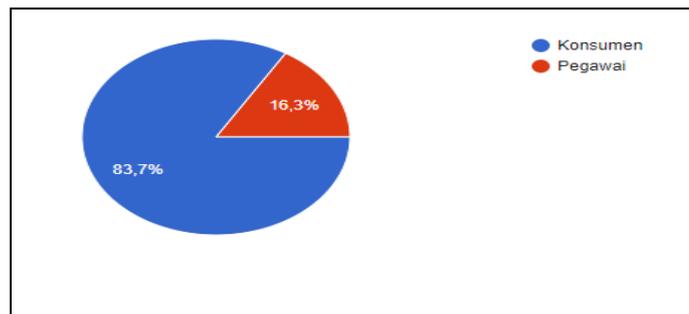


## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis dekskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden terdiri dari Nama, No. Telp, Email dan Status. Berikut adalah gambar kelompok responden berdasarkan Status dapat dilihat pada gambar 5.1.



**Gambar 5.15 Status Responden**

Dari gambar 5.1 diketahui bahwa proporsi responden yaitu pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang sudah ditentukan oleh peneliti sebagian besarnya didapatkan dari konsumen sebesar 87,7% konsumen sedangkan pegawai 16,3%.

Berdasarkan kuisisioner yang telah penulis kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuisisioner *importance* dan *performance* yang penulis berikan. Berikut adalah tabel kuesioner *importance* dan *performance* jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.1 dan 5.2.

Tabel 5.1 Kuesioner *Importance*

No	Pertanyaan	<i>Importance (Harapan)</i>			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b><i>Usability</i></b>				
1.1	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini agar mudah dioperasikan ?		1	21	76
1.2	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini bisa diakses kapan saja ?		1	33	64
1.3	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini memberikan tampilan yang menarik dan mudah dimengerti ?		1	30	67
1.4	Menurut Anda seberapa penting komponen <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) yang ditampilkan pada <i>website</i> ini sesuai kebutuhan ?		2	27	69
1.5	Menurut Anda seberapa penting penyusunan menu-menu pada <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini sehingga mudah untuk dicari ?		1	30	77
<b>2</b>	<b><i>Information Quality</i></b>				
2.1	Menurut Anda seberapa penting <i>Website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini menyediakan informasi yang cukup jelas ?		1	21	76
2.2	Menurut Anda seberapa penting Informasi yang diberikan <i>Website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) merupakan informasi terkini ?		2	27	69
2.3	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antarana Prima (SAP) ini memberikan informasi yang dapat dipercaya ?		2	17	29

No	Pertanyaan	Importance (Harapan)			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4
2.4	Menurut Anda seberapa penting Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) dilakukan dengan format yang sesuai dan layak ?	2	1	23	72
<b>3</b>	<b><i>Service Interaction Quality</i></b>				
3.1	Menurut Anda seberapa penting penggunaan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini agar secara keseluruhan tidak mengalami error ?		1	28	69
3.2	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ?		2	29	67
3.3	Menurut Anda seberapa penting pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ?	1	2	18	77

Berdasarkan tabel 5.1 kuesioner *importance* menunjukkan hasil seluruh jawaban responden yang terdiri dari pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) pada setiap pertanyaan kuesioner *importance*.

Tabel 5.2 Kuesioner *Performance*

No	Pertanyaan	Performance (Persepsi)			
		STM	TM	M	SM
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b><i>Usability</i></b>				
1.1	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) mudah untuk dioperasikan ?		6	26	66
1.2	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini bisa diakses kapan saja ?		1	35	62
1.3	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan tampilan yang menarik dan mudah dimengerti ?		4	27	67
1.4	Bagaimana pendapat Anda tentang komponen <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang ditampilkan pada <i>website</i> ini sesuai kebutuhan ?		3	30	65
1.5	Bagaimana pendapat Anda tentang penyusunan menu-menu pada <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini sehingga mudah untuk dicari ?		2	31	65
<b>2</b>	<b><i>Information Quality</i></b>				
2.1	Bagaimana pendapat Anda informasi yang disediakan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini cukup jelas ?		2	26	70
2.2	Bagaimana pendapat Anda Informasi pada <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) merupakan informasi terkini ?		3	27	68
2.3	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan informasi yang dapat dipercaya ?		1	24	73

No	Pertanyaan	Performance (Persepsi)			
		STM	TM	M	SM
		1	2	3	4
2.4	Bagaimana pendapat Anda Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) dilakukan dengan format yang sesuai dan layak ?	1	3	30	64
<b>3</b>	<b><i>Service Interaction Quality</i></b>				
3.1	Bagaimana pendapat Anda penggunaan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini secara keseluruhan tidak mengalami error ?		5	40	53
3.2	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ?		3	24	71
3.3	Bagaimana pendapat Anda penting pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ?		3	29	66

Berdasarkan tabel 5.2 kuesioner *performance* menunjukkan hasil seluruh jawaban responden yang terdiri dari pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) pada setiap pertanyaan kuesioner *performance*.

### 5.1.1 Uji Validitas Dan Reabilitas

Berdasarkan pada penelitian ini penulis menggunakan uji validitas dan uji reabilitas pada kuesioner *importance* dan kuesioner *performance*.

## 1. Uji Validitas

Penulis melakukan uji validitas tujuannya adalah untuk menentukan data yang diperoleh dari responden benar-benar valid, yang artinya dapat digunakan dan diolah dalam penelitian ini. Secara manual validitas alat ukur diketahui dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item. Validitas atau *correlation* dinyatakan valid apabila mempunyai nilai *corelation* r hitung lebih besar dari r tabel.

$$df \text{ (Degree Of Freedom)} = \text{Jumlah Responden} - 2 = 98 - 2 = 96$$

$$0,95 = \text{taraf keyakinan}$$

Taraf keyakinan ini =  $1 - \alpha$ . Nilai  $\alpha$  (*alpha*) ini sendiri adalah tingkat/taraf signifikansi (*level of significance*). Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0.05 = 0.95$

Dari rumus tersebut maka didapatlah r tabel 0.17, hasil ini setelah dihitung menggunakan SPSS. Jika r korelasi di atas 0.17 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0.17 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid.

**a. Uji Validitas *Importance***

**Tabel 5.3 Uji Validitas *Importance***

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	U1	0,17	0.772	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	U2	0,17	0.663	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	U3	0,17	0.684	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	U4	0,17	0.610	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	U5	0,17	0.623	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	IQ1	0,17	0.660	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	IQ2	0,17	0.709	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	IQ3	0,17	0.728	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	IQ4	0,17	0.692	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	SIQ1	0,17	0.706	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	SIQ2	0,17	0.616	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	SIQ3	0,17	0.703	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.3 diatas diketahui bahwa 12 pertanyaan pada kuesioner *importance* dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

**b. Uji Validitas *Performance***

**Tabel 5.4 Uji Validitas *Performance***

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	U1	0,17	0.797	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	U2	0,17	0.629	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	U3	0,17	0.793	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
4	U4	0,17	0.760	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	U5	0,17	0.687	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	IQ1	0,17	0.742	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	IQ2	0,17	0.816	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	IQ3	0,17	0.825	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	IQ4	0,17	0.678	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	SIQ1	0,17	0.717	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	SIQ2	0,17	0.771	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	SIQ3	0,17	0.702	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 5.4 diatas diketahui bahwa 12 pertanyaan pada kuesioner *performance* dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

## 2. Uji Reabilitas

Pertanyaan dapat dikatakan *reliabel* atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan *Alpha Cronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut: Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable* (Algarari, 2016:66). Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reabilitas kuesioner *importance* dan *performance* yang dapat dilihat pada tabel 5.5 dan 5.6.

**Table 5.5 Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner *Importance***

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	0.771	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i>	0.754	<i>Reliable</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	0.606	<i>Reliable</i>

**Table 5.6 Uji Reliabilitas Hasil Kuesioner *Performance***

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	0.828	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i>	0.815	<i>Reliable</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	0.733	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 5.5 dan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* dinyatakan *reliable*.

### 5.1.2 Menentukan Indeks Kepuasan

Langkah pertama dari pengolahan data penelitian yang penulis ambil yaitu menentukan indeks kepuasan. Indeks kepuasan adalah suatu angka yang menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna *website* PT. Satria Antarana Prima (SAP) yang terdapat pada kuesioner *performance*. Kategori yang di terima oleh pengguna yaitu, Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Memuaskan dan Sangat Memuaskan. Adapun hasil nilai rata-rata indeks kepuasan yang didapat dari hasil kuesioner *performance* yang pengguna terima yaitu penulis

menggunakan *aplikasi Microsoft Excel* yang dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Table 5.7 Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Pengguna**

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	U1	3.61
2	U2	3.62
3	U3	3.64
4	U4	3.63
5	U5	3.64
6	IQ1	3.69
7	IQ2	3.66
8	IQ3	3.73
9	IQ4	3.60
10	SIQ1	3.49
11	SIQ2	3.69
12	SIQ3	3.64

Setelah diperoleh skor rata-rata indeks kepuasan pengguna, selanjutnya skor rata-rata tersebut dikonversi untuk menentukan kategori pelayanan yang diterima pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima. Nilai konversi dapat dilihat pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8 Nilai Konversi**

No	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Memuaskan

Sumber: (Algafari, 2016:66)

Berdasarkan hasil perhitungan konversi terhadap data penelitian indeks kepuasan pengguna *website* PT. Satria Antarana Prima untuk masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.9.

**Tabel 5.9 Hasil Perhitungan Konversi**

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata	IKP Konversi	Kategori Kepuasan
1	U1	3.61	86,61	Sangat Memuaskan
2	U2	3.62	86,62	Sangat Memuaskan
3	U3	3.64	86,64	Sangat Memuaskan
4	U4	3.63	86,63	Sangat Memuaskan
5	U5	3.64	86,64	Sangat Memuaskan
6	IQ1	3.69	86,69	Sangat Memuaskan
7	IQ2	3.66	86,66	Sangat Memuaskan
8	IQ3	3.73	86,73	Sangat Memuaskan
9	IQ4	3.60	86,60	Sangat Memuaskan
10	SIQ1	3.49	84,49	Sangat Memuaskan
11	SIQ2	3.69	86,69	Sangat Memuaskan
12	SIQ3	3.64	86,64	Sangat Memuaskan

Hasil perhitungan konversi menunjukkan bahwa dari 12 pertanyaan diatas, indeks kepuasan yang diterima oleh pengguna semua hasil menunjukkan sangat memuaskan.

### **5.1.3 Importance Performance Analysis**

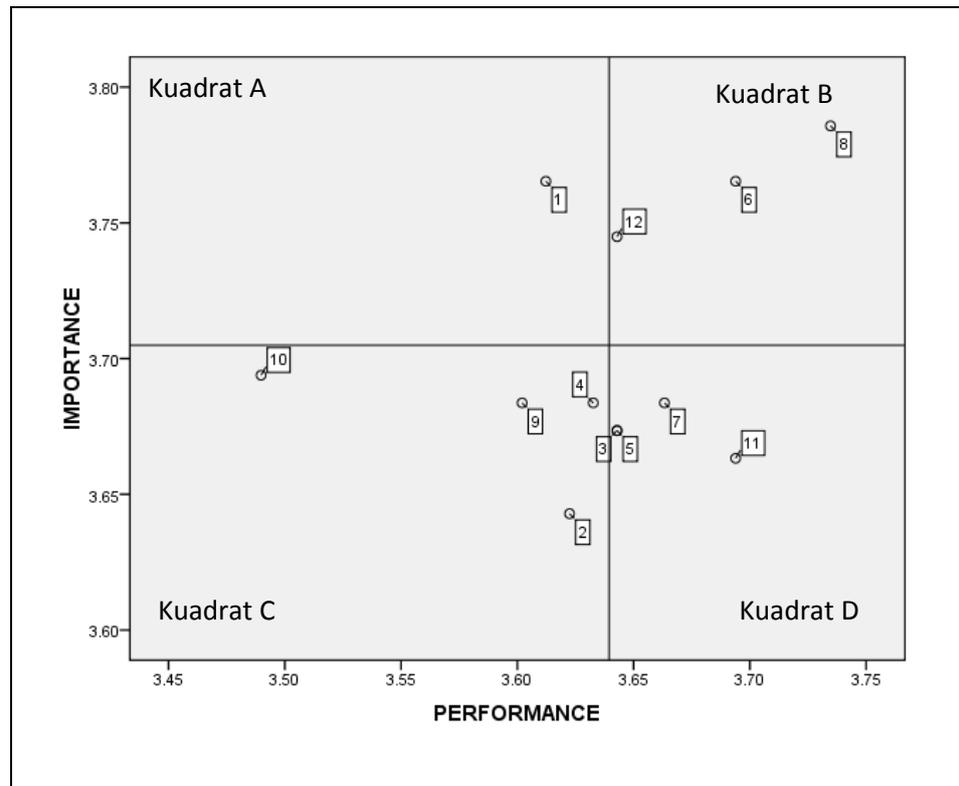
*Importance Performance Analysis* dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kinerja pelayanan (*Importance*) dan kepentingan pengguna (*Performance*). Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X (rata-rata skor kinerja) dan Y (rata-rata skor kepentingan). Berikut tabel skor rata-rata kinerja pelayanan

(*Importance*) dan kepentingan pengguna (*Performance*) dapat dilihat pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10 Hasil Rata – Rata Nilai X dan Y**

No	Pertanyaan	<i>Importance</i> (X)	<i>Performance</i> (Y)
1	U1	3.77	3.61
2	U2	3.64	3.62
3	U3	3.67	3.64
4	U4	3.68	3.63
5	U5	3.67	3.64
6	IQ1	3.77	3.69
7	IQ2	3.68	3.66
8	IQ3	3.79	3.73
9	IQ4	3.68	3.60
10	SIQ1	3.69	3.49
11	SIQ2	3.66	3.69
12	SIQ3	3.74	3.64

Berdasarkan nilai rata-rata tabel 5.10, selanjutnya diolah menggunakan aplikasi SPSS menjadi diagram kartesius, tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai pertanyaan-pertanyaan yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Berikut diagram kartesius yang telah penulis olah menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada gambar 5.2.



**Gambar 5.2 Diagram Kartesius**

Keterangan:

- 1). Pada Kuadrat A terdapat indikator 1 yaitu, kemudahan dalam pengoperasian *website*. Indikator ini dianggap penting oleh pengguna, tapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP), sehingga pertanyaan ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP).
- 2). Pada Kuadrat B terdapat indikator 6 Informasi yang disediakan cukup jelas, indikator 8 memberikan informasi yang dapat dipercaya dan indikator 12 Pengguna merasa aman dalam menggunakan *Website*. indikator ini dinilai penting oleh pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) dan PT. Satria Antaran Prima (SAP)

telah memberikan pelayanan dan kualitas yang baik, sehingga pihak PT. Satria Antaran Prima (SAP) harus mempertahankannya.

- 3). Pada Kuadrat C terdapat indikator 2 *Website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) bisa diakses kapan saja, indikator 3 memberikan tampilan yang menarik dan mudah dimengerti oleh pengguna, indikator 4 Komponen pada *website* yang ditampilkan sesuai kebutuhan, indikator 9 Penyampaian informasi dilakukan dengan format yang sesuai dan layak dan indikator 10 penggunaan *website* secara keseluruhan tidak mengalami error. Indikator ini dianggap kurang penting oleh pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) dan unit pelayanan melaksanakan dengan kinerja biasa-biasa saja, sehingga pelayanan ini menjadi prioritas rendah oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP).
- 4). Pada Kuadrat D terdapat indikator 5 Penyusunan menu-menu mudah untuk dicari, indikator 7 informasi yang disediakan merupakan informasi terkini dan indikator 11 memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, indikator ini yang dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pihak PT. Satria Antaran Prima (SAP) melaksanakan dengan baik sehingga dimensi ini dianggap berlebihan.

## 5.2 Pembahasan

Berdasarkan kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* yang telah penulis sebar dan telah diisi oleh 98 responden yang terdiri dari

pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) telah di uji menggunakan uji validitas yang bertujuan untuk menentukan data yang diperoleh dari responden benar-benar valid, dari uji validitas dapat diketahui bahwa dari 12 pertanyaan pada kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* dinyatakan valid, hal ini dikarenakan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Selanjutnya penulis melakukan uji reabilitas, pertanyaan dapat dikatakan *reliabel* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten, dari uji reabilitas dapat diketahui masing-masing variabel Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* pada kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* dinyatakan *reliable*.

Menentukan indeks kepuasan adalah untuk mengetahui kepuasan yang diterima oleh pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP), Kategori yang di terima oleh pengguna yaitu, Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Memuaskan dan Sangat Memuaskan. Hasil dari konversi menunjukkan bahwa 12 pertanyaan pada kuesioner *performance* indeks kepuasan yang terima oleh pengguna semua hasil menunjukkan sangat memuaskan.

Uji *Importance Performance Analisis* dalam penelitian ini yang digunakan untuk melihat lebih terperinci hasil mengenai pertanyaan-pertanyaan yang perlu dilakukan perbaikan. Hasil perhitungan konversi menunjukkan bahwa dari 12 pertanyaan diatas, indeks kepuasan yang diterima oleh pengguna semua hasil menunjukkan sangat memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa

*website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) sudah cukup baik. Dari hasil tersebut maka penulis menyarankan agar memprioritaskan kualitas layanan *website* agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan PT. Satria Antaran Prima (SAP).