



DAYA SAING GOKANA TEPPAN DAN HOKA – HOKA BENTO BERDASARKAN FAKTOR KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI DI WILAYAH JAKARTA

Hanes Riady*

Michael Adrian

Program Studi Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Indonesia

Jl. Yos Sudarso Kav 87 Sunter, Jakarta, 14350

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui bagaimana daya saing antara Gokana Teppan dengan Hoka-Hoka Bento berdasarkan faktor kualitas produk, kualitas layanan dan distribusi di wilayah Jakarta. Metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, skala likert, dan uji signifikansi koefisien (uji t). Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih tinggi di bandingkan Hoka-Hoka Bento.

Abstract

The purpose of this research is, to determine how Competitiveness between Gokana teppan with Hoka-Hoka Bento based on product quality, service quality and place in Jakarta region. The methodology of this research is to test the validity, reliability test, likert scale, and coefficient significance test (t-test). The conclusion of this study are: Gokana Teppan competitiveness higher than the Hoka-Hoka Bento

Key Words: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Distribusi, Daya Saing.

*Penulis untuk Korespondensi: Telp. (021) 65307062 Ext.705 . E-mail: hanes.riady@kwikkiangie.ac.id



Pendahuluan

Hoka Hoka Bento dan Gokana Teppan merupakan restoran jepang yang cukup di kenal oleh banyak orang. Maka peneliti ingin melihat dari kacamata konsumen bagaimana mereka dalam mengambil keputusan dalam memilih kedua restoran tersebut .Karena dari segi produk kedua restoran tersebut menawarkan produk yang hampir sama dan di beberapa lokasi kedua restoran ini berada di tempat yang sama seperti Mall Kelapa Gading, Blok M Plaza, Mall Taman Anggrek, dsb. Peneliti mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan . Penelitian ini di harapkan dapat memberi gambaran daya saing kepada Gokana Teppan dan Hoka – Hoka bento dalam menghadapi persaingan dan menjaga kualitas

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, skala likert, dan uji signifikansi koefisiensi (uji t)..Objek penelitian ini kualitas produk, kualitas layanan, distribusi dari Hoka-Hoka Bento dan Gokana Teppan. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas produk (*form, features, performance quality, conformance, quality, reliabilty*) dan 5 dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) Pengumpulan data dilakukan berdasarkan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* melalui pendekatan *judgement sampling* dengan cara menyebarkan 30 pra kuesioner (untuk uji validitas dan reabilitas) dan 100 kuesioner untuk para responden yang pernah makan di Gokana Teppan dan Hoka-Hoka bento dan tinggal di wilayah Jakarta.

Hasil dan Pembahasan

1. Validitas
 - a. Variabel kualitas produk

Hasil uji validitas dari nilai *corrected item-total correlation* variabel KP di bawah ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar daripada 0,361 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) kecuali pada indikator KP4 yaitu $0,293 < 0,361$ dan pada indikator KP5 $0,108 < 0,361$ maka indikator KP4 dan KP5 tidak valid serta akan dibuang dan tidak digunakan lagi dalam kuesioner untuk 100 responden.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Produk	KP1	0,540	0,361	Valid
	KP2	0,670	0,361	Valid
	KP3	0,550	0,361	Valid
	KP4	0,293	0,361	Tidak Valid
	KP5	0,108	0,361	Tidak Valid
	KP6	0,392	0,361	Valid
	KP7	0,565	0,361	Valid
	KP8	0,382	0,361	Valid
	KP9	0,381	0,361	Valid
	KP10	0,609	0,361	Valid
	KP11	0,623	0,361	Valid

Sumber: data penelitian yang diolah, 2015



b. Variabel kualitas layanan

Hasil uji validitas dari nilai *corrected item-total correlation* variabel KP di bawah ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar daripada 0,361 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) kecuali pada indikator KL3 yaitu $0,101 < 0,361$ dan pada indikator KL7 $0,150 < 0,361$ maka indikator KL3 dan KL7 tidak valid serta akan dibuang dan tidak digunakan lagi dalam kuesioner untuk 100 responden

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	KL1	0,385	0,361	Valid
	KL2	0,702	0,361	Valid
	KL3	0,101	0,361	Tidak Valid
	KL4	0,613	0,361	Valid
	KL5	0,615	0,361	Valid
	KL6	0,491	0,361	Valid
	KL7	0,150	0,361	Tidak Valid
	KL8	0,435	0,361	Valid
	KL9	0,385	0,361	Valid

Sumber: data penelitian yang diolah, 2015

Hasil uji validitas dari nilai *corrected item-total correlation* variabel KP di bawah ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar daripada 0,361 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator yang tidak valid dan dapat dimasukkan sebagai butir-butir pernyataan dalam kuesioner

c. Variabel Distribusi

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi (*Place*)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Place	P1	0,459	0,361	Valid
	P2	0,563	0,361	Valid

Sumber: data penelitian yang diolah, 2015

2. Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas terhadap 30 responden pra kuesioner :

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha (r hitung)	r tabel	Keterangan
0,734	0,60	Reliabel

Sumber: data penelitian yang diolah, 2015

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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Analisis variabel

a. Variabel kualitas produk

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa kualitas produk pada produk Gokana Teppan tergolong pada rentang setuju yaitu dengan skor 373. hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk yang di tawarkan oleh Gokana Teppan tergolong setuju termasuk baik di mata responden. Nilai jawaban rata-rata terendah terdapat pada indikator, Rasa makanan tidak berubah dari waktu ke waktu dan Kualitas makanan tidak berubah dari waktu ke waktu. Dengan skor 355, kedua skor tersebut hampir termasuk dalam rentang skor netral, namun seperti kita lihat sesungguhnya mereka sudah termasuk rentang setuju, walaupun demikian jika dibandingkan dengan indikator-indikator lain kedua indikator tersebut adalah yang terendah. Yang artinya secara keseluruhan kualitas produk yang diberikan oleh Gokana Teppan sudah baik.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Gokana Teppan

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
KP1	Ukuran makanan yang di sajikan restoran cocok dengan porsi anda	8	66	21	4	1	376	Setuju
KP2	Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian	12	62	24	1	1	383	Setuju
KP3	Variasi makanan yang ditawarkan oleh restoran menarik	12	60	26	1	1	381	Setuju
KP6	Rasa makanan enak	11	65	22	2	0	385	Setuju
KP7	Makanan yang disajikan mengenyangkan	13	60	21	6	0	381	Setuju
KP8	Penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan	9	59	28	3	1	372	Setuju
KP9	Kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan.	7	59	28	6	0	367	Setuju
KP10	Rasa makanan tidak berubah dari waktu ke waktu	5	52	36	7	0	355	Setuju
KP11	Kualitas makanan tidak berubah dari waktu ke waktu	6	47	43	4	0	355	Setuju
	Jumlah						3355	
	Rata-rata						372.778	Setuju

Dari Tabel 4.6 di bawah menunjukkan bahwa kualitas produk dari produk Hokahoka Bento tergolong pada rentang setuju yaitu dengan skor 359. hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk yang di tawarkan oleh Hoka-hoka bento tergolong baik di mata konsumen. nilai jawaban terendah terdapat pada indikator penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan dengan skor 359 termasuk dalam rentang skor netral. Tetapi secara keseluruhan kualitas produk yang di tawarkan oleh Hoka-hoka Bento sudah baik

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Duren Tiga No. 10, Duren Tiga, Jakarta Selatan 12130
 Telp. (021) 72600000, Fax. (021) 72600001
 Email: info@kwikkiangie.ac.id, www.kwikkiangie.ac.id

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



Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Hoka-Hoka Bento

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
KP1	Ukuran makanan yang di sajikan restoran cocok dengan porsi anda	9	53	18	16	4	347	Setuju
KP2	Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian	8	50	36	3	2	361	Setuju
KP3	Variasi makanan yang ditawarkan oleh restoran menarik	8	50	33	9	0	357	Setuju
	Indikator	Skor					Total	Keterangan
KP6	Rasa makanan enak	14	63	18	5	0	386	Setuju
KP7	Makanan yang disajikan mengenyangkan	13	41	27	15	4	344	Setuju
KP8	Penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan	6	48	25	21	0	339	Netral
KP9	Kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan.	11	56	21	12	0	366	Setuju
KP10	Rasa makanan tidak berubah dari waktu ke waktu	13	51	25	11	0	366	Setuju
KP11	Kualitas makanan tidak berubah dari waktu ke waktu	14	47	28	11	0	364	Setuju
	Jumlah						3230	
	Rata-rata						358.888	Setuju

b. Variabel kualitas layanan

Dari tabel 4.7 menunjukan bahwa kualitas layanan pada Gokana tepan tergolong pada rentang sangat Setuju yaitu dengan skor 474. Hasil tersebut menunjukan bahwa kualitas layanan yang di berikan oleh Gokana tepan tergolong pada rentang sangat setuju di mata konsumen. diketahui bahwa skor terendah dari atribut kualitas layanan Gokana Teppan adalah karyawan memahami keinginan konsumen dengan skor sebesar 349.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Gokana tepan

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
KL1	Restoran memberikan pelayanan yang konsisten dari waktu ke waktu	7	62	29	2	0	374	Setuju
KL2	Karyawan tanggap dalam melayani permintaan konsumen	7	56	31	6	0	364	Setuju
KL4	Karyawan Sopan dalam melayani konsumen	7	55	29	9	0	360	Setuju
KL5	Karyawan menguasai makanan yang ditawarkan	8	68	22	1	1	381	Setuju
KL6	Karyawan memahami keinginan konsumen	5	49	36	10	0	349	Setuju

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



KL8	Cara berpenampilan karyawan rapih	12	66	20	2	0	388	Setuju
KL9	Fasilitas yang disediakan restoran memberikan kenyamanan	9	67	20	4	0	381	Setuju
	Jumlah						3321	
	Rata-rata						474.428	Setuju

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa kualitas layanan yang di berikan Hoka-hoka Bento pada rentang setuju yaitu dengan skor 368. hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan oleh first media tergolong baik di mata responden. Nilai jawaban yang terendah terdapat pada karyawan memahami keinginan konsumen yaitu dengan skor 340 yang artinya indikator ini berada pada titik netral. Jadi Hoka-hoka bento dapat lagi untuk meningkatkan pelayanannya terutama dalam memahami keinginan konsumen.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Hoka-hoka bento

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
KL1	Restoran memberikan pelayanan yang konsisten dari waktu ke waktu	7	57	26	9	1	360	Tinggi
KL2	Karyawan tanggap dalam melayani permintaan konsumen	6	64	25	4	1	370	Tinggi
KL4	Karyawan Sopan dalam melayani konsumen	8	65	20	7	0	374	Tinggi
KL5	Karyawan menguasai makanan yang ditawarkan	8	78	11	2	1	390	Tinggi
KL6	Karyawan memahami keinginan konsumen	6	44	35	14	1	340	Tinggi
KL8	Cara berpenampilan karyawan rapih	18	61	17	3	1	392	Tinggi
KL9	Fasilitas yang disediakan restoran memberikan kenyamanan	8	48	32	11	1	351	Tinggi
	Jumlah						2577	
	Rata-rata						368.142	Tinggi

c. Variabel distribusi

Pada Tabel 4.12, di bawah menunjukan bahwa place pada Gokana Teppan tergolong pada rentang Setuju yaitu pada 3.41. Tetapi rentang tersebut hampir termasuk pada skor sedang, artinya secara keseluruhan gokana belum maksimal dalam variabel place dan sebaiknya gokana Teppan menambahkan outler atau restoran agar pelanggan bisa lebih mudah mendapatkan produk yang dicari.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Tabel 4.9

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Place Gokana Teppan

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
P1	Restoran mudah untuk di temukan oleh konsumen	11	40	32	15	2	343	Setuju
P2	Layanan <i>delivery service</i> baik	9	30	53	7	1	339	Netral
	Jumlah						682	
	Rata-Rata						341	Setuju

Dari tabel 4.13 di bawah, menunjukkan bahwa distribusi pada hoka-hoka bento tergolong pada rentang Setuju yaitu dengan skor 393. ini menunjukkan bahwa dalam hal distribusi Hoka – Hoka bento sudah baik.

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Place Hoka-Hoka Bento

NO	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Keterangan
		SS	S	N	TS	STS		
P1	Restoran mudah untuk di temukan oleh konsumen	32	53	11	4	0	413	Setuju
P2	Layanan <i>delivery service</i> baik	13	54	27	4	2	372	Setuju
	Jumlah						785	
	Rata-Rata						3.92,5	Setuju

4. Uji Signifikansi Koefisien (Uji-t)

- a. Variabel kualitas produk

Tabel 4.11

Hasil uji t

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	HK1 - GK1	-.290	1.233	.123	-.535	-.045	-2.351	99	.021

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

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK1	3.47	100	1.000	.100
GK1	3.76	100	.698	.070

Ditinjau dari hasil uji t HK1 dan GK 1 nilai sig 0.021<0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean GK1 lebih unggul di banding HK 1 sebesar 0.29.

Tabel 4.12

Hasil Uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK2 - GK2	-.200	.899	.090	-.378	-.022	-2.225	99	.028

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK2	3.63	100	.761	.076
GK2	3.83	100	.682	.068

Ditinjau dari hasil uji t HK2 dan GK 2 nilai sig 0.028<0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean GK2 lebih unggul di banding HK 2 sebesar 0.2.

Tabel 4.13

Hasil Uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK3 - GK3	-.240	1.016	.102	-.442	-.038	-2.362	99	.020

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK3	3.57	100	.769	.077

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



Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK3	3.57	100	.769	.077
GK3	3.81	100	.692	.069

Ditinjau dari hasil uji t HK 3 dan GK 3 nilai sig $0.02 < 0.05$ yang berarti terdapat perbedaan. Perhatikan dari mean GK 3 lebih unggul di banding HK 3 sebesar 0.24.

Tabel 4.14

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK3	-.030	.822	.082	-.133	.193	.365	99	.716
GK3								

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK4	3.88	100	.686	.069
GK4	3.85	100	.626	.063

Ditinjau dari hasil uji t HK 4 dan GK 4 nilai sig $0.716 > 0.05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.15

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK5	-.360	1.115	.111	-.581	-.139	-3.229	99	.002
GK5								

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK5	3.44	100	1.028	.103

1. Ditinjau dari hasil uji t HK 3 dan GK 3 nilai sig $0.02 < 0.05$ yang berarti terdapat perbedaan. Perhatikan dari mean GK 3 lebih unggul di banding HK 3 sebesar 0.24.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK5	3.44	100	1.028	.103
GK5	3.80	100	.739	.074

Ditinjau dari hasil uji t HK 5 dan GK 5 nilai sig 0.002 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean GK 5 lebih unggul di banding HK 5 sebesar 0.36.

Tabel 4.16

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK6 - GK6	-.330	1.055	.105	-.539	-.121	-3.129	99	.002

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK6	3.39	100	.886	.089
GK6	3.72	100	.712	.071

Ditinjau dari hasil uji t HK 6 dan GK 6 nilai sig 0.002 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean GK 6 lebih unggul di banding HK 6 sebesar 0.33.

Tabel 4.17

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK7 - GK7	-.010	.916	.092	-.192	.172	-.109	99	.913

Paired Samples Statistics

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Ditinjau dari hasil uji t HK 5 dan GK 5 nilai sig 0.002 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean GK 5 lebih unggul di banding HK 5 sebesar 0.36.
 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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK7	3.66	100	.831	.083
GK7	3.67	100	.697	.070

Ditinjau dari hasil uji t HK 7 dan GK 7 nilai sig 0.913 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.18

Hasil uji t
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK8 - GK8	.110	1.072	.107	-.103	.323	1.026	99	.307

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK8	3.66	100	.844	.084
GK8	3.55	100	.702	.070

Ditinjau dari hasil uji t HK 8 dan GK 8 nilai sig 0.307 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.19

Hasil uji t
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 HK9 - GK9	.090	1.006	.101	-.110	.290	.895	99	.373

Paired Samples Statistics

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 dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 HK9	3.64	100	.859	.086
GK9	3.55	100	.672	.067

Ditinjau dari hasil uji t HK 9 dan GK 9 nilai sig 0.373 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.20

Hasil uji t
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK - HK	1.200	6.509	.651	-.091	2.491	1.844	99	.068

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK	33.54	100	4.681	.468
HK	32.34	100	5.320	.532

Ditinjau dari hasil uji t HK dan GK nilai sig 0.68 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

- b. Variabel kualitas layanan

Tabel 4.21

Hasil uji t
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK1 - HK1	.140	.964	.096	-.051	.331	1.452	99	.150



Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	GK3	3.60	100	.752	.075
	HK3	3.74	100	.705	.071

Ditinjau dari hasil uji t HK3 dan GK3 nilai sig 0.127 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.24

Hasil uji t

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	GK4 - HK4	-.090	.805	.081	-.250	.070	-1.118	99	.266

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	GK4	3.81	100	.631	.063
	HK4	3.90	100	.595	.059

Ditinjau dari hasil uji t HK4 dan GK4 nilai sig 0.266 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.25

Hasil uji t

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	GK5 - HK5	.090	.965	.096	-.101	.281	.933	99	.353

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	GK5	3.49	100	.745	.075
	HK5	3.40	100	.841	.084

Ditinjau dari hasil uji t HK5 dan GK5 nilai sig 0.353 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.26

Hasil uji t

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	GK6 HK6	-.040	.875	.088	-.214	.134	-.457	99	.649

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	GK6	3.88	100	.624	.062
	HK6	3.92	100	.748	.075

Ditinjau dari hasil uji t HK6 dan GK6 nilai sig 0.649 > 0.05 yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel. 4.27

Hasil uji t

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	GK7 HK7	.300	.990	.099	.104	.496	3.031	99	.003

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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK7	3.81	100	.647	.065
HK7	3.51	100	.835	.083

Ditinjau dari hasil uji t HK 7 dan GK 7 nilai sig $0.003 < 0.05$ yang berarti terdapat perbedaan. Dapat dilihat dari mean GK 7 lebih unggul dibanding HK 7 sebesar 0.3.

Tabel 4.28

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK - HK	.200	4.238	.424	-.641	1.041	.472	99	.638

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK	25.97	100	3.089	.309
HK	25.77	100	3.782	.378

Ditinjau dari hasil uji t HK dan GK nilai sig $0.638 > 0.05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan.

Tabel 4.32

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK1 - Hk1	-.700	1.259	.126	-.950	-.450	-5.559	99	.000

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK1	3.43	100	.946	.095
Hk1	4.13	100	.761	.076

Ditinjau dari hasil uji t HK 1 dan GK 1 nilai sig 0.000 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean HK1 lebih unggul di banding GK 1 sebesar 0.7.

Tabel 4.33

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK2 - Hk2	-.330	1.092	.109	-.547	-.113	-3.021	99	.003

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK2	3.39	100	.790	.079
Hk2	3.72	100	.817	.082

Ditinjau dari hasil uji t HK 2 dan GK 2 nilai sig 0.003 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean HK2 lebih unggul di banding GK 2 sebesar 0.33.

Tabel 4.34

Hasil uji t

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 GK - HK	-1.030	2.081	.208	-1.443	-.617	-4.948	99	.000

1. Ditinjau dari hasil uji t HK 1 dan GK 1 nilai sig 0.000 < 0.05 yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean HK1 lebih unggul di banding GK 1 sebesar 0.7.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 GK	6.82	100	1.500	.150
HK	7.85	100	1.431	.143

Ditinjau dari hasil uji t HK dan GK nilai sig $0.000 < 0.05$ yang berarti terdapat perbedaan. Dilihat dari mean HK lebih unggul di banding GK sebesar 1.03.

Pembahasan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian yang di dpat sebagai adalah sebagai berikut :

1. Pada analisis variabel mengenai variabel kualitas produk, pada Gokana Teppan me mendapatkan skor sebesar 3355 dan Hokben mendapatkan skor 3230 yang sama – rsama pada rentang tinggi
2. Pada analisis variabel kualitas layanan, pada Gokana teppan skor sebesar 3321 dan Hokben skor sebesar 2577. Yang menunjukkan Gokana Teppan pada rentang sangat tinggi dan Hokben pada rentang tinggi.
3. Pada variabel distribusi, Gokana teppan mendapatkan skor 682 dan Hokben skor sebesar 785 pada rentang tinggi.
4. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.021 < (0.05)$ adalah indikator Ukuran makanan yang di sajikan restoran cocok dengan porsi anda. Hokben terdapat perbedaan. Dan Gokana Teppan lebih unggul di dibandingkan hokben
5. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.028 < (0.05)$ adalah Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian terdapat perbedaan. Dan Gokana Teppan lebih unggul di dibandingkan Hokben
6. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.020 < (0.05)$ adalah Variasi makanan yang ditawarkan oleh restoran menarik memiliki perbedaan.Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Hokben
7. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.002 < (0.05)$ adalah indikator Kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan.. Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih unggul satu skor di dibandingkan Hokben
8. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.002 < (0.05)$ adalah indikator Makanan yang disajikan mengenyangkan terdapat perbedaan. Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Hokben
9. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.003 < (0.05)$ adalah indikator Fasilitas yang disediakan restoran memberikan kenyamanan terdapat perbedaan.Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Hokben.

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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.000 < (0.05)$ adalah indikator Restoran mudah untuk di temukan oleh konsumen terdapat perbedaan. Hokben memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Gokana Teppan

11. Dari hasil pengujian T, yang menunjukkan pada angka $0.003 < (0.05)$ adalah indikator Layanan *delivery service* baik terdapat perbedaan. Hokben memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Gokana Teppan

12. Dari hasil pengujian F, yang menunjukkan pada angka $0.000 < (0.05)$ adalah variabel Distribusi memiliki perbedaan. Hokben memiliki daya saing yang lebih unggul di dibandingkan Gokana Teppan

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan :

1. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan lebih unggul dalam hal kualitas produk di bandingkan hoka-hoka bento dapat di lihat dari Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dan kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dan Kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan.
2. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan lebih unggul dalam hal kualitas layanan di bandingkan hoka hoka bento dapat di lihat pada Karyawan memahami keinginan konsumen.
3. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih tinggi di bandingkan Hokben

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV yang telah di lakukan penulis lakukan, maka beberapa saran yang dapat penulis kemukakan sebagai berikut:

1. Dapat di lihat bahwa Gokana Teppan sudah memiliki Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan tetapi kalah dalam faktor distribusi dengan hoka-hoka bento. dapat di lihat dari ukuran kakanan yang di sajikan restoran cocok dengan porsi anda dan tampilkan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dengan skor 3.42 dan 3.39. P1 adalah restoran mudah untuk di temukan oleh kosumen mendekati skor cukup setuju dan P2 adalah layanan *delivery service* yang baik sudah pada angka sedang. Sebaiknya Gokana teppan menambah outlet restorannya agar pelanggan untuk lebih mudah dalam mencari produk Gokana teppan, karena memang sulit untuk mencari Gokana teppan pada suatu wilayah dan konsumen harus pergi dengan jarak yang cukup jauh untuk menemukan Gokana teppan tersebut. Untuk layanan *delivery service*, dalam hal waktu pengiriman Gokana teppan cukup memakan waktu meskipun jarak Restoran dengan konsumen tidak terlalu jauh sekalipun. Untuk meningkatkan faktor ini sebaiknya Gokana teppan membuat standar waktu yang baik untuk meningkatkan layanan ini menjadi lebih baik.
2. Dapat di lihat bahwa Hoka Hoka Bento sudah memiliki faktor distribusi yang lebih baik di bandingkan Gokana Teppan. Tetapi dari segi kualitas produk dan kualitas layanan hoka hoka bento lebih rendah di dibandingkan Gokana teppan. Dari kualitas produk dapat di lihat pada penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan yaitu penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan dengan skor 3.39. Skor ini menjelaskan bahwa itu menunjukkan sudah pada titik netral. makahoka hoka bento harus melihat ukuran makanan yang sesuai dengan contoh

merasa nyang di berikan oleh gambar yang biasa terlihat di restorannya. Konsumen ukuran makanan lebih kecil atau tidak sesuai dengan harapan yang di berikan oleh hoka hoka bento. pada kualitas layanan ini nilai terendah dapat di lihat pada KL6 yaitu Karyawan memahami keinginan konsumen, memiliki skor terendah sebsar 3.40. Maka Hokben sebaiknya meningkatkan pelayanannya dengan lebih memahami keinginan konsumen yang beragam. Agar konsumen merasa di layani dengan baik oleh pegawai, karena Hokben memakai sistem self service maka konsumen sulit untuk merasakan pelayanan dari hokben itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CHIKITA milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.