edi, Anik Sudarismiati, dan Muhammad Yusuf Ibrahim. 2016. Analisis SWOT terhadap Strategi Layanan Jasa Pengiriman Barang PT. IndoPasifik Jayatama Cabang Situbondo, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH, Vol.14, No.1 Mei 2016: 21-40*
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mubarat, Husni dan Heri Iswandi. 2019. Analisis Interpretasi pada Spanduk Pecel Lele Khas Lamongan, *Jurnal Ekspresi Seni, Universitas Indo Global Mandiri Palembang. ISSN-1412-1662, Vol. 21. No.1 Juni 2019*
- Nilasari, E. Dan Istiasin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, Jurnal Paradigma* Vol. 13, No.01, 1-12
- Pakpahan, S., Tarcicius, T., dan Sipayung, 2015. Formulasi dan Pemilihan Strategi dengan Menggunakan Teknik Quatitative Strategic Planning Matrix (QSPM) (Studi kasus Penyelenggaraan Jasa internet NOTHOST di Dayeuh Kolot, Kabupaten Bandung), *e-Prosiding of management*, Vol 2, No. 3
- Parasuraman, Valerie. A. Zeithaml, Leonard Berry,(1988).*SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, *Journal Of Retailing*. Vol.64. No.1
- Ridwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Schmaars, 1991. *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach*, The Free Press: New York
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama*. PT. Ghalia Indonesia: Jakarta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia: Bogor

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tandjung, 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan, Edisi Kedua*. Penerbit Bayumedia, Malang

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012, *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi-Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa, Andi Offset: Yogyakarta*

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi: Yogyakarta

Usmara, A. 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Cetakan I: Amara Books: Yogyakarta

Widiawati, Lupita, Henny Indrawati dan Fenny Trisnawati. 2017. *Strategi Bersaing Usaha Warung Tenda Pecel lele di sepanjang jalan Lintas Timur Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan*, Program-Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Riau

Wolke, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. John Wiley & Sons, Inc,s : New York

Zethaml, Valerie A, dan Mary J. Bitner, 1996). *Service Marketing*. Hill Companies: Mc Graw



KUESIONER PENELITIAN

“Analisa Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SWOT Studi Kasus: Pecel Lele Cak Lomon

PENENTUAN BOBOT DAN RATING TERHADAP FAKTOR STRATEGI INTERNAL DAN EKSTERNAL

Petunjuk : Berilah tanda Silang (X) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan penilaian anda

IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- Jenis Kelamin : A. Laki-Laki B. Perempuan
- Umur : A. < 20 Tahun B. > 20 Tahun
- Tempat Tinggal : A. Riau B. Luar Riau
- Pendidikan Terakhir : A. SD B. SMP
C. SMA D. Sarjana
- Pekerjaan : A. Pelajar B. Mahasiswa
C. Guru/Dosen D. Pegawai Negeri
E. Ibu Rumah Tangga E. Dll

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar dapat mengisi kuisisioner ini dengan benar dan objektif, karena kuisisioner ini merupakan alat bantu penelitian yang bermanfaat guna memperoleh data yang akurat dan benar serta dapat menjadi masukan untuk penulisan tugas akhir (skripsi)

**Peneliti : MUKHTAR ARIEF
11552104699**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PENILAIAN RATING TERHADAP FAKTOR STRATEGI INTERNAL DAN EKSTERNAL PECEL LELE *CAK LOMON*

Petunjuk

Mendapatkan penilaian dari para responden mengenai faktor-faktor strategis internal dan eksternal pada Pecel Lele *Cak Lomon* dengan cara pemberian rating melalui seberapa besar nilai faktor strategis tersebut dalam mempengaruhi atau menentukan keberhasilan perusahaan.

Petunjuk Umum :

1. Pengisian kuisioner dilakukan secara tertulis oleh para responden.
2. Jawaban merupakan pendapat pribadi dari masing-masing responden.
3. Dalam pengisian kuisioner, responden diharapkan untuk melakukannya secara sekaligus (tanpa penundaan), agar terhindar dari inkonsistensi jawaban.
4. Responden berhak menambahkan atau mengurangi hal-hal yang sudah tercantum dalam kuisioner ini jika memiliki alasan yang jelas dan akurat.
5. Responden dapat memiliki pandangan yang berbeda mengenai suatu faktor dalam kuisioner ini, baik dengan responden lainnya maupun dengan peneliti. Hal ini dibenarkan jika responden memiliki alasan yang kuat.

Penilaian Rating Faktor Strategi Internal (Kekuatan dan Kelemahan) dan Strategi Eksternal (Peluang dan Ancaman)

Petunjuk pengisian

1. Berikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan penilaian anda terhadap masing-masing pernyataan berikut dengan pedoman sebagai berikut :
 - Skala 4** : jika respon perusahaan **sangat kuat** terhadap faktor tersebut
 - Skala 3** : jika respon perusahaan **kuat** terhadap faktor tersebut
 - Skala 2** : jika respon perusahaan **lemah** terhadap faktor tersebut
 - Skala 1** : jika respon perusahaan **sangat lemah** terhadap faktor tersebut
2. Penentuan rating merupakan pandangan masing-masing responden terhadap faktor-faktor strategis internal dan eksternal Pecel Lele *Cak Lomon*.



A. PENENTUAN RATING FAKTOR INTERNAL

No	Faktor Internal	Rating			
		1	2	3	4
KEKUATAN					
1	Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman				
2	Kelezatan dan citarasa terjaga				
3	Lokasi strategis				
4	Kebersihan dan kenyamanan tempat				
5	Keramahan dan kesopanan karyawan				
KELEMAHAN					
1	Kegiatan promosi kurang gencar				
2	Pengorganisasian kerja kurang jelas				
3	Bonus khusus untuk karyawan				
4	Kurang memanfaatkan teknologi				
5	Tempat parkir terbatas				

B. PENENTUAN RATING FAKTOR EKSTERNAL

No	Faktor Eksternal	Rating			
		1	2	3	4
PELUANG					
1	Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele				
2	Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar				
3	Bahan Baku mudah didapat				
4	Kemajuan teknologi informasi				
5	Tenaga kerja tersedia				
ANCAMAN					
1	Persaingan usaha sejenis				
2	Kenaikan harga bahan baku				
3	Menjamurnya usaha makanan substitusi				
4	Perubahan selera konsumen				
5	Perizinan PKL susah dan premanisme				

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENILAIAN BOBOT TERHADAP FAKTOR STRATEGI INTERNAL DAN EKSTERNAL PECEL LELE *CAK LOMON*

Tujuan

Mendapatkan penilaian dari para responden mengenai faktor-faktor strategis internal dan eksternal pada Pecel Lele *Cak Lomon* dengan cara pemberian bobot melalui seberapa besar nilai faktor strategis tersebut dalam mempengaruhi atau menentukan keberhasilan perusahaan.

Petunjuk Umum :

1. Pengisian kuisioner dilakukan secara tertulis oleh para responden.
2. Jawaban merupakan pendapat pribadi dari masing-masing responden.
3. Dalam pengisian kuisioner, responden diharapkan untuk melakukannya secara sekaligus (tanpa penundaan), agar terhindar dari inkonsistensi jawaban.
4. Responden berhak menambahkan atau mengurangi hal-hal yang sudah tercantum dalam kuisioner ini jika memiliki alasan yang jelas dan akurat.
5. Responden dapat memiliki pandangan yang berbeda mengenai suatu factor dalam kuisioner ini, baik dengan responden lainnya maupun dengan peneliti. Hal ini dibenarkan jika responden memiliki alasan yang kuat.

Penilaian Bobot Faktor Strategi Internal (Kekuatan dan Kelemahan) dan Strategi Eksternal (Peluang dan Ancaman)

Petunjuk pengisian

1. Berikan bobot pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan penilaian anda terhadap masing-masing pernyataan berikut dengan pedoman sebagai dengan pedoman sebagai berikut :
 - Nilai 1** : jika indikator horizontal **kurang penting** daripada indikator vertikal
 - Nilai 2** : jika indikator horizontal **sama penting** daripada indikator vertikal
 - Nilai 3** : jika indikator horizontal **lebih penting** daripada indikator vertical

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penentuan bobot merupakan pandangan masing-masing responden terhadap faktor-faktor strategis internal dan eksternal Pecel Lele *Cak Lomon*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



A. PENENTUAN BOBOT FAKTOR INTERNAL

Kekuatan:

- A = Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman
- B = Kelezatan dan citarasa terjaga
- C = Lokasi strategis
- D = Kebersihan dan kenyamanan tempat
- E = Kermahan dan kesopanan karyawan

Kelemahan:

- F = Kegiatan promosi kurang gencar
- G = Pengorganisasian kerja kurang jelas
- H = Bonus khusus untuk karyawan
- I = Kurang memanfaatkan teknologi
- J = Tempat parkir terbatas

Faktor Strategi Internal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
A										
B										
C										
D										
E										
F										
G										
H										
I										
J										

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. PENENTUAN BOBOT FAKTOR EKSTERNAL

Peluang:

A = Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele

B = Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar

C = Bahan baku mudah didapat

D = Kemajuan teknologi informasi

E = Tenaga kerja tersedia

Ancaman:

F = Persaingan usaha sejenis

G = Kenaikan harga bahan baku

H = Menjamurnya usaha makanan substitusi

I = Perubahan selera konsumen

J = Perizinan PKL susah dan premanisme

Faktor Strategi Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
A										
B										
C										
D										
E										
F										
G										
H										
I										
J										

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran B

Hasil Penilaian Rating Faktor *Internal Pecel Lele Cak Lomon*

Kekuatan:

A = Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman

B = Kelezatan dan citarasa terjaga

C = Lokasi strategis

D = Kebersihan dan kenyamanan tempat

E = Kermahan dan kesopanan karyawan

Kelemahan:

F = Kegiatan promosi kurang gencar

G = Pengorganisasian kerja kurang jelas

H = Bonus khusus untuk karyawan

I = Kurang memanfaatkan teknologi

J = Tempat parkir terbatas

Rekapitulasi Hasil Kuesioner *Internal Pecel Lele Cak Lomon*

Responden	Rating Faktor <i>Internal</i>									
	Kekuatan					Kelemahan				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	3	3	3	4	4	1	2	3	2	3
2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3
4	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
5	4	4	3	2	3	1	1	3	2	2
6	4	3	2	2	3	2	3	1	2	1
7	4	2	4	3	4	2	3	3	2	1
8	4	2	2	4	4	1	2	1	2	2

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran B

Responden	Rating Faktor <i>Internal</i>									
	Kekuatan					Kelemahan				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
9	3	3	4	3	3	2	2	1	3	3
10	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1
11	2	4	2	4	4	2	2	1	2	1
12	2	3	4	4	3	1	1	2	1	1
13	4	3	3	3	4	1	3	3	1	3
14	4	2	2	4	4	1	2	1	2	3
15	4	4	4	3	3	2	3	1	1	2
16	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3
17	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2
18	3	4	2	3	3	3	1	1	1	1
19	2	2	4	2	3	1	3	2	2	3
20	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2
21	2	4	2	3	3	1	3	1	3	1
22	4	2	2	4	3	1	1	2	1	1
23	4	2	3	4	2	1	2	1	1	3
24	2	3	2	3	4	3	1	1	3	2
25	4	2	4	2	2	1	1	1	3	3
26	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3
27	3	3	4	2	2	3	1	3	2	2
28	3	3	2	2	4	3	1	3	2	3
29	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3
30	2	3	2	4	2	3	3	3	1	1
31	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2
32	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1
33	2	2	4	2	4	3	2	3	3	1
34	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3
35	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran B

Responden	Rating Faktor <i>Internal</i>										
	Kekuatan					Kelemahan					
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
k cipta	36	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3
37	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
38	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	2
39	3	3	2	4	2	1	3	3	2	2	2
40	4	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1
41	4	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3
42	4	2	3	2	3	1	3	3	1	1	1
43	2	3	4	2	2	3	1	3	1	1	1
44	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3
45	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3
46	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3
47	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2
48	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1
49	2	2	4	4	3	1	3	1	2	1	1
50	3	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3
51	4	2	4	4	4	3	1	2	2	2	2
52	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2
53	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
54	4	4	3	3	4	2	3	1	2	1	1
55	2	4	4	3	2	2	3	2	1	2	2
56	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	3
57	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3
58	2	4	2	3	3	1	1	3	1	3	3
59	3	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3
60	2	2	2	4	4	2	2	3	1	1	1
61	2	2	3	2	4	1	2	1	1	3	3
62	3	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran B

Responden	Rating Faktor <i>Internal</i>									
	Kekuatan					Kelemahan				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
63	3	2	4	3	3	2	3	1	1	1
64	3	4	4	4	4	3	2	3	3	1
65	3	4	3	4	3	2	2	2	3	1
66	2	4	2	3	2	1	1	2	3	1
67	2	4	4	2	4	2	1	1	1	2
Rata-rata	2,93	2,85	2,91	2,94	3,00	1,90	2,07	2,07	1,85	2,04

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil Penilaian Rating Faktor *Eksternal* Pecel Lele Cak Lomon

Peluang:

- A = Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele
- B = Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar
- C = Bahan baku mudah didapat
- D = Kemajuan teknologi informasi
- E = Tenaga kerja tersedia

Ancaman:

- F = Persaingan usaha sejenis
- G = Kenaikan harga bahan baku
- H = Menjamurnya usaha makanan substitusi
- I = Perubahan selera konsumen
- J = Perizinan PKL susah dan premanisme

Rekapitulasi Hasil Kuesioner *Eksternal* Pecel Lele Cak Lomon

Responden	Rating Faktor <i>Eksternal</i>									
	Peluang					Ancaman				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2	4	2	4	4	1	2	3	1	2
2	3	4	3	4	4	2	1	3	3	2
3	2	3	3	4	3	2	2	3	1	3
4	4	4	2	3	2	2	2	3	1	1
5	2	2	2	4	4	1	3	1	3	3
6	3	2	2	3	4	3	1	1	2	1
7	4	3	4	2	4	1	1	1	1	1
8	2	4	4	3	3	1	3	3	3	3

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden	Rating Faktor <i>Eksternal</i>									
	Peluang					Ancaman				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
9	2	4	2	3	4	3	2	3	1	3
10	4	2	4	2	3	1	3	3	2	2
11	3	3	4	2	3	2	2	1	2	2
12	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3
13	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2
14	3	4	2	2	4	1	1	3	2	3
15	4	4	2	3	2	1	2	1	1	1
16	2	4	4	2	3	3	1	3	2	3
17	3	4	2	2	2	3	2	1	3	1
18	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2
19	2	4	2	4	4	2	1	1	3	3
20	2	2	4	4	2	1	3	3	1	1
21	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3
22	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2
23	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1
24	2	3	4	2	2	3	1	3	2	3
25	2	3	4	4	2	3	2	1	2	1
26	4	4	2	3	4	1	3	3	2	2
27	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3
28	4	2	2	3	3	3	1	2	2	1
29	4	3	2	3	4	2	1	1	3	1
30	4	4	3	3	3	2	1	2	1	2
31	2	4	3	4	2	1	1	2	3	3
32	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2
33	3	4	2	2	4	2	1	2	3	1
34	4	4	3	2	4	3	1	3	1	1
35	3	4	3	2	2	2	1	3	3	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden	Rating Faktor <i>Eksternal</i>									
	Peluang					Ancaman				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
ipta 36	4	2	4	3	3	1	1	2	3	3
37	3	3	3	3	4	2	3	2	1	2
38	2	2	2	4	2	1	2	1	1	1
39	2	4	2	2	4	3	2	2	1	2
40	2	3	4	3	2	1	3	1	1	2
41	4	4	2	3	3	1	2	1	1	1
42	3	2	2	3	4	3	1	1	3	3
43	2	2	4	3	2	2	1	3	3	1
44	4	3	2	4	2	3	2	3	1	1
45	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3
46	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2
47	3	4	2	2	4	1	1	2	2	2
48	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1
49	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
50	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1
51	2	4	4	4	4	3	2	3	1	2
52	2	4	3	3	3	2	1	3	3	2
53	2	3	4	4	3	1	2	1	3	3
54	2	2	3	3	3	3	1	3	1	1
55	3	3	2	4	4	1	1	3	3	2
56	2	2	4	2	4	3	1	3	3	2
57	3	4	2	4	2	2	3	2	1	3
58	4	2	3	2	2	3	2	1	3	1
59	4	3	2	2	2	3	1	3	1	2
60	4	3	4	4	3	2	3	1	3	1
61	2	2	4	4	4	2	3	2	2	2
62	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

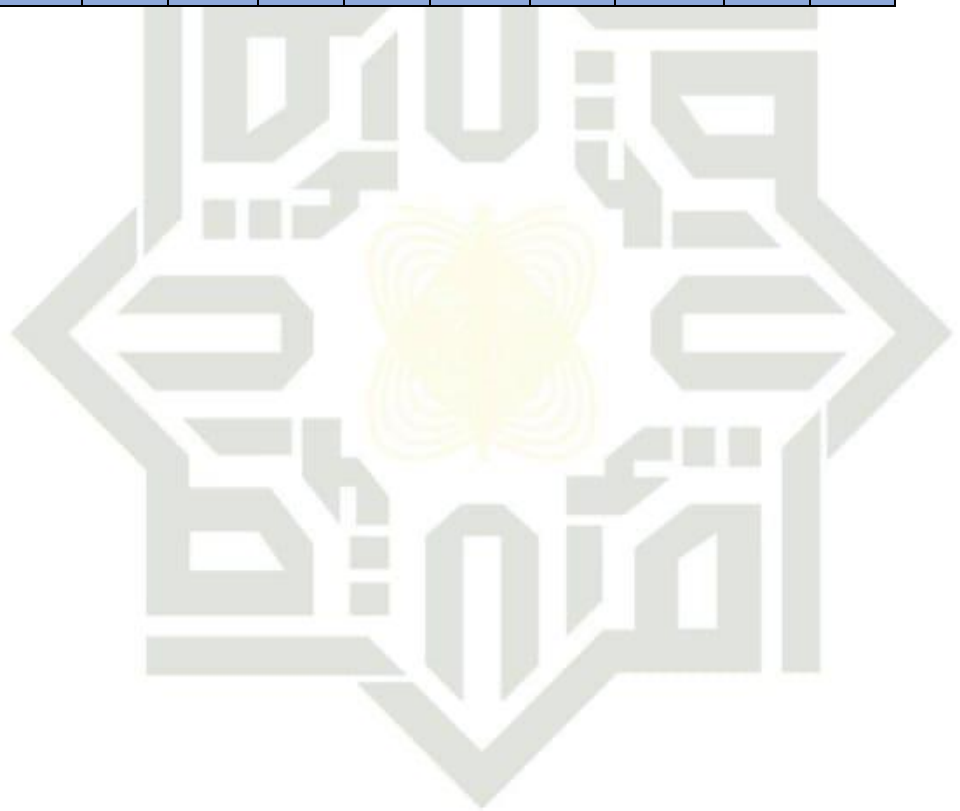
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden	Rating Faktor <i>Eksternal</i>									
	Peluang					Ancaman				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
63	2	4	4	4	2	3	1	2	3	1
64	2	4	3	2	3	2	1	3	2	1
65	3	3	4	3	4	1	1	1	1	3
66	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3
67	4	2	3	3	4	1	3	2	1	1
Rata-rata	2,82	3,09	2,97	2,91	3,06	2,00	1,84	2,09	1,97	1,93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





A. PENENTUAN BOBOT FAKTOR *INTERNAL*

Kekuatan:

- A = Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman
- B = Kelezatan dan citarasa terjaga
- C = Lokasi strategis
- D = Kebersihan dan kenyamanan tempat
- E = Keramahan dan kesopanan karyawan

Kelemahan:

- F = Kegiatan promosi kurang gencar
- G = Pengorganisasian kerja kurang jelas
- H = Diskon khusus kurang tersedia
- I = Kurang memanfaatkan teknologi
- J = Tempat parkir terbatas

Hasil Rating Kuesioner *Internal* Pemilik Usaha dan Karyawan

Responden	Rating Faktor <i>Internal</i>									
	Kekuatan					Kelemahan				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Pak Sulaiman	4	4	3	3	4	1	3	2	3	3
Ibu Maria	3	3	3	3	4	1	1	1	2	1
Bang Amir	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2
Bang Udin	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3
Rata-rata	3,50	3,25	3,25	3,00	4,00	2,00	2,25	1,75	2,00	2,25



Hasil Bobot Kuesioner *Internal* Pemilik Usaha dan Karyawan

1. Bapak Suaiman (Pemilik Pecel Lele *Cak Lomon*)

<i>Internal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	1	2	3	3	2	1	2	2	19	0,103
B	1		2	3	2	1	3	1	2	1	16	0,087
C	3	3		3	3	1	2	1	3	1	20	0,109
D	1	2	1		1	3	1	1	2	3	15	0,082
E	3	2	2	3		1	3	2	1	1	18	0,098
F	2	3	3	1	2		3	3	2	3	22	0,120
G	3	2	1	3	1	3		3	3	1	20	0,109
H	3	3	2	1	2	1	3		2	2	19	0,103
I	1	1	2	1	3	3	3	2		2	18	0,098
J	1	1	2	2	3	1	3	1	3		17	0,092
Total	18	20	16	19	20	17	23	15	20	16	184	1,00

Ibu Maria (Bagian Keuangan/ Kasir)

<i>Internal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	2	3	1	1	3	1	3	2	19	0,104
B	2		2	2	1	2	1	3	1	3	17	0,093
C	3	2		1	2	2	2	3	1	3	19	0,104
D	1	1	1		3	2	1	2	2	1	14	0,077
E	1	1	1	1		1	3	1	2	1	12	0,066
F	3	3	2	3	3		1	3	2	2	22	0,121
G	2	1	3	3	3	2		3	3	2	22	0,121
H	2	3	3	3	2	3	3		3	1	23	0,126
I	3	1	2	2	2	3	2	2		1	18	0,099
J	3	1	1	3	1	1	2	2	2		16	0,088
Total	20	16	17	21	18	17	18	20	19	16	182	1,00

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran D

3. Bang Amir (Bagian pembungkus pesanan)

<i>Internal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	3	2	2	1	3	1	3	3	20	0,106
B	3		2	1	2	2	2	1	2	2	17	0,090
C	1	1		2	1	3	2	3	2	1	16	0,085
D	1	2	2		2	2	3	3	2	1	18	0,096
E	1	3	2	2		3	2	1	1	3	18	0,096
F	3	2	2	3	3		2	2	3	1	21	0,112
G	1	2	1	1	3	2		3	1	2	16	0,085
H	3	3	3	2	3	3	1		2	2	22	0,117
I	3	3	2	2	2	3	3	1		3	22	0,117
J	2	2	2	3	2	1	2	2	2		18	0,096
Total	15	22	18	18	19	21	21	17	17	20	188	1,00

4. Bang Udin (Bagian melayani konsumen)

<i>Internal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	2	1	1	3	2	2	3	2	18	0,102
B	1		3	2	2	3	2	1	3	1	18	0,102
C	3	2		2	2	3	2	1	3	3	21	0,119
D	2	2	1		1	2	2	1	3	2	16	0,090
E	1	3	3	1		1	1	2	1	1	14	0,079
F	2	1	1	3	2		1	3	2	2	17	0,096
G	1	2	3	1	3	3		2	2	3	20	0,113
H	3	1	2	1	2	1	3		3	2	18	0,102
I	1	1	2	2	1	2	3	1		1	14	0,079
J	2	1	3	2	2	3	2	3	3		21	0,119
Total	16	15	20	15	16	21	18	16	23	17	177	1,00

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rekapitulasi Total Keseluruhan *Evaluation Factor Internal* (IFE)

Faktor Internal	Bobot	Rating	Total Keseluruhan
A	0,104	3,75	0,39
B	0,093	3,25	0,30
C	0,104	3,75	0,39
D	0,086	3,75	0,32
E	0,085	3,75	0,32
F	0,112	2,25	0,25
G	0,107	2,00	0,21
H	0,112	2,50	0,28
I	0,098	2,00	0,20
J	0,099	2,00	0,20
Total	1	29,00	2,864

1. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penulisan karya tulis ini adalah:
 - a. Dilindungi Undang-Undang hak cipta dan tidak boleh dipinjam atau seluruhnya atau sebagian dipinjam untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hasil Penentuan Bobot Faktor *Eksternal*

Peluang:

- A Meningkatkan minat masyarakat terhadap pecel lele
- B Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar
- C Bahan baku mudah didapat
- D Kemajuan teknologi informasi
- E Tenaga kerja tersedia

Ancaman:

- F Persaingan usaha sejenis
- G Kenaikan harga bahan baku
- H Menjamurnya usaha makanan substitusi
- I Perubahan selera konsumen
- J Perizinan PKL susah dan premanisme

Responden 1

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	2	3	3	2	1	3	1	21	0,115	
B	3	1	3	3	1	2	2	3	2	20	0,109	
C	2	3	1	2	2	3	2	3	3	21	0,115	
D	1	3	3	2	1	2	1	3	3	19	0,104	
E	1	2	3	3	1	2	1	1	1	15	0,082	
F	1	2	2	2	1	2	2	2	2	16	0,087	
G	3	1	1	1	3	2	1	2	1	15	0,082	
H	3	2	1	2	1	2	3	3	1	18	0,098	
I	1	3	3	3	1	3	3	1	3	21	0,115	
J	1	1	2	3	1	3	2	1	3	17	0,093	
Total	16	20	19	20	17	18	21	12	23	17	183	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran E

Responden 2

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	0,127
B	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	14	0,081
C	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	16	0,092
D	2	1	3	1	3	3	3	3	1	1	18	0,104
E	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	18	0,104
F	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	14	0,081
G	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	21	0,121
H	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	16	0,092
I	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1	16	0,092
J	3	3	1	3	2	2	1	2	1	1	18	0,104
Total	21	19	17	19	19	14	15	20	17	12	173	1

Responden 3

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	19	0,108
B	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	21	0,119
C	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	18	0,102
D	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	20	0,114
E	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	15	0,085
F	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	16	0,091
G	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	14	0,080
H	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	16	0,091
I	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	0,108
J	2	3	3	1	1	3	1	3	1	1	18	0,102
Total	17	15	21	17	18	18	21	15	20	14	176	1

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran E

Responden 4

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	3	1	1	3	3	1	2	1	17	0,094
B	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	15	0,083
C	3	1	2	2	2	1	3	3	1	3	19	0,105
D	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	16	0,088
E	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	22	0,122
F	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	19	0,105
G	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	19	0,105
H	2	2	3	1	1	3	3	2	1	1	18	0,099
I	3	1	1	3	1	1	1	2	3	3	16	0,088
J	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	20	0,110
Total	21	19	19	17	12	17	23	19	16	18	181	1

Responden 5

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	1	2	3	2	2	3	2	1	19	0,105
B	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	19	0,105
C	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3	20	0,110
D	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	17	0,094
E	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	19	0,105
F	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	19	0,105
G	2	2	1	2	2	3	1	3	1	1	17	0,094
H	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	19	0,105
I	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	13	0,072
J	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	19	0,105
Total	19	20	20	18	16	18	16	19	20	15	181	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran E

Responden 6

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Barang yang dihindari

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	3	2	3	3	2	1	3	3	21	0,102
B	3		3	3	1	1	3	3	2	3	22	0,107
C	2	3		2	3	2	2	3	2	3	22	0,107
D	3	2	2		3	3	2	2	1	3	21	0,102
E	3	3	3	1		3	3	2	3	1	22	0,107
F	3	2	2	3	3		2	2	2	2	21	0,102
G	3	3	3	2	3	2		2	3	3	24	0,117
H	1	2	1	3	3	2	1		2	3	18	0,087
I	3	1	2	2	2	1	2	3		2	18	0,087
J	2	1	1	2	1	2	3	2	3		17	0,083
Total	23	18	20	20	22	19	20	20	21	23	206	1

Responden 7

1. Barang yang dihindari

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	2	1	1	2	3	3	1	3	18	0,106
B	2		1	1	2	1	1	2	2	3	15	0,088
C	3	2		3	3	1	1	3	1	3	20	0,118
D	3	1	1		2	2	2	3	2	3	19	0,112
E	2	1	2	1		2	1	2	2	1	14	0,082
F	2	1	1	3	3		2	1	2	1	16	0,094
G	2	1	1	1	2	2		3	3	2	17	0,100
H	3	3	3	2	2	2	2		3	1	21	0,124
I	1	2	1	1	3	1	2	1		1	13	0,076
J	1	3	3	2	2	2	1	1	2		17	0,100
Total	19	16	15	15	20	15	15	19	18	18	170	1



Lampiran E

Responden 8

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	20	0,108
B	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	20	0,108
C	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	20	0,108
D	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3	15	0,081
E	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	17	0,092
F	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	20	0,108
G	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	14	0,076
H	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	22	0,119
I	1	1	3	1	3	3	3	1	2	2	18	0,097
J	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	19	0,103
Total	21	17	19	16	18	18	21	19	18	18	185	1

Responden 9

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2	19	0,102
B	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	20	0,108
C	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	18	0,097
D	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	24	0,129
E	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	18	0,097
F	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	13	0,070
G	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	0,097
H	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	21	0,113
I	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1	21	0,113
J	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	14	0,075
Total	20	17	15	18	21	20	20	19	18	18	186	1

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran E

Responden 10

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	2	1	2	1	3	1	3	2	18	0,099
B	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	21	0,116
C	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	20	0,110
D	1	3	3	3	2	1	1	3	2	3	19	0,105
E	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	17	0,094
F	2	3	1	2	3	3	1	2	2	1	17	0,094
G	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	17	0,094
H	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	18	0,099
I	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	18	0,099
J	1	1	2	1	3	3	2	1	2	3	16	0,088
Total	15	20	20	18	21	14	19	16	18	20	181	1

Responden 11

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	1	2	3	1	3	3	1	2	1	17	0,100
B	1	3	3	1	1	1	2	2	2	3	16	0,094
C	1	3	3	1	1	2	3	1	2	3	17	0,100
D	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	18	0,106
E	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	16	0,094
F	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	17	0,100
G	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	16	0,094
H	3	3	1	2	1	1	2	3	1	3	17	0,100
I	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	15	0,088
J	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	21	0,124
Total	14	16	15	16	14	17	23	15	20	20	170	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



Lampiran E

Responden 12

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	3	1	2	2	3	2	1	2	17	0,091
B	1		2	1	2	2	3	1	3	3	18	0,096
C	1	3		2	2	3	2	2	2	1	18	0,096
D	2	2	3		1	2	1	3	3	3	20	0,107
E	2	3	2	2		1	3	1	2	3	19	0,102
F	1	3	3	2	3		3	1	2	1	19	0,102
G	1	1	3	1	3	3		3	2	3	20	0,107
H	3	2	2	1	2	2	1		3	3	19	0,102
I	1	3	2	1	2	3	3	2		1	18	0,096
J	2	1	3	3	3	1	2	3	1		19	0,102
Total	14	19	23	14	20	19	21	18	19	20	187	1

Responden 13

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	1	2	3	2	2	1	2	3	18	0,105
B	1		1	3	1	3	2	1	3	1	16	0,094
C	2	1		2	1	3	1	3	1	1	15	0,088
D	2	3	1		1	1	1	1	1	1	12	0,070
E	1	2	2	3		2	3	2	1	2	18	0,105
F	3	3	3	3	1		2	3	2	3	23	0,135
G	1	2	3	1	1	3		1	3	3	18	0,105
H	1	1	3	2	3	2	3		1	1	17	0,099
I	2	3	1	3	1	1	3	3		1	18	0,105
J	1	2	3	3	2	1	1	1	2		16	0,094
Total	14	19	18	22	14	18	18	16	16	16	171	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 14

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	3	3	2	1	1	3	1	3	19	0,106	
B	1	3	2	2	3	1	3	2	1	18	0,101	
C	1	2	1	3	3	1	1	2	1	15	0,084	
D	3	3	2	1	2	1	3	3	3	21	0,117	
E	1	1	2	3	3	3	1	2	1	17	0,095	
F	2	2	3	2	1	2	2	3	3	20	0,112	
G	1	1	1	2	2	3	1	3	2	16	0,089	
H	2	1	3	2	3	3	2	1	1	18	0,101	
I	2	2	1	3	1	1	2	3	2	17	0,095	
J	3	1	3	2	3	2	1	1	2	18	0,101	
Total	16	15	22	20	19	20	15	16	19	17	179	1

Responden 15

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	1	1	1	3	2	1	3	16	0,090	
B	1	1	3	2	3	2	1	2	1	16	0,090	
C	2	2	3	3	3	1	2	2	3	21	0,118	
D	2	2	1	1	3	3	2	1	2	17	0,096	
E	1	2	1	1	3	2	1	3	3	17	0,096	
F	1	3	3	2	2	2	3	3	2	20	0,112	
G	1	1	3	2	2	3	2	1	1	16	0,090	
H	3	1	2	3	2	1	1	3	2	18	0,101	
I	3	1	1	2	1	2	2	3	1	16	0,090	
J	3	3	3	1	2	3	1	2	3	21	0,118	
Total	17	17	17	17	16	22	17	18	19	18	178	1

1. Hak dipta milik UIN Suska Riau
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 16

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	21	0,104
B	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	18	0,089
C	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	20	0,099
D	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	20	0,099
E	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	22	0,109
F	2	3	1	2	3	3	3	3	1	3	21	0,104
G	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	18	0,089
H	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	21	0,104
I	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	22	0,109
J	2	3	1	2	3	1	3	1	3	3	19	0,094
Total	21	25	16	19	22	20	22	19	18	20	202	1

Responden 17

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	18	0,099
B	2	3	3	1	1	1	3	1	3	2	17	0,093
C	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	23	0,126
D	2	2	1	3	1	1	3	3	1	3	17	0,093
E	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	18	0,099
F	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	20	0,110
G	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	13	0,071
H	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	17	0,093
I	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	21	0,115
J	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	18	0,099
Total	14	19	18	18	18	14	22	18	19	22	182	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 18

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	1	1	1	1	3	3	1	2	15	0,083	
B	1	2	1	2	3	2	2	3	3	19	0,105	
C	1	1	2	3	1	1	1	1	3	14	0,077	
D	3	3	1	3	1	1	2	3	2	19	0,105	
E	3	3	2	1	3	1	2	2	1	18	0,099	
F	2	1	3	2	2	1	1	1	2	15	0,083	
G	3	2	3	3	2	3	3	3	2	24	0,133	
H	1	3	2	2	2	1	3	1	1	16	0,088	
I	1	2	3	3	2	1	1	2	3	18	0,099	
J	3	3	3	2	3	1	3	3	2	23	0,127	
Total	18	20	20	17	20	15	16	19	17	19	181	1

Responden 19

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	3	3	3	2	3	2	3	3	24	0,141	
B	1	2	3	1	1	1	2	1	2	14	0,082	
C	1	3	1	2	2	2	3	1	3	18	0,106	
D	1	1	1	1	1	1	2	1	2	11	0,065	
E	2	3	3	1	1	1	2	1	2	16	0,094	
F	3	3	1	3	3	2	1	3	2	21	0,124	
G	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	0,065	
H	3	1	1	1	1	1	1	2	3	14	0,082	
I	3	2	1	2	3	3	1	3	2	20	0,118	
J	3	1	3	2	2	1	3	3	3	21	0,124	
Total	18	18	16	18	17	13	15	19	16	20	170	1

1. Bagaimana tanggapan anda sebagai mahasiswa UIN Suska Riau terhadap pelaksanaan kegiatan keagamaan di lingkungan kampus UIN Suska Riau?
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 20

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	15	0,086
B	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	21	0,120
C	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	21	0,120
D	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	17	0,097
E	1	1	1	3	2	2	3	1	3	3	17	0,097
F	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	17	0,097
G	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	14	0,080
H	1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	16	0,091
I	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	16	0,091
J	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	21	0,120
Total	17	18	17	19	19	18	17	16	16	18	175	1

Responden 21

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	16	0,095
B	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	22	0,130
C	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	16	0,095
D	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	17	0,101
E	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	17	0,101
F	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	15	0,089
G	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	19	0,112
H	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	19	0,112
I	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	14	0,083
J	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14	0,083
Total	19	14	17	18	17	18	15	15	17	19	169	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 22

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	3	3	2	2	2	1	2	3	20	0,101
B	3		2	1	3	3	2	1	1	1	17	0,085
C	1	2		2	2	2	3	3	2	2	19	0,095
D	2	2	3		3	3	3	3	3	2	24	0,121
E	1	2	1	3		1	3	2	3	2	18	0,090
F	1	3	3	3	2		3	1	3	3	22	0,111
G	1	3	1	2	2	3		3	1	3	19	0,095
H	2	3	3	2	3	3	1		3	1	21	0,106
I	3	2	2	2	2	1	2	3		1	18	0,090
J	2	3	2	1	3	3	1	3	3		21	0,106
Total	16	22	20	19	22	21	20	20	21	18	199	1

Responden 23

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	3	3	1	2	2	3	1	21	0,119
B	3		1	3	3	2	1	2	3	1	19	0,108
C	3	3		3	1	1	1	1	2	3	18	0,102
D	2	1	1		1	3	2	2	2	1	15	0,085
E	1	1	1	1		3	3	1	1	3	15	0,085
F	3	2	3	3	2		2	1	3	2	21	0,119
G	2	3	1	1	3	3		1	3	2	19	0,108
H	1	1	3	1	2	1	1		3	1	14	0,080
I	2	2	1	3	2	1	2	1		1	15	0,085
J	1	3	1	3	3	3	2	2	1		19	0,108
Total	18	19	15	21	20	18	16	13	21	15	176	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 24

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	2	1	3	1	1	2	1	3	15	0,090
B	3		1	2	2	1	2	2	3	3	19	0,114
C	3	2		1	1	2	2	2	3	2	18	0,108
D	2	1	2		2	1	3	1	2	3	17	0,102
E	2	3	1	3		1	1	3	1	1	16	0,096
F	2	3	1	1	1		1	1	3	1	14	0,084
G	1	1	1	3	1	1		2	1	1	12	0,072
H	3	3	2	2	1	3	1		3	3	21	0,127
I	1	2	2	2	1	2	3	1		2	16	0,096
J	1	3	2	1	2	1	3	2	3		18	0,108
Total	18	19	14	16	14	13	17	16	20	19	166	1

Responden 25

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	1	1	1	1	2	1	3	16	0,091
B	3		2	2	2	2	3	3	1	2	20	0,114
C	2	2		2	2	2	1	2	1	2	16	0,091
D	3	3	2		1	1	1	2	1	3	17	0,097
E	2	3	3	3		2	3	3	1	2	22	0,125
F	2	2	1	2	3		1	3	1	1	16	0,091
G	2	1	2	1	2	2		1	3	1	15	0,085
H	1	3	3	2	2	1	3		3	2	20	0,114
I	1	3	2	2	1	3	1	3		3	19	0,108
J	3	1	2	1	1	1	2	2	2		15	0,085
Total	19	21	20	16	15	15	16	21	14	19	176	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 26

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11	0,065
B	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	18	0,106
C	2	3	2	2	1	3	1	1	2	2	17	0,100
D	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	15	0,088
E	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	18	0,106
F	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	16	0,094
G	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	18	0,106
H	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	21	0,124
I	2	3	1	3	2	1	3	2	1	1	18	0,106
J	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	18	0,106
Total	21	20	13	18	14	13	19	19	14	19	170	1

Responden 27

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	22	0,123
B	2	3	1	1	3	1	2	2	1	1	16	0,089
C	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	16	0,089
D	1	2	1	1	2	3	2	1	3	3	16	0,089
E	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	22	0,123
F	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	20	0,112
G	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	16	0,089
H	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	19	0,106
I	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	17	0,095
J	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	15	0,084
Total	15	15	21	15	19	22	16	18	18	20	179	1

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 28

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	3	1	2	3	1	3	1	16	0,092	
B	2	1	1	3	3	3	3	2	1	19	0,109	
C	1	3	2	1	2	1	1	1	3	15	0,086	
D	1	3	2	2	2	2	2	2	3	19	0,109	
E	1	1	3	2	3	2	1	3	3	19	0,109	
F	2	2	3	1	3	2	1	3	2	19	0,109	
G	2	1	1	1	1	1	3	1	2	13	0,075	
H	3	3	1	2	3	3	1	1	3	20	0,115	
I	2	3	2	2	3	1	2	2	2	19	0,109	
J	1	2	1	1	1	1	3	3	2	15	0,086	
Total	15	19	14	16	18	18	19	17	18	20	174	1

Responden 29

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	23	0,124
B	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	16	0,086
C	2	3	1	3	1	1	1	3	1	16	0,086	
D	1	1	3	3	2	1	1	3	3	18	0,097	
E	3	1	2	3	2	1	1	3	3	19	0,102	
F	2	2	2	2	2	3	2	2	2	19	0,102	
G	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24	0,129	
H	2	1	3	1	3	2	2	1	2	17	0,091	
I	3	2	3	2	1	2	3	2	2	20	0,108	
J	1	3	1	1	2	2	2	1	1	14	0,075	
Total	18	19	20	16	21	20	17	13	21	21	186	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 30

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	11	0,065
B	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	23	0,136
C	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	18	0,107
D	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	13	0,077
E	1	2	3	1	1	1	2	3	2	3	18	0,107
F	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	14	0,083
G	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	13	0,077
H	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	18	0,107
I	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	18	0,107
J	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	23	0,136
Total	18	15	17	17	18	16	19	18	16	15	169	1

Responden 31

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	20	0,112
B	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	15	0,084
C	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	15	0,084
D	1	2	3	3	2	1	1	3	1	1	17	0,095
E	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	20	0,112
F	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	16	0,089
G	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	18	0,101
H	3	3	1	2	3	2	3	1	1	1	19	0,106
I	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	20	0,112
J	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	19	0,106
Total	18	18	17	17	21	17	18	18	20	15	179	1

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 32

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	1	1	1	3	1	1	1	3	15	0,081
B	1		1	3	1	3	2	2	1	2	16	0,086
C	3	1		3	2	3	3	1	2	3	21	0,113
D	1	1	1		3	1	2	2	2	1	14	0,075
E	3	3	2	3		3	2	1	2	1	20	0,108
F	2	3	3	3	3		2	3	3	1	23	0,124
G	3	2	3	3	3	3		1	3	2	23	0,124
H	1	2	3	3	2	1	2		3	1	18	0,097
I	3	1	3	3	1	3	3	1		1	19	0,102
J	1	1	2	1	1	3	2	3	3		17	0,091
Total	18	17	19	23	17	23	19	15	20	15	186	1

Responden 33

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	2	2	3	3	3	1	2	2	20	0,110
B	2		1	1	2	3	1	1	3	2	16	0,088
C	1	1		1	1	1	3	2	2	3	15	0,083
D	2	1	3		1	2	3	2	3	2	19	0,105
E	3	1	3	2		3	2	1	2	1	18	0,099
F	3	1	2	2	1		3	3	1	3	19	0,105
G	3	3	1	2	1	3		2	1	3	19	0,105
H	3	1	1	1	2	1	1		1	1	12	0,066
I	3	3	3	2	1	2	3	1		3	21	0,116
J	3	3	2	2	1	3	3	2	3		22	0,122
Total	23	16	18	15	13	21	22	15	18	20	181	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 34

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hal. 10
Eksternal
Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	3	2	1	1	1	1	1	3	14	0,080
B	1		1	1	1	2	2	2	1	3	14	0,080
C	1	3		2	3	2	2	1	3	1	18	0,102
D	1	2	2		2	1	1	2	3	3	17	0,097
E	3	3	3	1		2	3	1	1	1	18	0,102
F	1	1	3	3	2		3	2	2	1	18	0,102
G	2	3	1	1	1	2		3	2	3	18	0,102
H	3	1	2	3	3	1	1		3	3	20	0,114
I	2	1	3	2	3	1	2	3		3	20	0,114
J	3	1	1	1	3	3	3	2	2		19	0,108
Total	17	16	19	16	19	15	18	17	18	21	176	1

Responden 35

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Eksternal

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	1	1	3	1	1	1	2	1	13	0,071
B	2		1	3	3	3	2	1	2	1	18	0,099
C	2	2		3	1	2	1	3	3	3	20	0,110
D	2	3	1		3	2	3	3	2	3	22	0,121
E	1	1	1	3		3	1	2	2	3	17	0,093
F	2	1	3	3	3		3	1	3	1	20	0,110
G	1	2	3	1	1	3		2	1	3	17	0,093
H	2	3	1	3	3	2	3		1	3	21	0,115
I	3	2	2	1	3	1	3	2		1	18	0,099
J	3	1	1	2	1	1	2	2	3		16	0,088
Total	18	17	14	20	21	18	19	17	19	19	182	1

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 36

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hal: Eksternal

UIN SUSKA RIAU

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	2	2	2	2	2	1	1	2	17	0,095
B	3		3	2	1	2	2	3	3	2	21	0,117
C	1	2		3	1	3	2	3	2	2	19	0,106
D	2	3	2		1	1	1	1	3	2	16	0,089
E	2	1	3	1		2	2	1	2	2	16	0,089
F	3	3	2	2	2		2	2	1	1	18	0,101
G	1	2	3	3	1	1		3	2	1	17	0,095
H	3	3	1	2	2	2	3		3	1	20	0,112
I	1	2	2	1	1	2	2	3		1	15	0,084
J	1	1	2	3	3	3	2	2	3		20	0,112
Total	17	20	20	19	14	18	18	19	20	14	179	1

Responden 37

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hal: Eksternal

UIN SUSKA RIAU

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	2	2	2	2	2	2	1	19	0,105
B	3		2	1	3	1	1	3	1	2	17	0,094
C	1	1		2	3	3	3	2	1	3	19	0,105
D	1	2	1		2	1	3	1	3	1	15	0,083
E	3	1	1	3		3	1	3	2	3	20	0,110
F	3	3	1	2	2		3	1	1	2	18	0,099
G	3	2	2	3	2	3		2	1	3	21	0,116
H	2	1	1	3	2	2	3		3	2	19	0,105
I	1	2	1	1	3	1	3	1		3	16	0,088
J	1	1	2	1	2	3	2	3	2		17	0,094
Total	18	16	14	18	21	19	21	18	16	20	181	1



Responden 38

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	2	2	1	1	1	3	1	17	0,105
B	1		2	2	1	2	2	2	2	1	15	0,093
C	1	2		1	1	1	2	1	2	3	14	0,086
D	1	1	1		2	3	3	1	1	2	15	0,093
E	2	2	3	3		2	3	3	1	3	22	0,136
F	2	3	1	2	2		2	1	1	2	16	0,099
G	1	3	2	1	1	1		3	2	3	17	0,105
H	2	3	3	1	1	1	1		2	1	15	0,093
I	2	2	1	3	2	1	1	2		1	15	0,093
J	1	1	2	3	1	3	3	1	1		16	0,099
Total	13	20	18	18	13	15	18	15	15	17	162	1

Responden 39

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	1	2	3	3	3	2	3	3	23	0,118
B	1		3	2	2	2	3	3	1	2	19	0,097
C	3	3		2	3	1	1	3	2	2	20	0,103
D	3	2	3		2	2	2	3	2	3	22	0,113
E	3	2	3	3		2	1	2	3	1	20	0,103
F	3	2	3	1	1		3	3	1	2	19	0,097
G	3	2	2	1	3	2		2	2	2	19	0,097
H	3	2	3	1	2	1	2		1	2	17	0,087
I	2	3	3	2	1	2	2	3		1	19	0,097
J	2	2	2	2	3	2	1	1	2		17	0,087
Total	23	21	23	16	20	17	18	22	17	18	195	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 40

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	3	1	1	3	2	2	3	19	0,109	
B	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	14	0,080
C	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	17	0,097
D	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	23	0,131
E	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	17	0,097
F	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	21	0,120
G	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	16	0,091
H	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	17	0,097
I	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	16	0,091
J	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2	15	0,086
Total	16	17	21	22	14	17	19	14	18	17	175	1

Responden 41

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	15	0,082
B	1	3	1	1	3	2	2	3	2	2	17	0,093
C	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	20	0,109
D	2	3	1	3	3	3	3	2	2	1	20	0,109
E	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2	16	0,087
F	1	3	3	2	3	3	1	3	1	20	0,109	
G	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	16	0,087
H	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	21	0,115
I	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	19	0,104
J	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	19	0,104
Total	15	20	13	19	23	19	20	18	19	17	183	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 42

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	2	3	1	3	2	2	1	2	19	0,107
B	3		1	1	2	2	3	3	3	1	19	0,107
C	3	1		3	2	1	1	1	3	2	17	0,096
D	1	1	2		1	2	3	1	3	3	17	0,096
E	2	1	2	1		3	1	3	3	2	18	0,102
F	3	3	2	3	2		1	1	1	3	19	0,107
G	1	3	1	3	2	1		2	1	2	16	0,090
H	2	2	2	3	2	1	1		2	2	17	0,096
I	2	1	3	3	1	1	2	2		2	17	0,096
J	1	3	3	1	1	3	3	1	2		18	0,102
Total	18	18	18	21	14	17	17	16	19	19	177	1

Responden 43

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	3	1	3	1	3	1	2	2	18	0,102
B	2		1	2	3	2	1	3	3	1	18	0,102
C	1	1		3	3	2	3	1	2	1	17	0,096
D	2	2	1		1	3	1	3	2	3	18	0,102
E	2	2	1	2		3	2	3	2	2	19	0,107
F	1	3	2	1	2		3	2	2	2	18	0,102
G	3	3	2	2	3	2		2	3	2	22	0,124
H	3	1	1	2	2	1	2		2	1	15	0,085
I	1	1	1	3	3	1	3	2		2	17	0,096
J	3	1	2	1	1	2	1	1	3		15	0,085
Total	18	16	14	17	21	17	19	18	21	16	177	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 44

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	3	3	1	1	3	3	1	2	18	0,101
B	1		3	3	3	1	3	3	2	1	20	0,112
C	2	3		1	3	3	1	1	2	3	19	0,106
D	1	3	1		1	3	3	2	1	3	18	0,101
E	1	3	1	1		1	3	1	1	1	13	0,073
F	2	3	3	2	2		2	3	1	1	19	0,106
G	2	1	3	3	1	2		1	2	1	16	0,089
H	3	1	3	1	1	3	2		3	2	19	0,106
I	2	1	1	2	3	1	2	3		1	16	0,089
J	3	1	2	2	3	2	3	3	2		21	0,117
Total	17	17	20	18	18	17	22	20	15	15	179	1

Responden 45

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	1	1	1	1	1	3	3	2	14	0,074
B	1		1	3	2	1	3	3	2	2	18	0,095
C	1	2		2	3	2	3	3	1	2	19	0,101
D	2	2	1		2	2	3	2	1	2	17	0,090
E	3	3	2	3		2	1	1	2	1	18	0,095
F	3	3	3	3	2		2	3	3	3	25	0,132
G	3	2	3	2	2	2		2	2	2	20	0,106
H	2	3	1	3	2	3	3		3	3	23	0,122
I	1	1	1	3	3	1	1	2		2	15	0,079
J	2	2	3	1	2	3	3	1	3		20	0,106
Total	18	19	16	21	19	17	20	20	20	19	189	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 46

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	1	1	2	3	3	3	2	3	21	0,115
B	1		1	3	1	3	3	3	1	3	19	0,104
C	1	1		1	3	3	2	1	3	2	17	0,093
D	3	1	1		3	1	2	2	1	2	16	0,087
E	2	3	3	1		1	3	2	3	1	19	0,104
F	2	2	1	2	1		2	2	1	3	16	0,087
G	1	3	3	2	2	3		1	2	2	19	0,104
H	1	1	3	3	1	3	2		2	2	18	0,098
I	3	1	3	2	3	1	2	3		1	19	0,104
J	3	2	1	3	3	1	3	1	2		19	0,104
Total	17	17	17	18	19	19	22	18	17	19	183	1

Responden 47

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	2	1	2	2	2	3	3	21	0,116
B	3		1	3	3	1	1	2	2	2	18	0,099
C	1	2		2	1	3	3	1	2	3	18	0,099
D	3	2	1		2	1	2	1	3	1	16	0,088
E	1	2	3	3		3	2	2	3	3	22	0,122
F	1	1	2	2	3		2	1	2	2	16	0,088
G	2	3	2	1	3	1		3	1	1	17	0,094
H	3	2	2	3	1	3	2		2	3	21	0,116
I	2	1	1	2	2	2	1	1		3	15	0,083
J	2	2	3	2	1	3	2	1	1		17	0,094
Total	18	18	18	20	17	19	17	14	19	21	181	1

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 48

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	2	3	2	2	3	2	2	1	20	0,114
B	2		3	3	2	1	3	1	1	3	19	0,109
C	2	1		2	1	3	3	1	3	2	18	0,103
D	2	3	2		1	2	2	1	3	1	17	0,097
E	3	2	1	1		1	2	2	3	1	16	0,091
F	1	3	1	3	2		2	2	1	1	16	0,091
G	3	2	1	1	2	2		2	3	2	18	0,103
H	2	1	2	3	3	1	3		3	3	21	0,120
I	1	3	2	3	1	2	2	2		1	17	0,097
J	1	1	2	3	1	2	1	1	1		13	0,074
Total	17	19	16	22	15	16	21	14	20	15	175	1

Responden 49

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	2	3	3	2	1	1	1	1	16	0,095
B	2		1	1	1	2	1	3	1	1	13	0,077
C	1	2		1	2	1	2	1	2	1	13	0,077
D	3	3	2		2	2	2	2	2	2	20	0,118
E	1	3	1	2		1	1	2	3	1	15	0,089
F	1	3	3	1	3		1	1	3	2	18	0,107
G	1	1	1	3	3	3		3	1	2	18	0,107
H	2	3	3	2	3	2	2		2	3	22	0,130
I	3	2	2	1	2	3	2	1		2	18	0,107
J	1	1	2	2	3	1	1	2	3		16	0,095
Total	15	20	17	16	22	17	13	16	18	15	169	1

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



Responden 50

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	2	3	3	1	2	2	3	18	0,110	
B	2	1	1	2	1	2	2	2	1	14	0,086	
C	3	3	1	2	1	2	1	2	2	17	0,104	
D	3	1	3	3	2	1	2	3	1	19	0,117	
E	1	2	2	2	3	1	1	1	3	14	0,086	
F	2	2	1	1	3	2	1	2	1	15	0,092	
G	1	1	2	1	3	3	2	3	1	17	0,104	
H	3	2	2	1	1	3	1	2	1	16	0,098	
I	1	2	2	3	3	1	3	1	1	17	0,104	
J	3	2	1	2	1	1	1	2	3	16	0,098	
Total	19	16	15	14	21	16	14	14	22	12	163	1

Responden 51

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	1	3	3	1	2	3	3	3	22	0,128	
B	3	3	1	3	2	1	1	1	1	16	0,093	
C	1	3	1	1	3	3	2	2	2	18	0,105	
D	1	2	2	2	2	3	1	1	2	16	0,093	
E	1	1	1	2	2	2	2	2	3	15	0,087	
F	3	2	2	3	1	1	3	2	3	20	0,116	
G	1	1	2	3	2	2	1	2	1	15	0,087	
H	3	1	1	1	1	2	1	2	1	13	0,076	
I	3	2	2	1	3	3	2	2	3	21	0,122	
J	2	1	2	1	2	1	3	1	3	16	0,093	
Total	18	16	16	16	18	18	18	16	19	17	172	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 52

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	2	1	3	2	2	3	1	18	0,101	
B	2	2	1	3	3	1	2	2	1	17	0,096	
C	3	1	3	3	3	2	3	1	3	22	0,124	
D	1	3	1	3	1	1	3	1	2	16	0,090	
E	1	1	3	1	1	1	3	1	2	14	0,079	
F	3	2	3	1	1	3	1	2	2	18	0,101	
G	2	2	3	2	1	3	2	1	1	17	0,096	
H	3	1	3	1	1	2	2	1	3	17	0,096	
I	2	2	3	3	1	3	3	1	1	21	0,118	
J	3	1	2	1	3	3	1	3	1	18	0,101	
Total	20	15	22	15	17	22	16	22	13	16	178	1

Responden 53

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	2	2	2	1	1	1	3	14	0,084	
B	1	2	1	2	2	3	3	3	1	18	0,108	
C	1	1	3	3	1	2	3	3	3	20	0,120	
D	2	3	1	1	2	1	1	2	1	14	0,084	
E	1	1	1	1	1	3	1	1	2	12	0,072	
F	1	2	3	3	1	1	1	3	1	16	0,096	
G	2	1	1	2	3	1	1	3	1	15	0,090	
H	3	3	2	2	3	3	2	2	1	21	0,126	
I	3	1	1	1	1	1	3	1	3	15	0,090	
J	3	3	3	1	1	3	3	3	2	22	0,132	
Total	17	16	15	16	17	16	19	15	20	16	167	1

1. Diarangi menipu sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 54

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	18	0,097
B	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	23	0,124
C	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	17	0,091
D	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	17	0,091
E	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	18	0,097
F	3	2	1	1	2	1	3	2	3	3	20	0,108
G	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	20	0,108
H	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	19	0,102
I	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	18	0,097
J	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	16	0,086
Total	18	15	17	19	20	14	19	16	23	25	186	1

Responden 55

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	17	0,091
B	2	1	3	3	3	1	3	1	1	2	19	0,102
C	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	16	0,086
D	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	15	0,081
E	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	16	0,086
F	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	20	0,108
G	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	22	0,118
H	2	3	2	2	2	1	3	1	3	3	21	0,113
I	1	1	3	3	2	1	3	2	1	3	19	0,102
J	3	2	3	3	1	3	3	2	1	1	21	0,113
Total	19	17	23	20	17	17	23	17	15	18	186	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 56

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	1	2	1	2	2	1	3	3	17	0,094	
B	3	1	2	1	2	3	3	3	3	21	0,116	
C	1	2	3	3	1	1	3	2	3	19	0,105	
D	3	1	3	2	3	3	3	2	2	22	0,122	
E	1	3	1	2	3	3	2	2	1	18	0,099	
F	1	2	1	2	2	1	1	3	3	16	0,088	
G	1	3	3	2	2	3	1	2	2	19	0,105	
H	1	1	2	3	1	2	2	2	1	15	0,083	
I	3	2	2	3	1	2	2	2	2	19	0,105	
J	2	2	1	1	2	2	1	2	2	15	0,083	
Total	16	18	15	20	15	20	18	18	21	20	181	1

Responden 57

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	1	3	3	2	1	3	1	20	0,113	
B	2	3	2	1	1	1	3	1	3	17	0,096	
C	1	2	2	3	2	1	2	1	2	16	0,090	
D	2	2	3	2	2	1	2	1	2	17	0,096	
E	3	3	3	1	3	1	2	2	1	19	0,107	
F	1	3	1	1	2	3	2	2	1	16	0,090	
G	1	3	2	1	2	3	1	2	2	17	0,096	
H	1	3	3	3	3	1	1	2	3	20	0,113	
I	2	2	1	2	1	3	3	2	1	17	0,096	
J	1	1	3	3	3	1	2	2	2	18	0,102	
Total	14	22	22	16	20	19	15	17	16	16	177	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 58

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	1	3	3	1	3	3	1	3	20	0,110
B	3		2	1	1	2	1	3	1	1	15	0,082
C	2	1		1	3	3	1	2	2	3	18	0,099
D	1	3	3		3	1	3	1	2	3	20	0,110
E	1	1	2	2		2	1	3	1	2	15	0,082
F	1	2	1	1	3		3	2	3	3	19	0,104
G	3	2	2	2	2	2		2	2	2	19	0,104
H	3	1	3	2	2	2	1		1	1	16	0,088
I	2	3	3	3	1	2	1	3		2	20	0,110
J	1	3	3	3	3	1	1	2	3		20	0,110
Total	17	18	20	18	21	16	15	21	16	20	182	1

Responden 59

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	2	2	3	3	2	1	2	2	18	0,101
B	2		1	2	1	1	3	2	2	1	15	0,084
C	3	2		3	3	3	2	2	1	2	21	0,117
D	3	1	2		2	1	1	3	1	1	15	0,084
E	2	1	1	3		3	1	1	1	3	16	0,089
F	3	3	2	1	3		1	1	2	1	17	0,095
G	3	2	3	2	1	3		3	2	3	22	0,123
H	3	1	2	2	2	2	2		3	1	18	0,101
I	1	3	2	2	2	3	2	2		1	18	0,101
J	1	3	3	2	1	2	2	2	3		19	0,106
Total	21	17	18	19	18	21	16	17	17	15	179	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Lampiran E

Responden 60

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	12	0,068
B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	16	0,090
C	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	14	0,079
D	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	18	0,102
E	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	22	0,124
F	2	2	3	1	1	3	3	2	1	2	17	0,096
G	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	22	0,124
H	3	2	1	2	2	3	3	3	1	3	20	0,113
I	2	2	1	1	3	1	1	1	3	3	15	0,085
J	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	21	0,119
Total	18	17	18	16	20	13	19	19	19	18	177	1

Responden 61

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	24	0,121
B	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	20	0,101
C	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	21	0,106
D	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	22	0,111
E	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	19	0,096
F	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	20	0,101
G	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	22	0,111
H	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	15	0,076
I	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	17	0,086
J	2	3	3	2	3	1	2	1	1	3	18	0,091
Total	21	24	23	19	18	19	16	18	22	18	198	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 62

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	20	0,118
B	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	18	0,106
C	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	20	0,118
D	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	15	0,088
E	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	13	0,076
F	1	1	3	3	1	2	1	3	2	2	17	0,100
G	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	17	0,100
H	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	18	0,106
I	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	16	0,094
J	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	16	0,094
Total	15	12	18	14	17	18	17	20	18	21	170	1

Responden 63

<i>Eksternal</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	23	0,119
B	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	19	0,098
C	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	17	0,088
D	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	25	0,130
E	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	16	0,083
F	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	20	0,104
G	1	3	1	2	3	3	2	1	3	3	20	0,104
H	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	12	0,062
I	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	20	0,104
J	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	21	0,109
Total	21	21	17	21	19	21	18	16	20	19	193	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 64

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		3	3	2	3	2	2	1	1	2	19	0,097
B	1		3	1	2	3	2	3	1	3	19	0,097
C	2	3		3	1	1	3	2	1	3	19	0,097
D	2	2	3		3	2	1	2	1	2	18	0,092
E	3	3	1	2		2	2	3	3	3	22	0,112
F	3	3	2	3	3		3	3	2	1	23	0,117
G	3	2	2	1	3	2		3	2	2	20	0,102
H	3	2	3	2	2	2	2		3	1	20	0,102
I	1	2	3	2	1	1	1	3		1	15	0,077
J	3	2	3	3	1	1	3	3	2		21	0,107
Total	21	22	23	19	19	16	19	23	16	18	196	1

Responden 65

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	3	1	2	3	1	1	3	1	17	0,091
B	2		2	3	2	1	3	2	3	1	19	0,102
C	2	2		1	3	2	3	3	1	3	20	0,108
D	2	3	3		1	3	2	1	3	2	20	0,108
E	1	2	1	1		2	2	3	2	2	16	0,086
F	2	3	1	1	1		1	3	3	3	18	0,097
G	2	3	3	1	1	2		3	2	3	20	0,108
H	3	1	2	1	3	2	2		2	1	17	0,091
I	3	2	3	3	2	2	2	1		1	19	0,102
J	2	3	2	2	2	3	2	3	1		20	0,108
Total	19	21	20	14	17	20	18	20	20	17	186	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Responden 66

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		1	1	2	3	3	3	2	2	1	18	0,108
B	3		1	2	1	1	1	2	1	1	13	0,078
C	2	1		1	3	1	2	2	1	1	14	0,084
D	1	3	1		2	2	1	3	2	3	18	0,108
E	1	3	2	3		3	2	2	1	3	20	0,120
F	2	1	1	2	2		3	1	1	3	16	0,096
G	1	2	2	1	1	3		2	3	3	18	0,108
H	2	3	1	3	1	1	1		3	2	17	0,102
I	2	1	2	1	3	1	2	2		2	16	0,096
J	3	3	1	1	2	1	1	2	2		16	0,096
Total	17	18	12	16	18	16	16	18	16	19	166	1

Responden 67

Eksternal	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	TOTAL	Bobot
A		2	2	3	2	1	3	1	2	1	17	0,099
B	2		2	2	3	1	1	3	1	2	17	0,099
C	3	1		1	3	2	3	1	1	2	17	0,099
D	1	2	1		3	3	3	1	2	1	17	0,099
E	1	1	2	3		1	3	3	3	1	18	0,105
F	1	1	1	2	3		2	2	3	2	17	0,099
G	1	3	3	2	2	1		2	3	1	18	0,105
H	1	2	2	1	2	1	1		2	2	14	0,081
I	1	1	3	2	2	1	1	2		3	16	0,093
J	3	2	3	1	3	2	3	3	1		21	0,122
Total	14	15	19	17	23	13	20	18	18	15	172	1

1. Diarangi menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Rekap Bobot *Evaluation Factor Eksternal* (EFE)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Faktor Eksternal	Responden									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	0,1148	0,1272	0,108	0,0939	0,105	0,102	0,1059	0,108	0,1022	0,099
B	0,1093	0,0809	0,1193	0,0829	0,105	0,107	0,0882	0,108	0,1075	0,116
C	0,1148	0,0925	0,1023	0,105	0,110	0,107	0,1176	0,108	0,0968	0,110
D	0,1038	0,104	0,1136	0,0884	0,0939	0,102	0,1118	0,081	0,129	0,105
E	0,082	0,104	0,0852	0,1215	0,105	0,107	0,0824	0,092	0,0968	0,094
F	0,0874	0,0809	0,0909	0,105	0,105	0,102	0,0941	0,108	0,070	0,094
G	0,082	0,1214	0,080	0,105	0,0939	0,117	0,100	0,076	0,0968	0,094
H	0,0984	0,0925	0,0909	0,0994	0,105	0,087	0,1235	0,119	0,1129	0,099
I	0,1148	0,0925	0,108	0,0884	0,0718	0,087	0,0765	0,097	0,1129	0,099
J	0,0929	0,104	0,1023	0,110	0,105	0,083	0,100	0,103	0,0753	0,088

Faktor Eksternal	Bobot									
	Responden									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	0,100	0,090	0,105	0,106	0,090	0,104	0,098	0,083	0,141	0,086
B	0,094	0,096	0,093	0,100	0,090	0,089	0,093	0,105	0,082	0,120
C	0,100	0,096	0,087	0,083	0,118	0,099	0,126	0,077	0,105	0,120
D	0,105	0,107	0,070	0,117	0,095	0,099	0,093	0,105	0,064	0,097
E	0,094	0,101	0,105	0,095	0,095	0,109	0,0989	0,099	0,094	0,097
F	0,100	0,101	0,134	0,111	0,112	0,104	0,110	0,083	0,124	0,097
G	0,094	0,107	0,105	0,089	0,090	0,089	0,071	0,133	0,064	0,080
H	0,100	0,101	0,099	0,100	0,101	0,104	0,093	0,088	0,082	0,091
I	0,088	0,096	0,105	0,095	0,090	0,109	0,115	0,099	0,117	0,091
J	0,123	0,101	0,093	0,101	0,118	0,094	0,099	0,127	0,123	0,120



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Faktor Eksternal	Bobot Responden									
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	0,095	0,100	0,119	0,090	0,091	0,065	0,122	0,092	0,123	0,065
B	0,130	0,085	0,108	0,114	0,114	0,106	0,089	0,109	0,086	0,136
C	0,095	0,095	0,102	0,108	0,091	0,100	0,089	0,086	0,086	0,107
D	0,100	0,120	0,085	0,102	0,096	0,088	0,089	0,109	0,096	0,077
E	0,100	0,090	0,085	0,096	0,125	0,106	0,122	0,109	0,102	0,107
F	0,089	0,110	0,119	0,084	0,090	0,094	0,112	0,109	0,102	0,083
G	0,112	0,095	0,108	0,072	0,085	0,106	0,089	0,075	0,129	0,077
H	0,112	0,105	0,080	0,126	0,113	0,124	0,106	0,115	0,091	0,107
I	0,082	0,090	0,085	0,096	0,108	0,106	0,095	0,109	0,107	0,107
J	0,082	0,105	0,108	0,108	0,085	0,106	0,084	0,086	0,075	0,136

Faktor Eksternal	Bobot Responden									
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
A	0,112	0,080	0,110	0,080	0,071	0,095	0,105	0,105	0,117	0,109
B	0,084	0,086	0,088	0,079	0,099	0,117	0,093	0,093	0,097	0,080
C	0,084	0,112	0,082	0,102	0,110	0,106	0,105	0,086	0,102	0,097
D	0,095	0,075	0,105	0,096	0,120	0,089	0,082	0,093	0,112	0,131
E	0,111	0,108	0,099	0,102	0,093	0,089	0,110	0,136	0,102	0,097
F	0,089	0,123	0,105	0,102	0,110	0,101	0,099	0,099	0,097	0,120
G	0,100	0,123	0,105	0,102	0,093	0,095	0,116	0,105	0,097	0,091
H	0,106	0,096	0,066	0,113	0,115	0,112	0,105	0,093	0,087	0,097
I	0,111	0,102	0,116	0,113	0,099	0,084	0,088	0,093	0,097	0,091
J	0,106	0,091	0,121	0,108	0,087	0,112	0,094	0,099	0,087	0,086



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Faktor Eksternal	Bobot									
	Responden									
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A	0,082	0,107	0,102	0,101	0,074	0,115	0,116	0,114	0,094	0,110
B	0,093	0,107	0,101	0,111	0,095	0,104	0,099	0,109	0,076	0,086
C	0,109	0,096	0,096	0,106	0,101	0,093	0,099	0,103	0,076	0,104
D	0,109	0,096	0,102	0,100	0,090	0,087	0,088	0,097	0,118	0,117
E	0,087	0,102	0,107	0,072	0,095	0,104	0,122	0,091	0,088	0,086
F	0,109	0,107	0,101	0,106	0,132	0,087	0,088	0,091	0,107	0,092
G	0,087	0,090	0,124	0,089	0,106	0,104	0,094	0,103	0,106	0,104
H	0,115	0,096	0,085	0,106	0,121	0,098	0,116	0,120	0,130	0,098
I	0,103	0,096	0,096	0,089	0,079	0,104	0,082	0,097	0,106	0,104
J	0,103	0,101	0,084	0,117	0,105	0,104	0,094	0,074	0,094	0,098

Faktor Eksternal	Bobot									
	Responden									
	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
A	0,128	0,101	0,084	0,097	0,091	0,094	0,113	0,110	0,100	0,068
B	0,093	0,095	0,107	0,123	0,102	0,116	0,096	0,082	0,083	0,090
C	0,105	0,123	0,120	0,091	0,086	0,105	0,090	0,099	0,117	0,079
D	0,093	0,090	0,084	0,091	0,081	0,122	0,096	0,110	0,083	0,102
E	0,087	0,079	0,071	0,096	0,086	0,099	0,107	0,082	0,089	0,124
F	0,116	0,101	0,095	0,107	0,108	0,088	0,090	0,104	0,095	0,096
G	0,087	0,096	0,090	0,107	0,118	0,105	0,096	0,104	0,122	0,124
H	0,076	0,095	0,126	0,102	0,112	0,083	0,113	0,088	0,101	0,113
I	0,122	0,118	0,090	0,096	0,102	0,105	0,096	0,110	0,100	0,085
J	0,093	0,101	0,131	0,086	0,112	0,083	0,102	0,110	0,106	0,119

Faktor Eksternal	Bobot Responden						
	61	62	63	64	65	66	67
	A	0,121	0,117	0,119	0,096	0,091	0,108
B	0,101	0,105	0,098	0,096	0,102	0,078	0,098
C	0,106	0,117	0,088	0,096	0,107	0,084	0,098
D	0,111	0,088	0,130	0,091	0,107	0,108	0,098
E	0,096	0,076	0,082	0,112	0,086	0,120	0,104
F	0,101	0,100	0,103	0,117	0,096	0,096	0,098
G	0,111	0,100	0,103	0,102	0,107	0,108	0,104
H	0,075	0,105	0,062	0,102	0,091	0,102	0,081
I	0,085	0,094	0,103	0,076	0,102	0,096	0,093
J	0,090	0,094	0,108	0,107	0,107	0,096	0,122

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rekapitulasi Total Keseluruhan *Evaluation Factor Eksternal* (EFE)

<i>Faktor Eksternal</i>	<i>Bobot</i>	<i>Rating</i>	<i>Total Keseluruhan</i>
A	0,101	3,50	0,354
B	0,099	3,25	0,322
C	0,100	3,25	0,326
D	0,099	3,00	0,298
E	0,099	4,00	0,395
F	0,101	2,00	0,203
G	0,099	2,25	0,224
H	0,101	1,75	0,177
I	0,098	2,00	0,196
J	0,101	2,25	0,228
Total	1,00	27,25	2,723

1.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Foto Produk Makanan di Pecel Lele *Cak Lomon*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran F

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SWOT (STUDI KASUS: PECCEL LELE CAK LOMON)

¹Ekie Gilang Permata, ²Ismu Kusumanto
³Mukhtar Arief

*Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam Pekanbaru, 28293
Email: mukhtararief604@gmail.com*

ABSTRAK

Berkembangnya usaha pecel lele di wilayah Kecamatan Tampan disebabkan adanya instansi/ perguruan tinggi maupun swasta, instansi para pembisnis, dan lembaga pendidikan lainnya, yang mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun. Salah satu bisnis kuliner yang menjadi objek penelitian ini ialah Pecel lele *Cak Lomon*. Permasalahan yang sering dihadapi Pecel lele *Cak Lomon* adalah pelayanan dan respon karyawan yang minim sehingga terjadi kesalahan menu dan porsi produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor lingkungan *internal* dan *eksternal* yang mempengaruhi strategi pelayanan dan merancang strategi pelayanan yang paling efektif dalam upaya meningkatkan penjualan produk makanan pada Pecel lele *Cak Lomon*. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi perlu melakukan strategi pelayanan dengan menggunakan metode Matriks Evaluasi Faktor *Internal* (IFE) dan Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE). Pada matriks IFE didapatkan total skor sebesar 2,864, sedangkan pada Matriks EFE didapatkan skor sebesar 2,724. Matriks IE menggunakan skor yang didapatkan pada matriks IFE dan Matriks EFE menunjukkan bahwa Pecel lele *Cak Lomon* berada di sel V, dengan strategi yang dapat digunakan yaitu menjaga dan mempertahankan. Matriks SWOT menghasilkan 8 alternatif strategi yang dapat digunakan Pecel lele *Cak Lomon*. Berdasarkan tahap pencocokan dengan metode Matriks IE dan Matriks SWOT. alternatif strategi pelayanan yang paling diusulkan dan diprioritaskan adalah pemberian bonus khusus untuk karyawan.

Kata Kunci– Pelayanan, Matriks IFE, Matriks IFE EFE, Matriks SWOT.

ABSTRACT

The development of the catfish pecel business in the Tampan District region is due to the presence of institutions / universities and the private sector, business institutions, and other educational institutions, which has resulted in an increase in population from year to year. One of the culinary business that is the object of this research is Pecel Lele Cak Lomon. The problem that is often faced by Pecel Lele Cak Lomon is minimal service and employee response resulting in menu and product portion errors. This study aims to analyze internal and external environmental factors that influence service strategies and design the most effective service strategies in an effort to increase sales of food products in Cak Lomon Catfish Pecel. Based on the problems faced, it is necessary to conduct a service strategy using the SWOT method. Determination of the strategy applied through the input stage is done using the Internal Factor Evaluation Matrix (IFE) and External Factor Evaluation Matrix (EFE) methods. In the IFE matrix a total score of 2.864 is obtained, while in the EFE Matrix a score of 2.724 is obtained. The IE Matrix uses the scores obtained on the IFE matrix and the EFE Matrix shows that the Cak Lomon Catfish Pecel is in cell V, with a strategy that can be used which is to maintain and maintain. The SWOT matrix produces 8 alternative strategies that can be used Cak Lomon Pecel catfish. Based on the matching stage with the IE Matrix and SWOT Matrix methods. The most proposed and prioritized alternative service strategy is giving special bonuses to employees.

Keywords - Services, IFE Matrix, IFE EFE Matrix, SWOT Matrix.



I PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri di era 4.0 sudah sangat luar biasa, dimana masyarakat dunia khususnya masyarakat Indonesia sudah hampir merasakan manfaatnya. Aktivitas masyarakat padat sudah menjadi alasan banyaknya usaha-usaha yang bergerak di bidang industri makanan. Sebagai contoh adalah warung pecel lele.

Di daerah Riau khususnya Kota Pekanbaru banyak dijumpai industri makanan ini, dulunya sangat sedikit dijumpai industri ini. Akan tetapi seiring berjalannya waktu industri ini semakin banyak mengalami penambahan, salah satu faktornya yaitu sejak adanya sistem franchise atau waralaba. Berkembangnya usaha pecel lele ini di wilayah Kecamatan Tampan, disebabkan adanya perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta, sekolah negeri, sekolah swasta, dan lembaga pendidikan lainnya, yang menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun.

Usaha pecel lele berkembang di daerah perkotaan yang banyak terdapat perumahan atau tempat tinggal yang sebagian besar berprofesi sebagai pekerja dan belajar. Padatnya aktivitas dan keperluan penduduk mengakibatkan banyaknya ibu rumah tangga tidak memasak di rumah dan memilih pecel lele sebagai lauk pauk untuk makanan di rumah.

Perkembangan warung pecel lele tidak lepas dari kreatif dan inovatif agar dapat bertahan menghadapi persaingan bisnis yang ketat ini, banyak industri yang berorientasi pada konsumen. Sebuah industri berusaha untuk memenangkan persaingan dengan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Pelanggan lebih mudah untuk pindah ke industri pesaing apabila kepuasan tidak dapat dipenuhi. Semakin banyak konsumen yang meninggalkan industri dan beralih menjadi pelanggan industri pesaing, sehingga akan berdampak pada penjualan yang menurun dan laba pasti ikut menurun.

Usaha pecel lele ini pun ada dan terjadi di Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Hal ini ditandai dengan banyaknya kuliner warung pecel lele yang berdiri di kawasan Kelurahan Simpang Baru. Salah satu bisnis kuliner yang menjadi objek penelitian ini ialah Pecel lele *Cak Lomon* terletak di jalan Garuda Sakti KM.3.

Dalam menu olahan Pecel lele *Cak Lomon* terdiri dari menu ikan lele sebagai menu utama, ayam goreng, ayam bakar, nasi uduk, nasi biasa, teh es, es jeruk dan sejenis minuman lainnya dengan harga produk bervariasi dari Rp. 11.000 – Rp. 18.000 tergantung dari jenis makanan dan minuman yang dipesan.

Usaha Pecel lele *Cak Lomon* ini menghasilkan pendapatan yang kurang stabil pada setiap minggunya, masih sering terjadinya penurunan yang diakibatkan oleh pelanggan tidak tetap dan peningkatan penjualan bisa terjadi karena istilah awal bulan untuk momen gaji pegawai negeri dan memperingati pada hari besar nasional.

Tabel I

Pendapatan perminggu di pecel lele *Cak Lomon*

No	Tanggal dan Bulan	Pendapatan Perminggu
1	3Mar - 9Mar 2020	Rp 2.750,000
2	10Mar - 16 Mar 2020	Rp 2,500,000
3	17 Mar - 23 Mar 2020	Rp 1,750,000
4	24Mar - 30 Mar 2020	Rp 900,000
5	31 Mar - 06 Apr 2020	Rp.1.250,000
6	07 Apr - 13 Apr 2020	Rp.1,050,000
7	14 Apr - 20 Apr 2020	Rp. 1.200.000
8	21 Apr -27 Apr 2020	Rp.800.000

Permasalahan utama yaitu dilihat dari kualitas dan respon pelayanan karyawan minim terhadap pelanggan Pecel lele *Cak Lomon* seperti terjadi kesalahan menu dan porsi produk, dan tidak terpenuhinya permintaan pelanggan yang menginginkan produk pecel lele yang digoreng kering/basah. Untuk itu Pecel lele *Cak Lomon* perlu melakukan strategi pelayanan. Analisis strategi yang dilakukan dengan menggunakan metode SWOT. dengan dua tahap yaitu *input stage* dengan matriks IFE dan EFE, dan tahap terakhir *matching stage* yaitu matriks IE dan SWOT.

Matriks EFE merupakan sebuah daftar yang membuat serangkaian faktor strategis *eksternal* yang terdiri atas peluang dan ancaman. Kelebihan alat analisis matriks EFE adalah agar para penyusun strategi dapat merangkum dan mengevaluasi informasi ekonomi, sosial, demografi, lingkungan dan budaya, politik, hukum dan pemerintahan, serta teknologi dan lingkungan industri.

Menurut David (2011) Matriks IFE digunakan untuk mengetahui faktor-faktor *internal* perusahaan berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan yang dianggap penting, khususnya dalam bidang fungsional. Matriks ini juga menjadi landasan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan antar bidang.

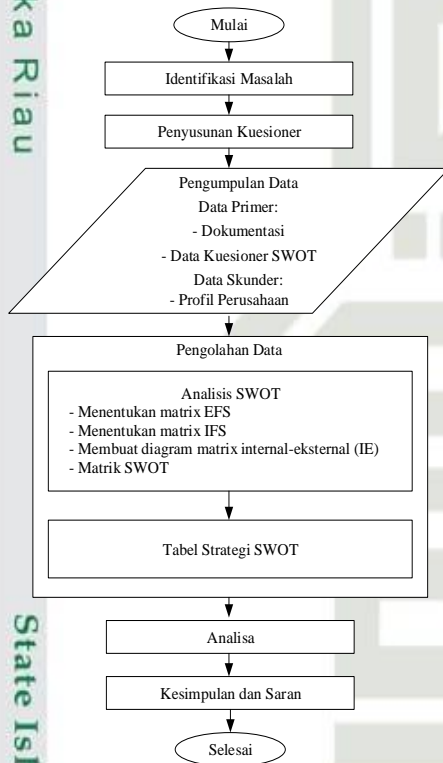
Matriks *Internal Eksternal* (IE) merupakan analisis yang akan digunakan untuk memetakan posisi perusahaan. Parameter yang digunakan dalam matriks IE yaitu kekuatan dan kelemahan internal perusahaan serta pengaruh *eksternal* yang dihadapi perusahaan. Setelah mengetahui total skor bobot dari faktor *internal* (skor matriks IFE) dan total skor bobot faktor *eksternal* (skor matriks EFE), maka dengan bantuan matriks IE akan dapat diketahui posisi *internal* dan *eksternal* perusahaan

sekaligus alternatif strategi yang dapat dikembangkan (Pakpahan, 2015).

Matriks SWOT (Strenghts-Weaknesses-Opportunities-Threats) adalah alat yang dapat dipakai untuk menganalisis faktor-faktor strategis dari organisasi. Matriks SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Dengan menggunakan analisis SWOT akan diperoleh beberapa alternatif strategi yang saling memiliki keterkaitan antar alternatif, namun alternatif yang diperoleh perlu dibobotkan karena tingkat kepentingan dari tiap alternatif berbeda.

II METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Flow Chart Metodologi Penelitian

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian untuk penelitian ini. Data dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari perusahaan dengan cara, yaitu:

- a. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan pihak yang terkait pada Pecel lele Cak Lomon diantaranya pemilik dan karyawan pecel lele Cak Lomon. Wawancara dilakukan dengan orang yang lebih memahami mengenai keadaan Pecel lele Cak Lomon.
- b. Kuesioner
Penyebaran kuesioner pendahuluan disebarkan pada masyarakat secara acak dengan jumlah responden 10 orang. Dengan permintaan untuk menjawab semua pertanyaan dan mengembalikan kuesioner tersebut, responden diminta menjawab pertanyaan kuesioner dengan jujur. Untuk kuesioner IFE respondennya adalah pemilik usaha, dan beberapa karyawan Pecel lele Cak Lomon. Kuesioner EFE respondennya adalah 67 konsumen Pecel lele Cak Lomon, untuk kuesioner SWOT diisi oleh pemilik usaha Pecel lele Cak Lomon.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dalam penelitian dan berasal dari tempat mengambil data penelitian. Untuk data sekunder ini adalah:

- a. Dokumentasi kondisi warung dan produk makanan Pecel lele Cak Lomon.
- b. Data penjualan perminggu tahun 2020.
- c. Struktur organisasi dan profil perusahaan, sebagai data pendukung dalam penelitian.

2.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk pecel lele Cak Lomon. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan data jumlah konsumen Pecel Lele Cak Lomon untuk satu bulan yaitu sebanyak 200 orang. Rumus Slovin (Riduwan, 2005:65):

$$n = \frac{N}{1 + N.(e)^2}$$

- n = ukuran sampel / jumlah responden
 N = ukuran populasi
 e = nilai presisi / presentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (e = 0,1)

Maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1 + 200.(0,1)^2} = 66,66.. \sim 67$$



Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang diambil untuk diteliti adalah sebanyak 67 responden.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, ada suatu gambaran lingkungan yang dihadapi baik itu dari dalam perusahaan sendiri (kekuatan dan kelemahan) maupun dari luar perusahaan (peluang dan ancaman). Sehingga dapat dengan mudah untuk segera mengambil keputusan strategi apa yang paling tepat untuk mengatasinya

1. Kekuatan
 - a. Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman
 - b. Kelezatan dan citarasa terjaga
 - c. Lokasi strategis
 - d. Kebersihan dan kenyamanan tempat
 - e. Keramahan dan kesopanan karyawan
2. Kelemahan
 - a. Kegiatan promosi kurang gencar
 - b. Pengorganisasian kerja kurang jelas
 - c. Bonus khusus untuk karyawan
 - d. Kurang memanfaatkan teknologi
 - e. Tempat parkir terbatas
3. Peluang
 - a. Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele
 - b. Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar
 - c. Bahan baku mudah didapat
 - d. Kemajuan teknologi informasi
 - e. Tenaga kerja tersedia
4. Ancaman
 - a. Persaingan usaha sejenis
 - b. Kenaikan harga bahan baku
 - c. Menjamurnya usaha makanan substitusi
 - d. Perubahan selera konsumen
 - e. Perizinan PKL susah dan permainisme

3.2 Matriks IFE

Analisis matriks IFE merupakan hasil dari identifikasi faktor internal yang berupa kekuatan dan kelemahan yang berpengaruh pada usaha Pecel lele *Cak Lomon*. Penentuan nilai bobot menggunakan metode *paired comparison*. Untuk menentukan rating maka disebarkan kuesioner internal perusahaan dengan responden Pemilik Usaha (PU) yaitu bapak Sulaiman, Bagian Keuangan (BK) yaitu ibu Maria, Bagian Pembungkusan pesanan (BP) Bapak Amir dan Bagian Pelayanan Konsumen (BM) Bang Udin .

Hasil bobot analisa matrik IFE Pecel lele *Cak Lomon* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel II
Hasil Bobot Analisa Matriks IFE di Pecel lele Cak Lomon

Faktor Internal	Bobot					Rating					Total Skor Rata-rata
	PU	BK	BP	BM	Rata-rata	PU	BK	BP	BM	Rata-rata	
Kekuatan											
Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman	0.103	0.104	0.106	0.102	0.104	4	3	4	4	3.75	0.390
Kelezatan dan citarasa terjaga	0.087	0.093	0.090	0.102	0.093	3	3	4	3	3.25	0.303
Lokasi strategis	0.109	0.104	0.085	0.119	0.104	3	4	4	4	3.75	0.391
Kebersihan dan kenyamanan tempat	0.082	0.077	0.096	0.090	0.086	4	3	4	4	3.75	0.323
Keramahan dan kesopanan karyawan	0.098	0.066	0.096	0.079	0.085	4	4	4	3	3.75	0.317
Kelemahan											
Kegiatan promosi kurang gencar	0.120	0.121	0.112	0.096	0.112	3	1	2	3	2.25	0.252
Pengorganisasian kerja kurang jelas	0.109	0.121	0.085	0.113	0.107	2	1	2	3	2.00	0.214
Diskon khusus kurang tersedia	0.103	0.126	0.117	0.102	0.112	3	2	3	2	2.50	0.280
Kurang memanfaatkan teknologi	0.098	0.099	0.117	0.079	0.098	2	2	1	3	2.00	0.196
Tempat parkir terbatas	0.092	0.088	0.096	0.119	0.099	3	3	1	1	2.00	0.197
Total					1.000					29.00	2.364

Berdasarkan tabel II diatas menunjukkan bahwa kekuatan utama faktor *internal* di yaitu Pecel lele *Cak Lomon* lokasi strategis skor 3,910, hal ini dikarenakan Pecel lele *Cak Lomon* memiliki lokasi yang mudah dijangkau dan berada dekat di persimpangan jalan. Lokasi yang strategis yaitu berada di pinggir arus-balik jalan lintas pekanbaru membuat usaha ini dikenal banyak masyarakat yang melewati lokasi tersebut.

Adapun kelemahan utama yang dimiliki Pecel lele *Cak Lomon* adalah kurang memanfaatkan teknologi 0,196, hal ini dapat menyebabkan usaha ini tidak dapat menjangkau konsumen lebih luas dan hanya mengandalkan konsumen yang datang untuk membeli saja.

3.3 Matriks EFE

Analisis matriks EFE merupakan dari identifikasi faktor *eksternal* berupa peluang (*Opportunities*) (*Treathts*) dan ancaman yang memberi pengaruh bagi Pecel lele *Cak Lomon*. Penentuan nilai rating dan bobot dengan menggunakan metode *paired comparison*. Penentuan nilai rating dan bobot didapat dari 67 responden yang merupakan konsumen yang membeli produk makanan di Dalang *Collection*, sedangkan untuk total skor dengan mengalikan bobot dan rating. Berikut adalah hasil rekapitulasi matriks EFE di Pecel lele *Cak Lomon*:

Tabel III
Hasil Rekapitulasi Matriks EFE di Pecel lele Cak Lomon

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Total Keseluruhan
Peluang			
Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele	0.101	3.50	0.354
Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar	0.099	3.25	0.322
Bahan Baku mudah didapat	0.100	3.25	0.326
Kemajuan teknologi informasi	0.099	3.00	0.298
Tenaga kerja tersedia	0.099	4.00	0.396
Ancaman			
Persaingan usaha sejenis	0.101	2.00	0.203
Kenaikan harga bahan baku	0.100	2.25	0.224
Menjamurnya usaha makanan substitusi	0.101	1.75	0.177
Perubahan selera konsumen	0.098	2.00	0.196
Perizinan PKL susah dan premanisme	0.101	2.25	0.228
Total	1.000	27.250	2.723

Berdasarkan tabel III rekapitulasi matriks EFE di Pecel lele *Cak Lomon* dapat dilihat bahwa peluang utama Pecel lele *Cak Lomon* adalah tenaga kerja tersedia dengan total skor 0,396. Faktor peluang yang memiliki peran positif tersebut harus dimanfaatkan sebaik mungkin oleh Pecel lele *Cak Lomon*. Peluang tersebut dijadikan sebagai acuan pemilik usaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam melayani konsumen baik yang makan ditempat atau pemesanan bungkus untuk dibawa pulang. Dengan meningkatkan kinerja karyawan dapat menjadi peluang besar agar usaha dapat berjalan dengan baik kedepannya.

Adapun ancaman utama di Pecel lele *Cak Lomon* adalah Perizinan PKL susah dan premanisme dengan skor 0,228, susahnya mendapat izin dari pemerintah sebagai dan banyaknya premanisme liar yang meminta uang secara ilegal kepada pedagang kaki lima menjadi sebuah ancaman bagi usaha Pecel lele *Cak Lomon*. Dengan adanya koordinasi dengan pihak berwenang setempat bisa menjadi solusi dari faktor ancaman ini.

3.4 Matriks IE (*Internal - Eksternal*)

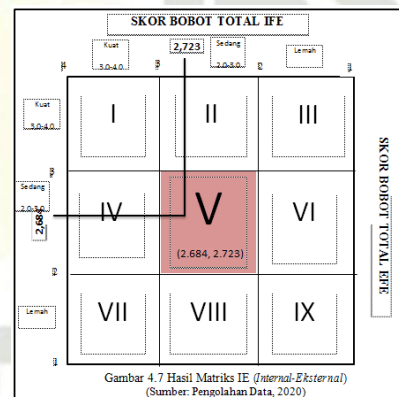
Matriks IE (*Internal-Eksternal*) bertujuan untuk mengetahui posisi perusahaan serta memperoleh strategi bisnis di tingkat devisi unit bisnis yang lebih detail dan dapat melihat strategi yang paling tepat untuk diterapkan di Pecel lele *Cak Lomon*. Matriks IE (*Internal-Eksternal*) didasari dua dimensi, yaitu total nilai skor matriks IFE dan EFE. Total nilai skor IFE ditetapkan sumbu x dan nilai total skor EFE pada sumbu y.

Hasil dari penilaian matriks IE untuk eksternal Pecel lele *Cak Lomon* adalah 2,864 untuk nilai IFE dan 2,723 untuk nilai EFE. Nilai ini menunjukkan posisi eksternal Pecel lele *Cak Lomon* berada kuadran V, pada posisi ini perusahaan dapat ditangani dengan baik melalui strategi menjaga dan mempertahankan, strategi yang dapat diterapkan adalah strategi pemberian bonus gaji setiap bulannya kepada

karyawan atau penambahan karyawan pecel lele *Cak Lomon*.

Pada posisi kuadran V perusahaan terlihat dalam keadaan yang stabil yang perlu dipertahankan dan dijaga. Dilihat untuk saat ini karyawan yang bekerja yang tidak sesuai yang diharapkan konsumen, dikarenakan melonjaknya konsumen yang membeli di pecel lele *Cak Lomon* pada hari-hari tertentu. Karena terbiasa hanya melayani pelanggan tidak terlalu banyak, karyawan tidak sigap dalam melayani banyak konsumen yang membeli.

Maka strategi yang tepat menghadapi permasalahan ini yaitu strategi pemberian bonus gaji setiap bulannya kepada karyawan dan penambahan karyawan. Diharapkan semakin banyak masyarakat yang banyak mengonsumsi kuliner makanan pecel lele maka kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi dan lebih baiknya penambahan karyawan. Kurang sigapnya karyawan juga dapat berdampak negatif bahwa akan menimbulkan persaingan yang lebih banyak industri yang sejenis. Dengan hal ini diperlukannya mensejahterakan karyawan dengan memberi gaji sebanding dengan yang mereka kerjakan. Apabila karyawan sejahtera hal ini dapat meminimalisir karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tidak membuka usaha sendiri.



Gambar 2 Hasil Matriks IE

Alternatif strategi yang dihasilkan pada matriks IE (*Internal-Eksternal*) adalah strategi umum yang tidak memiliki implementasi strategi yang lebih teknis pada tingkat perusahaan. Oleh karena itu matriks IE (*Internal-Eksternal*) dilengkapi dengan matriks SWOT yang merupakan langkah - langkah kongkrit yang dapat menentukan strategi alternatif yang paling tepat digunakan untuk perusahaan.

3.5 Matriks SWOT

Upaya peningkatan di produk daur ulang plastik di Pecel lele *Cak Lomon* terus dilakukan, dengan tujuan terjadinya peningkatan penjualan. Untuk itu maka strategi yang tepat dilakukan



dengan menggunakan metode SWOT yang terdiri dari faktor *internal* dan *eksternal*.

Tabel IV
Matriks SWOT Pecel lele *Cak Lomon*

FAKTOR INTERNAL	Kekuatan (Strengths-S)	Kelemahan (Weakness-W)
FAKTOR EKSTERNAL	1. Tenaga kerja terlatih dan berpengalaman 2. Kelezatan dan citarasa terjaga 3. Lokasi strategis 4. Kebersihan dan kenyamanan tempat 5. Keramahan dan kesopanan karyawan	1. Kegiatan promosi kurang gencar 2. Pengorganisasian kerja kurang jelas 3. Diskon khusus kurang tersedia 4. Kurang memanfaatkan teknologi 5. Tempat parkir terbatas
Peluang (Opportunities-O)	Strategi - SO	Strategi - WO
1. Meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele 2. Peralihan gaya hidup cenderung makan di luar 3. Bahan Baku mudah didapat 4. Kemajuan teknologi informasi 5. Tenaga kerja tersedia	1. Menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan 2. Mendesain tempat makan yang nyaman untuk tempat berkumpul atau "nongkrong"	1. Membuat akun media social dan gencar promosi di media social seperti Go-Jek dan Grab-Food 2. Mendaftar di system ojek online
Ancaman (Threats-T)	Strategi - ST	Strategi - WT
1. Persaingan usaha sejenis 2. Kenaikan harga bahan baku 3. Menjamurnya usaha makanan substitusi 4. Perubahan selera konsumen 5. Perizinan PKL susah dan premanisme	1. Meningkatkan cita rasa makanan 2. Memberikan diskon khusus kepada pelanggan	1. Menyediakan fasilitas parkir yang nyaman 2. Berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat

Dari penyusunan strategi pada matriks SWOT dihasilkan beberapa alternatif strategi antara lain:

- (S-O 1) Menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan
- (S-O 2) Mendesain tempat makan yang nyaman untuk tempat berkumpul atau "nongkrong".
- (W-O 1) Membuat akun media social dan gencar promosi di media social
- (W-O 2) Mendaftar di system ojek online seperti Go-Jek dan Grab-Food
- (S-T 1) Meningkatkan cita rasa makanan
- (S-T 2) Memberikan diskon khusus untuk karyawan
- (W-T 1) Menyediakan fasilitas parkir yang nyaman
- (W-T 2) Berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Pecel Lele *Cak Lomon*, maka didapat kesimpulan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menganalisis dan mengetahui hasil faktor lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pecel lele *Cak Lomon* berdasarkan hasil pengujian yaitu:
 - Analisis lingkungan faktor internal meliputi faktor kekuatan dan kelemahan, sedangkan lingkungan faktor eksternal meliputi faktor peluang dan ancaman, berikut ini adalah faktor lingkungan internal dan eksternal di Pecel Lele *Cak Lomon*:

1) Faktor internal Pecel Lele *Cak Lomon* adalah kekuatan yang meliputi, tenaga kerja terlatih dan berpengalaman, kelezatan dan citarasa bumbu pecel lele terjaga, lokasi strategis, kebersihan dan kenyamanan tempat, dan keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan. Faktor internal kelemahan yang meliputi kegiatan promosi kurang gencar, pengorganisasian kerja kurang jelas, diskon khusus kurang tersedia, kurang memanfaatkan teknologi promosi yang kurang maksimal, serta tempat parkir motor/mobil terbatas.

2) Faktor eksternal Pecel Lele *Cak Lomon* adalah peluang dan ancaman, peluang yang meliputi meningkatnya minat masyarakat terhadap pecel lele, peralihan gaya hidup cenderung makan di luar, bahan baku mudah didapat, kemajuan teknologi informasi, serta tenaga kerja (SDM) tersedia. Adapun ancaman berupa adanya Persaingan usaha sejenis (pecel lele lainnya), kenaikan harga bahan baku, menjamurnya usaha makanan substitusi, perubahan selera konsumen, serta perizinan PKL (pedagang kaki lima) susah dan premanisme.

b. Hasil dari analisis pelayanan karyawan IFE (Internal Factor Evaluation) dan EFE (Eksternal Factor Evaluation) yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pecel Lele *Cak Lomon* yaitu:

- Analisis IFE (Internal Factor Evaluation). Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu dari kekuatan utama berada pada tenaga kerja terlatih dan berpengalaman dan lokasi strategis, sedangkan kelemahan utama yang dimiliki oleh Pecel Lele *Cak Lomon* adalah diskon khusus kurang tersedia.
- Analisis EFE (Eksternal Factor Evaluation). Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu dari peluang utama pada perusahaan berupa kecukupan tenaga kerja (SDM) tersedia, sedangkan ancaman utama yang didapatkan oleh Pecel Lele *Cak Lomon* adalah perizinan PKL (Pedagang Kaki Lima) susah dan premanisme.



2. Merancang strategi pelayanan dalam pemenuhan kepuasan konsumen di Pecel lele Cak Lomon sehingga tercipta pelanggan. Adapun strategi dari matriks SWOT menghasilkan 8 Alternatif, yaitu:
 - a. Menambah jenis menu yang terjangkau oleh semua kalangan
 - b. Mendesain tempat makan yang nyaman untuk tempat berkumpul atau “nongkrong”
 - c. Membuat akun media social dan gencar promosi di media social
 - d. Mendaftar di system ojek online seperti Go-Jek dan Grab-Food
 - e. Meningkatkan cita rasa makanan
 - f. Memberikan bonus khusus untuk karyawan
 - g. Menyediakan fasilitas parkir yang nyaman
 - h. Berkoordinasi dengan pihak berwenang seperti RT/ RW setempat .

Dari delapan alternatif yang ada dalam matriks SWOT menghasilkan satu strategi alternatif dengan mencocokkan strategi dari matriks IE yang sebelumnya terdapat dua macam strategi pelayanan, maka yang diprioritaskan untuk dapat diterapkan Pecel Lele *Cak Lomon* yaitu memberikan bonus khusus untuk karyawan skor sebesar 2,864 untuk nilai IFE dan 2,723 untuk nilai EFE.

Ucapan Terima Kasih

Kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan, Penyusun hanya dapat mengucapkan terima kasih, semoga bantuan bimbingan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin yarabbal ‘alamiin.

Referensi

- [1] Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- [2] Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [3] Assael, H, 1998, *Consumer Behavior and Marketing Action*, South-Weatern College Publishing, Cincinnati.
- [4] Darmadi Durianto, 2004, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [5] David, F, R.. 2011. *Strategic Management Konsep*, Salemba Empat, Jakarta
- [6] Dharmesta, Basu, 1999, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*; *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* vol.14 N.3.73- 88.

- [7] Engel JF, Roger DB, Paul WM. 1994. *Perilaku Konsumen Terjemahan Jilid 2*. Budijanto, penerjemah. Jakarta (ID): Binarupa Aksara. Terjemahan dari: *Consumer Behavior*
- [8] Ghozali, I. & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas. Diponegoro
- [9] Marzuki., *Metodologi Riset*, Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2002.
- [9] Irawan, Handi, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- [10] Kusnadi, Edi, Anik Sudarismiyati, dan Muhammad Yusuf Ibrahim. 2016. Analisis SWOT terhadap Strategi Layanan Jasa Pengiriman Barang PT. IndoPasifik Jayatama Cabang Situbondo, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, Vol.14, No.1 Mei 2016: 21-40
- [11] Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- [12] Nilasari, E. Dan Istiasin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No.01, 1-12
- [13] Pakpahan, S., Tarcicius, T., dan Sipayung, 2015. Formulasi dan Pemilihan Strategi dengan Menggunakan Teknik Quatitative Strategic Planning Matrix (QSPM) (Studi kasus Penyelenggaraan JAsa internet NOTHOST di Dayeuh Kolot, Kabupaten Bandung), *e-Prosiding of management*, Vol 2, No. 3
- [14] Ridwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung, 2013.
- [15] Tjiptono, Fandy, (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi-Offset, Yogyakarta.
- [16] Widiawati, Lupita, Henny Indrawati dan Fenny Trisnawati. 2017. *Strategi Bersaing Usaha Warung Tenda Pecel lele di sepanjang jalan Lintas Timur Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan*, Program-Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Riau
- [17] Zeithaml, Valerie A, dan Mary J. Bitner, (1996). *Service Marketing*. Hill Companies: Mc Graw

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



MUKHTAR ARIEF, lahir di Terantam pada tanggal 18 Oktober 1997. Anak terakhir dari empat bersaudara dari pasangan ayahanda Jenda Uli Ginting dan Ibunda Tetty Ernawati. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SD Negeri 027 Kasikan, lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tandun, lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Tandun dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 juga penulis melanjutkan studi ke Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Penulis melaksanakan penelitian pada bulan Juni tahun 2020 di Pecel Lele *Cak Lomon* dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus: Pecel lele *Cak Lomon*)”. Penulis dapat menyelesaikan studi selama 4 tahun 10 bulan. Penulis dinyatakan lulus pada sidang Tugas Akhir tanggal 9 Dzulhijjah 1441 H/ 30 Juli 2020 M dan berhak menyandang gelar Sarjana Teknik (S.T.).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.