BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Dewa Net di Persiapkan pembukaan pada awal bulan februari 2010 oleh Rasda Tajudin selaku pemilik, awanya di tahun 1997 mendirikan usaha warnet bernama Merapi Online. Akhirnya pada tanggal 26-02-2010 warnet Dewa Net didirikan. Berlokasi di pinggir jalan palagan Jogjakarta. Dewa Net merupakan cabang ke-3 dari Merapi Online Grup dari 7 cabang yang ada di Jogjakarta.

4.1.2 Visi Perusahaan

Terwujudnya masyarakat berbudaya informasi yang mandiri, partisipatif, berdaya saing dan sejahtera.

4.1.3 Misi Perusahaan

Meningkatkan daya jangkau jaringan komunikasi dan informasi, melalui pemanfaatan berbagai sarana yang tersedia dengan peranserta masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Meningkatkan kelancaran arus informasi dan komunikasi secara transparan, beretika dan bertanggung jawab sebagai salah satu upaya mencerdaskan bangsa.

Meningkatkan daya saing masyarakat melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi serta peningkatan kualitas.

4.2 Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini terbagi menjadi beberapa tahapan, tahapan pertama yaitu terdiri dari uji validitas, uji kecukupan data, dan uji reliabilitas atribut-atribut butir pertanyaan pada kuesioner dan pengolahan data dengan pendekatan *Importance and Performance Analysis* (IPA) kemudian dilanjutkan dengan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner maka perlu dilakukan uji kecukupan data. Uji kecukupan data berfungsi untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah cukup atau tidak untuk mewakili suatu populasi. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian 10% dengan perhitungan rumus sebagai berikut:

$$n = p(1-p)\left(\frac{Za/2}{SE}\right)^2$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

p : Proporsi sebenarnya dari populasi

SE : Sampling eror (kesalahan sampling)

Z α/2 : Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, dan p (1-p) juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan.Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} maksimal jika \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

Harga maksimal f(p) adalah p(1-p) = 0.5(1-0.5)= 0.25, sehingga besarnya sampel jika mengandung tingkat kepercayaan 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10% adalah:

$$n = p(1-p)\left(\frac{Za/2}{SE}\right)^2$$

$$n = 0.5(1 - 0.5)\left(\frac{1.645}{0.1}\right)^2$$

n = 67.65 ≈ 68 responden

4.2.2 Kuesioner

Data diambil dari penyebaran kuesioner. Untuk memudahkan pengumpulan data, kuesioner disebarkan langsung kepada pelanggan Dewa Net Jogjakarta. Atribut-atribut pertanyaan yang ada dalam kuesioner digunakan untuk mengetahui tentang pelayanan Dewa Net.

4.2.3 Uji Validitas

Syarat penting dalam suatu penelitian menggunakan kuesioner adalah kevalidan suatu data. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16 for windows*.

a. Menentukan hipotesis

   H_0 = Butir pertanyaan kuesioner valid

   H_1 = Butir kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Untuk harga r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% = 0,05 (uji satu sisi) dan N = 68 maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.235

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Kepentingan				**Kinerja/Kepuasan**			
Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
y1.1	0.825**	0.266	Valid	x1.1	0.826**	0.235	Valid
y1.2	0.816**	0.266	Valid	x1.2	0.922*	0.235	Valid
y1.3	0.860**	0.266	Valid	x1.3	0.879**	0.235	Valid
y1.4	0.809**	0.266	Valid	x1.4	0.893**	0.235	Valid
y1.5	0.654**	0.266	Valid	x1.5	0.517**	0.235	Valid
y1.6	0.733**	0.266	Valid	x1.6	0.487*	0.235	Valid
y2.1	0.810**	0.266	Valid	x2.1	0.869**	0.235	Valid
y2.2	0.891**	0.266	Valid	x2.2	0.924**	0.235	Valid
y2.3	0.722**	0.266	Valid	x2.3	0.894**	0.235	Valid
y2.4	0.715**	0.266	Valid	x2.4	0.831**	0.235	Valid
y3.1	0.866**	0.266	Valid	x3.1	0.888**	0.235	Valid
y3.2	0.891**	0.266	Valid	x3.2	0.851**	0.235	Valid

Kepentingan				**Kinerja/Kepuasan**			
Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
y4.1	0.770**	0.266	Valid	x4.1	0.827**	0.235	Valid
y4.2	0.826**	0.266	Valid	x4.2	0.900**	0.235	Valid
y4.3	0.538**	0.266	Valid	x4.3	0.767**	0.235	Valid
y4.4	0.869**	0.266	Valid	x4.4	0.840**	0.235	Valid
y4.5	0.780**	0.266	Valid	x4.5	0.869**	0.235	Valid
y5.1	0.935**	0.266	Valid	x5.1	0.937**	0.235	Valid
y5.2	0.950**	0.266	Valid	x5.2	0.951**	0.235	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pada Tabel , menunjukkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi (r_{hitung}) bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} = 0.235 yang berarti valid.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Syarat penting lain yang juga diperlukan dalam suatu penelitian menggunakan kuesioner adalah kereliabilitasan suatu data. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16 for windows*. Teknik uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha*.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

   H_0= butir kuesioner reliable

   H_1= butir kuesioner tidak reliable

b. Menentukan nilai r_{hitung}

   Hasil perhitungan $r_{Cronbach's\ Alpha}$ pada *software SPSS 16 for windows* dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 *Cronbach's Alpha*

Variabel	***Cronbach's Alpha***	**Kriteria**	**Keterangan**
Y1	0.872	≥ 0,60	Reliabel
Y2	0.795	≥ 0,60	Reliabel
Y3	0.704	≥ 0,60	Reliabel
Y4	0.817	≥ 0,60	Reliabel
Y5	0.870	≥ 0,60	Reliabel
X1	0.863	≥ 0,60	Reliabel

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Kriteria	Keterangan
X2	0.898	≥ 0,60	Reliabel
X3	0.674	≥ 0,60	Reliabel
X4	0.896	≥ 0,60	Reliabel
X5	0.875	≥ 0,60	Reliabel

Jika $r_{hitung} \geq 0.6$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} < 0.6$ maka H_0 ditolak

Karena nilai $r_{Cronbach's\ Alpha}$ lebih besar dari 0.6 maka H_0 diterima, maka atribut-atribut kuesioner reliable, ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat menunjukkan kemantapan atau kestabilan hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut pertanyaan dalam kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

4.3 *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Importance and Performance Analysis digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan Dewa Net dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pelanggan.

Importance and Performance Analysis dilakukan dengan menggabungkan skor faktor tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pelangganDewa Net jogja, selanjutnya perhitungan ($\bar{X}$) skor rata-rata tingkat kepuasan dan ($\bar{Y}$) skor rata-rata tingkat kepentingan dengan bantuan *software SPSS 16 for windows* yang kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran.

Dalam metode *Importance and Performance Analysis,* dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas peningkatan layanan terbaik yang dapat memperbaiki kepuasan pelanggan. Dibawah ini adalah hasil perhitungan analisis IPA atas kinerja Dewa Net dan harapan pelanggan :

Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Skor		
		Kepentingan	**Kepuasan**	**Kuadran**
1	Komputer dan perangkatnya berfungsi baik	3,72	3,68	II
2	Bilik yang nyaman dan luas	3,75	3,57	II
3	Toilet dan mushola yang bersih	3,72	3,59	II
4	Tempat parkir yang aman	3,82	3,56	II
5	Ruang tunggu yang nyaman	3,56	3,62	IV
6	Menyediakan makanan kecil dan minuman	3,75	3,49	I
7	Akses internet cepat dan mulimedia selalu *update*	3,84	3,59	II
8	Kemampuan teknisi memperbaiki perangkat server	3,69	3,56	II
9	Kedisiplinan kerja karyawan	3,43	3,59	IV
10	Warnet beroperasi 24 jam	3,62	3,57	IV
11	Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menginformasikan bilik yang akan digunakan	3,76	3,09	I
12	Karyawan memeriksa kelengkapan komputer dan membersihkan bilik sebelum digunakan	3,57	3,13	III
13	Karyawan menunjukkan minat membantu komplain konsumen.	3,5	3,51	III
14	Karyawan melayani dengan cepat jika pelanggan memesan makanan atau minuman..	3,62	3,6	IV
15	Kemampuan karyawan melayani keluhan pelanggan	3,46	3,56	IV
16	Memberikan informasi jika antrian sangat panjang.	3,66	3,47	I

No	Atribut	Tingkat Skor		
		Kepentingan	Kepuasan	Kuadran
17	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	3,57	3,56	IV
18	Karyawan selalu memberikan salam, senyum dan sapa ketika pelanggan datang dan pergi.	3,46	3,65	IV
19	Karyawan selalu berpakaian seragam rapi	3,47	3,62	IV

4.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk memperoleh CSI dapat dihitung berdasarkan nilai rataan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot atribut. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut		Rata-rata tingkat kepentingan	Rata-rata tingkat kepuasan		WF (%)	WS
y1.1	x1.1	3,72	3,63		4,570025	16,58919
y1.2	x1.2	3,75	3,57		4,60688	16,44656
y1.3	x1.3	3,72	3,59		4,570025	16,40639
y1.4	x1.4	3,82	3,56		4,692875	16,70663
y1.5	x1.5	3,56	3,62		4,373464	15,83194
y1.6	x1.6	3,75	3,49		4,60688	16,07801
y2.1	x2.1	3,84	3,59		4,717445	16,93563
y2.2	x2.2	3,69	3,56		4,53317	16,13808
y2.3	x2.3	3,43	3,59		4,213759	15,1274
y2.4	x2.4	3,62	3,57		4,447174	15,87641
y3.1	x3.1	3,76	3,09		4,619165	14,27322
y3.2	x3.2	3,57	3,13		4,385749	13,7274
y4.1	x4.1	3,5	3,51		4,299754	15,09214
y4.2	x4.2	3,62	3,6		4,447174	16,00983
y4.3	x4.3	3,46	3,56		4,250614	15,13219
y4.4	x4.4	3,66	3,47		4,496314	15,60221
y4.5	x4.5	3,57	3,56		4,385749	15,61327
y5.1	x5.1	3,46	3,65		4,250614	15,51474
y5.2	x5.2	3,47	3,62		4,262899	15,4317

		CSI =	59.70658		WT =	298.5329

Untuk penelitian ini, rentang skalanya adalah: RS = [(100-0)/5] x 100% = 20%
Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

0% - 20% = Sangat tidak puas

20% < satisfaction index ≤ 40% = Tidak puas

40% < satisfaction index ≤ 60% = Cukup Puas

60%< satisfaction index ≤ 80% = Puas

80%< satisfaction index ≤ 100% = Sangat Puas

Indeks kepuasan pelanggan = (Total WS: skala maksimum) x 100%
= 298.5329 : 5 x 100%
= 59.70%

Dari tabel diatas diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Dewa Net adalah pada rentang skala 40% sampai dengan 60% yaitu 59.70%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan/pasien secara umum berada pada kategori “Cukup Puas”.

4.5 Diagram Kartesius

Kepentingan

