

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BPJSTKU
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**OLEH:
NINA SEPTIYANI
1515400040**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BPJSTKU
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG)**

SKRIPSI

Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer (S.Kom) Program Studi Informasi

OLEH:
NINA SEPTIYANI
1515400040



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BPJSTKU
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG)**

OLEH:

**NINA SEPTIYANI
1515400040**

**Telah dipertahankan di depan sidang penguji
Pada tanggal 06 Desember 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi**

Dosen Pembimbing I



**Muhamad San Muarie, M.Kom
NIDN. 2029128503**

Dosen Pembimbing II



**Sri Rahayu, M.Kom.
NIDN. 2004049101**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi,
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,**



**Ruliansyah, M. Kom.
NIP.1975112220060410**

HALAMAN PERSETUJUAN

TIM PENGUJI SKRIPSI

Judul Skripsi: Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Bpjstku
Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi
Kasus : BPJS Ketenaga Kerjaan Kantor Cabang Palembang)
Nama : Nina Septiyani
Nim : 1515400040
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. Ketua | : Muhamad Son Muarie, M.Kom
NIDN. 2029128503 | (..... ) |
| 2. Sekretaris | : Sri Rahayu, M.Kom
NIDN. 2004049101 | (..... ) |
| 3. Penguji I | : Fenando, M. Kom
NIDN. 0214118701 | (..... ) |
| 4. Penguji II | : Seva Novika, M.Kom
NIDN. 0218119101 | (..... ) |

Diuji di Palembang pada tanggal 06 Desember 2019

Waktu : 09.30 – 10.30 WIB
Hasil/IPK : B/3.38
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang



Dr. Dian Erlina., S.Pd., M.Hum
NIP. 197301021999032001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Septiyani
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 29 September 1998
Program Studi/Fakultas : Sistem Informasi/Sains dan Teknologi
NIM : 1515400040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, dan pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali sumber yang disebutkan dalam daftar pustaka adalah hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang diterapkan;
2. Skripsi yang saya tulis adalah asli, bukan duplikat dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya;
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 01 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan,



Nina Septiyani
NIM. 1515400040

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya:

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Al-insyrah: 5)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya:

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Al-insyrah: 6)

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya:

*Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (Al-insyrah: 7)*

وَالِى رَبِّكَ فَارْغَبْ

Artinya:

Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap (Al-insyrah: 8)

*“Jadikanlah niatmu dan harapanmu hanya tertuju kepada
Allah Subhanahu Wa Ta’ala semata” (Ibnu Katsir)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kepada Allah SWT dan Rosulullah SAW,
Berkat rahmat, ridho dan kekuatan-Nyata serta segala kemudahan-Nya
selalu kupanjatkan puji dan syukur senantiasa kepada-Mu tak ada kata yang mampu
mengungkapkan besarnya rasa syukur ini
Alhamdulillah...Alhamdulillah Hirobbil' alamin*

*Ibu dan Bapak Tercinta,
Sebagai tanda bakti, hormatku, dan rasa terima kasihku yang tiada terhingga
kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang,
segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas
hanya dengan selembar kertas yang bertulis kata cinta dan persembahan.*

*Saudaraku,
Untuk kakak dan adik, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian
terima kasih atas doa dan motivasi kalian selama ini.*

*Kedua Pembimbingku,
Bapak Muhamad Son Muarie, M.Kom dan Ibu Sri Rahayu, M.Kom
selaku pembimbing tugas akhir saya, terima kasih banyak sudah dibantu dalam penulisan
skripsi selama ini, sudah dinasehati, diajari berkat jasmu dalam membimbing dan
mengarahkan aku bisa menyelesaikan skripsiku.*

*Teman-teman Ku SI Angkatan 2015 Kelas SI.B
Terima kasih atas doa dan support kalian, sehingga keakraban
diantara kita semua selalu terjaga. Semangat semoga Allah SWT mempermudah
kalian dalam menyelesaikan tugas akhir, Aamiin Yarabbal' alamin*

Almamaterku

...

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE BPJSTKU
APPLICATIONS USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD
(CASE STUDY: BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG)**

ABSTRACT

BPJSTKU is a media information service from the BPJS Employment program, where the information media service is in the form of complaints media that are not suitable for participant status, work accident reporting, and BPJS Ketenakerjaan program information that can be accessed anytime and anywhere. The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction of BPJSTKU applications by using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, which focuses on user satisfaction which includes five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurances, empathy. And in this study collected data using a questionnaire distributed to 100 respondents consisting of active participants and employees of the BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. The results of this study are the level of user satisfaction application BPJSTKU of 76.75%, this includes the level of satisfaction is in the criteria of 66% -80%, which means satisfied. From the results of this study as input for the BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, especially for the BPJSTKU application, it must still pay attention and increase user satisfaction especially in the tangibles dimension, namely convenience in using the BPJSTKU application, the reliability dimension, which is information regarding the BPJSTKU membership registration process and ease in the account entry process.

Keywords: *Satisfaction Analysis, BPJSTKU, Customer Satisfaction Index.*

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BPJSTKU
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG)**

ABSTRAK

BPJSTKU merupakan layanan media informasi dari program BPJS Ketenagakerjaan, dimana layanan ini berupa media pengaduan tidak sesuai status peserta, pelaporan kecelakaan kerja, serta informasi program BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurances, empathy*. Dalam penelitian ini menggumpulkan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden terdiri dari peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU sebesar 76,75% hal ini termasuk dalam tingkat kepuasan berada pada kriteria 66%-80% yang artinya puas. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang khususnya untuk aplikasi BPJSTKU masih harus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan pengguna terutama pada kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU, informasi mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPJSTKU serta kemudahan dalam proses masuk akun.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, BPJSTKU, *Customer Satisfaction Index*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penelitian skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana komputer.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Ruliansyah, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Ruliansyah, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Muhamad Son Muarie., M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Sri Rahayu., M.Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dwi Yunita Sari, selaku Penata Madya TI BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
8. Kedua orang tua, saudara, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin yaa rabbal ‘alamin.

Palembang, 2019

Nina Septiyani
Nim. 1515400040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Ayat Al-Qur'an Berkenaan Dengan Penelitian	7
2.2 Teori yang berkaitan dengan penelitian	9
2.2.1 Analisis	9
2.2.2 Kepuasan Pengguna	10
2.2.3 Aplikasi	10
2.2.4 BPJSTKU	10
2.2.5 <i>Customer Satisfaction index</i>	11
2.2.5.1 Perhitungan <i>Cutomer satisfaction Index (CSI)</i>	13
2.2.6 <i>Service Quality</i>	13
2.2.7 <i>Importance Performace Analysis</i>	15
2.2.8 <i>Satistical Product and Service Salutions (SPSS)</i>	16
2.3 Populasi dan Sampel	17
2.3.1 Populasi	17
2.3.2 Sampel	18
2.4 Teknik Pengambilan Sampel	19
2.4.1 <i>Probability Sampling</i>	19
2.4.2 <i>Simple Random Sampling</i>	19
2.4.3 Menentukan Ukuran Sampel	20

2.5	Skala Pengukuran.....	20
2.6	Metode Pengumpulan Data.....	22
2.6.1	Data Primer	22
2.6.1	Data Sekunder.....	22
2.7	Teknik Analisis Data.....	23
2.7.1	Uji Validitas	23
2.7.2	Uji Reliabilitas	25
2.7.3	Uji Normalitas.....	26
2.8	Penelitian Sebelumnya.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	31
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Alat dan Bahan penelitian	32
3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1	Data Primer.....	33
3.4.2	Data Sekunder	34
3.5	Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1	Populasi	34
3.5.2	Sampel	35
3.5.3	Menentukan Ukuran Sampel	35
3.6	Definisi Operasional dan Skala Variabel.....	36
3.7	Teknik Analisis Data	38
3.7.1	Uji Validitas.....	38
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.8	Tahapan Penelitian	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah BPJS Ketenakerjaan	46
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.4	Tampilan Aplikasi BPJSTKU	49
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.3	Analisis Data	55
4.3.1	Uji Normalitas Residual	55
4.4	Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.4.1	Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	57
4.4.2	Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Kuesioner Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	65
4.5	Uji Analisis Tingkat Kepuasan menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	75
4.6	Tahapan perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	76
4.6.1	Menghitung Nilai <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Nilai Mean Satisfaction Index (MSS)</i>	76
4.6.2	Perhitungan Nilai <i>Weight Factors (WF)</i>	78

4.6.3	Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i> (WS).....	80
4.6.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	80
4.7	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	81
4.7.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	81
4.7.2	Analisis Penentuan prioritas Tingkat Kepuasan menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i>	83
4.8	Pembahasan	90
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	97
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		100
RIWAYAT HIDUP		165

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	13
Tabel 2.2 Ukuran Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 2.3 Skor Uji Reliabilitas (<i>Cronbach alpha's</i>)	26
Tabel 3.1 Jumlah Populasi	34
Tabel 3.2 Operasional variabel-variabel penelitian	36
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepentingan Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	39
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepuasan Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepentingan	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepuasan	41
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Tangibles</i>	58
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i>	63
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i>	64
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban <i>User Satisfaction</i> Kepentingan.....	64
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi <i>User Satisfaction</i> Kepentingan.....	65
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Tangibles</i>	66
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Tangibles</i>	66
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i>	69
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i>	71
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i>	71
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban <i>User Satisfaction</i> Kepuasan.....	72
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi <i>User Satisfaction</i> Kepuasan.....	73
Tabel 4.28 Tingkat Persentase Keseluruhan (Kepentingan)	73
Tabel 4.29 Tingkat Persentase Keseluruhan (Kepuasan).....	74
Tabel 4.30 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	76
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan MIS dan MSS	77
Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Nilai WF.....	78
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan WS.....	79
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan	82

Tabel 4.35 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	84
Tabel 4.36 Tata Letak kuadran A.....	87
Tabel 4.37 Tata Letak Kuadran B	88
Tabel 4.38 Tata Letak Kuadran C	89
Tabel 4.39 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi <i>Tangibles</i>	91
Tabel 4.40 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi <i>Realibility</i>	92
Tabel 4.41 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	93
Tabel 4.42 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	94
Tabel 4.43 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi <i>Emphaty</i>	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	16
Gambar 2.2 Rumus Uji Validitas <i>Product Moment</i>	26
Gambar 2.3 Rumus Menentukan Tingkat Signifikan	27
Gambar 2.4 Rumus Uji Reliabilitas	29
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	37
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	59
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Utama	60
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Pendaftaran Peserta Aplikasi BPJSTKU	61
Gambar 4.4 Tampilan Pendaftaran Pengguna BPJSTKU	62
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Login Pengguna Aplikasi BPJSTKU	62
Gambar 4.6 Tampilan Halaman menu Aplikasi BPJSTKU	63
Gambar 4.7 Diagram Chart Untuk Usia.....	64
Gambar 4.8 Diagram <i>chart</i> Untuk Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.9 Diagram <i>chart</i> Untuk Pendidikan Terakhir`	66
Gambar 4.10 Uji Normalitas Residual Menggunakan P-P Pot (Kepentingan).....	67
Gambar 4.11 Uji Normalitas Residual Menggunakan P-P Pot (kepuasan)	68
Gambar 4.12 Persentase Jawaban Responden Keseluruhan (Kepentingan)	85
Gambar 4.13 Persentase Jawaban Responden Keseluruhan (Kepuasan).....	86
Gambar 4.14 Diagram Kartesius.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	112
Lampiran 1 Mohon Izin Observasi	113
Lampiran 2 Persetujuan Izin Observasi (balasan).....	114
Lampiran 3 Mohon Izin Penelitian	115
Lampiran 4 Persetujuan Penelitian (balasan).....	116
Lampiran 5 Surat Keterangan Pembimbing	117
Lampiran 6 Berita Acara Wawancara	118
Lampiran 7 Berita Acara Observasi.....	119
Lampiran 8 Berita Acara Pengambilan Data	120
Lampiran 9 Berita Acara Penyebaran Kuesioner.....	121
Lampiran 10 Lembar Konsultasi Pembimbing I.....	122
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	123
Lampiran 12 Kuesioner.....	125
Lampiran 13 Dokumentasi Foto	128
LAMPIRAN II	130
Lampiran 1 Hasil Kuesioner	131
Lampiran 2 Riwayat Hidup.....	177

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang semakin cepat, khususnya indonesia ternyata telah membuat perusahaan diindonesia untuk mulai menawarkan produk atau jasanya melalui teknologi internet, tak terkecuali yang dilakukan oleh Badan Hukum Publik BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak untuk mengikuti perkembangan zaman agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. Maka dari itu BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi baru yang dinamakan aplikasi BPJSTKU, dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan kapan pun karena memanfaatkan teknologi internet.

BPJSTKU merupakan layanan media informasi dari program BPJS Ketenagakerjaan, dimana layanan media informasi tersebut berupa media pengaduan tidak sesuainya status peserta, pelaporan kecelakaan kerja, serta informasi program BPJS Ketenagakerjaan yang dapat di akses kapan pun dan dimana pun. Aplikasi ini bisa digunakan untuk mengecek saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara online melalui handphone dan simulasi perhitungan JHT. Untuk mengakses aplikasi BPJSTKU tersebut, dapat diunduh menggunakan *playstore* dengan link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpjstku&hl=en>.

Awal mulanya diluncurkannya aplikasi BPJSTKU karena terdapat perubahan peraturan pencairan uang JHT (Jaminan Hari Tua) BPJS ketenagakerjaan yang minimal 1 tahun kepesertaan, tentunya membuat para peserta harus menunggu

lebih lama lagi untuk mencairkan uang JHT mereka, dengan adanya aplikasi BPJSTKU peserta dapat mengontrol langsung perkembangan keuangan JHT mereka dimana pun dan kapan pun tidak perlu lagi menunggu saldo di print secara manual dan dikirim setiap setahun sekali.

Dalam observasi objek penelitian ditemukan beberapa keluhan peserta mengenai kualitas layanan saat menggunakan aplikasi BPJSTKU. Beberapa keluhan tersebut diantaranya error pada saat log in serta error nya pada menu aplikasi BPJSTKU. Sebagai sistem informasi yang berperan penting dalam layanan masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan harus memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas layanan pada sistem. Disinilah pentingnya kualitas layanan aplikasi dengan mengetahui kepuasan pengguna diuji guna memudahkan serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem yang dilakukan. Menurut (Mustofa & Handayani, 2017) Kualitas sistem dikatakan baik apabila telah memenuhi kriteria dari suatu organisasi perusahaan yang membutuhkan. Karena jika sistem masih rentan dengan berbagai kesalahan maka sistem yang telah dibangun tidak akan terpakai oleh pengguna. Oleh karena itu diperlukan suatu analisis kualitas untuk sistem sebagai sumber acuan dalam perbaikan.

Oleh sebab itu, analisis tingkat kepuasan sangat perlu dilakukan untuk mengetahui hal sangat berpengaruh dalam keberhasilan sistem terutama kualitas layanan pada aplikasi BPJSTKU. Untuk dapat memfokuskan perbaikan pada salah satu bidang tertentu terutama kepuasan pengguna. Dengan dilakukan penelitian pada aplikasi BPJSTKU diharapkan dapat menyampaikan dan menggambarkan tingkat kepuasan sistem saat ini agar dapat lebih fokus kepada kepuasan pengguna itu sendiri.

Beberapa metode telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya metode *Importance Performace Analysis* mencakup harapan, persepsi, tingkat kepentingan, *quadrat analisis* (Brand & Everent, 2000), metode SITEQUAL mencakup kemudahan penggunaan, desain estetis, kecepatan pemrosesan, keamanan (Yoo & Donthu, 2001), *web customer satisfaction* meliputi *understandability*, *reliability usefulness*, akses *usability*, navigasi (McKinney, Yoon & Zahedi, 2002), metode *Customer Satisfaction Index* mencakup tingkat layanan yang diharapkan, kepuasan, persepsi, dan tingkat layanan yang dirasakan.

Dimana salah satu metode pengukuran kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU terhadap teknologi yang sesuai dengan masalah yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang adalah metode *Customer Satisfaction index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction index* atau index kepuasan pelanggan ini merupakan pengukuran kinerja yang digambarkan suatu sistem manajemen sebagai suatu mekanisme untuk membangun siklus perbaikan yang lebih efektif. Evaluasi dengan menggunakan metode ini lebih menekankan tingkat pelayanan, kepuasan, persepsi, dan tingkat layanan yang dirasakan. Untuk itu perlu adanya analisis kepuasan pengguna sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan terhadap aplikasi BPJSTKU yang ada di BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Palembang. Dalam hal ini akan menggunakan metode *Customer Satisfaction index* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan aplikasi BPJSTKU, mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi BPJSTKU serta informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi ini agar proses tersebut berjalan dengan lancar, maka penelitian ini diberi judul “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menggunakan metode *Customer Satisfaction index*?
2. Indikator pertanyaan apa saja yang harus ditingkatkan dari kualitas layanan aplikasi BPJSTKU?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Populasi dari penelitian ini adalah peserta aktif, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang sebagai populasi pengguna aplikasi BPJSTKU.
2. Lokasi penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
3. Sistem yang dianalisis adalah kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

4. Metode CSI (*Customer Satisfaction index*) sebagai metode untuk mengukur kepuasan pengguna, dan *Servqual* sebagai penentuan dimensi dan indikator mengacu pada kualitas layanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Data Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).
5. *Importance Performace Analysis* sebagai diagram untuk mengetahui indikator yang menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi BPJSTKU.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menggunakan metode pengukuran CSI (*Customer Satisfaction index*) dan untuk mengetahui indikator pertanyaan apa saja yang harus ditingkatkan pada kualitas layanan aplikasi BPJSTKU.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan ilmiah sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam menganalisis.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada aplikasi BPJSTKU pada masa sekarang dan masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Ayat Al-Qur'an Berkenaan Dengan Penelitian

Kepuasan dalam islam mengajarkan bahwa islam bukan terbatas hanya pada aspek harta benda konkret keduniawian, tapi juga tergantung pada sesuatu yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, bahwa kepuasan pengguna dapat timbul dan diasakan oleh seseorang. Hal ini tampak dalam ayat-ayat Al-Qur'an tersebut yang menyatakan bahwa:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga rasul-nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang maha mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”*. (QS. At-Taubah:105)

Tafsir oleh Ibnu Katsir, dari ayat tersebut bahwasannya (Dan katakanlah) kepada mereka atau kepada manusia secara umum (“Bekerjalah kalian”) sesuka hati kalian (“maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu dan kalian akan dikembalikan”) melalui dibangkitkan dari kubur (“kepada yang mengetahui alam gaib dan alam nyata”) yakni Allah (lalu

diberikan-Nya kepada kalian apa yang telah kalian kerjakan"). lalu Dia akan membalasnya kepada kalian.

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah, engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Al-Imran:159)

Tafsir oleh Ibnu Katsir, ada tiga hal untuk dilakukan sebelum bermusyawarah yaitu: Bersikap lemah lembut, Memberi maaf dan bersedia membuka diri, dimaksudkan kecerahan pikiran hanya dapat hadir bersama dengan sinarnya kekerasan hati serta kedengkian dan dendam, Memohon ampun kepada Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakal kepadanya atas keputusan yang dicapai.

Dari ayat-ayat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam QS. At-Taubah ayat 105 bahwasannya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapatkan hasil yang baik dari kerjanya dan

akan memberikan keuntungan bagi organisasinya. Dan dari ayat QS. Al-Imran ayat 159 bahwasannya telah memberikan pedoman kepada mukmin (pihak pengembang aplikasi BPJSTKU) agar berlemah lembut (memuaskan kepada pihak pengguna aplikasi BPJSTKU). Pihak pengembang harus memiliki ilmu yang mampu mengembangkan aplikasi BPJSTKU serta mampu berinovasi dalam mengembangkan aplikasi BPJSTKU menjadi sistem yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga mampu menarik pengguna dan membuat mereka mendapatkan kepuasan tersendiri.

2.2 Teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian

2.2.1 Analisis

Analisis data ialah proses pencarian data atau penyusunan data secara sistematis yang dihasilkan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan melakukan organisasi data ke dalam kategori, menguraikan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta dibuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh kita sendiri ataupun orang lain. (Sugiyono, 2016:244)

Analisis sistem merupakan penjabaran dari suatu SI yang utuh kedalam bagian komponennya dengan bermaksud untuk menjelaskan, menilai permasalahan, hambatan-hambatan yang terjadi serta kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat dianjurkan perbaikan-perbaikannya. (Jogiyanto, 2005:129)

Dari penjelasan tersebut disimpulkan analisis adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam penelitian untuk suatu objek kemudian mengatasi suatu persoalan masalah yang ada.

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Secara umum, kepuasan yaitu tingkat kepuasan seseorang setelah dibandingkan antara kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan sendiri yaitu memfungsikan perbedaan antara *perceived performance* dan *expectation*. Menurut Jogianto (Sinun, 2017) Kepuasan pengguna yaitu tanggapan pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem. Pendapat Delon & McLean a (Kepuasan pengguna ialah persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya).

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berkaitan dengan persetujuan serta respon dari pengguna terhadap interaksi sistem serta penggunaan keluaran sisitem.

2.2.3 Aplikasi

Menurut Jogiyanto HM (dalam Suhartini, 2017) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana dan media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru. Menurut (Siregar, 2018) Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi *user*.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dirancang atau dibuat untuk tujuan tertentu dengan melakukan aktifitas tertentu melalui proses dan prosedur aliran data dalam insfrastruktur teknologi informasi yang sesuai dengan jenjang dan kebutuhan.

2.2.4 BPJSTKU

BPJSTKU merupakan layanan media informasi dari program BPJS Ketenagakerjaan, dimana layanan media informasi tersebut berupa media

pengaduan tidak sesuai status peserta, pelaporan kecelakaan kerja, serta informasi program BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Aplikasi ini bisa digunakan untuk mengecek saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara online melalui handphone dan simulasi perhitungan JHT. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam melakukan pengecekan saldo, klaim saldo, pendaftaran online dan layanan informasi lainnya kapan pun dan dimana pun. Untuk dapat mengakses aplikasi tersebut, pengguna dapat menggunakan *playstore* dengan link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpjstku&hl=en>. Sebelum mengunduh aplikasi BPJSTKU pastikan tenaga kerja sudah memiliki e-KTP, karena syarat fitur tersebut adalah dengan memiliki e-KTP yang sudah tervalidasi pada data di BPJS Ketenagakerjaan.

2.2.5 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction index (CSI) atau kepuasan pengguna indeks ini adalah pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator-indikator kualitas layanan yang diukur. Dalam jurnal Tupamahu, Y T, dkk (2017) Berikut beberapa langkah untuk mengetahui besarnya *Customer Satisfaction index* (CSI), langkah-langkah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menghitung nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan dijumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total

skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel adapun rumus dalam perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut:

a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Indikator Y ke i

b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai Kepuasan Indikator X ke i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan (MIS) menjadi angka persentasi dari total rata-rata tingkat kepentingan (MIS) seluruh indikator yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100 %. Adapun rumus perhitungan WF sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} * 100\%$$

Dimana:

MIS_i = *Mean Importace Score*

P = Jumlah Indikator

i = Indikator ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu nilai bobot yang berasal dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*/MSS). Adapun rumus perhitungan nilai WS yang didapat adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WFi * MSS_i$$

Dimana:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

2.2.5.1 Penghitungan *Customer Satisfaction Index*

Hasil perhitungan CSI di dapat dari total WS (*weight score*) dibagi (skala likert tertinggi) kemudian di kali 100%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan hasil dari perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p Wsi}{HS (5)} * 100\%$$

Dimana:

HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5)

Dimana untuk nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria-kriteria tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% - 34%	Tidak Puas
35% - 50%	Kurang Puas
51% - 65%	Cukup Puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

(Sumber: Simun, 2017)

1.2.5 *Servqual* (*Service Quality*)

Servqual (*Service Quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan. Layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Tjiptono, 2016:157). Apabila persepsi terhadap layanan sesuai dengan diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap layanan buruk dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk atau negatif.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2016:157)

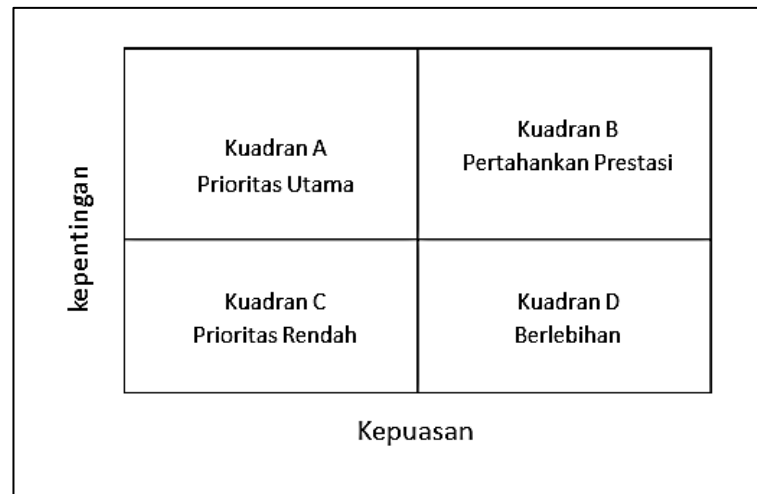
Ada beberapa konsep mengenai dimensi kualitas layanan yang sering dipakai adalah berasal dari (Tjiptono, 2016:174) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah suatu pengertian yang multidimensi. Terdapat 5 dimensi *Servqual* diantaranya, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan komunikasi perusahaan.
2. *Reliability* (Kehandalan), berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsivness* (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan dan kemudian rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman.

1.2.6 *Importance Performace Analysis*

Martila dan james (1997) memperkenalkan metode *Importance Performace Analysis* (IPA) yang merupakan model *multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi (Algifari, 2017:70). *Importance Performace Analysis* digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu memudahkan mengidentifikasi indikator-indikator, yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih. Intrepretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.



(Sumber: Algifari, 2016:72)

Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini menggambarkan bahwa pelanggan menganggap indikator tersebut penting, sehingga memiliki harapan yang tinggi pada indikator tersebut. Oleh karena itu, Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada indikator ini (*Concentrate Here*).

2. Kuadran B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap penting bagi pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pada indikator kuadran B ini perlu dipertahankan (*Keep Up The Good Work*).

3. Kuadran C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini menggambarkan indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk indikator ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada indikator tersebut (*Low Priority*).

4. Kuadran D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini menggambarkan wilayah dimana indikator memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebihan (*Possibly Overkill*).

1.2.7 *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*

Menurut (Alhamdu, 2016:9) SPSS adalah *software* yang dapat membantu memudahkan perhitungan, pengolahan serta analisis data statistik. Nama SPSS ini

merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Berdasarkan nama tersebut, *software* ini awalnya digunakan untuk ilmu-ilmu sosial. Tetapi seiring berjalannya waktu serta semakin berkembang dan populernya program yang digunakan untuk semua bidang ilmu ini berubah singkatan menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS ini memiliki beberapa fitur sehingga banyak digunakan oleh para peneliti, perusahaan survei, pemerintahan, pendidikan, dan lain sebagainya. Beberapa fitur statistik yang didukung oleh SPSS tersebut antara lain adalah.

1. Statistik deskriptif, meliputi *cross tabulation, frequencies, descriptives, explore, descriptive ratio statistics*.
2. Statistik bivariat, mencakup *means, t-test, ANOVA, correlation (bivariate, partial, distances)*, dan *non-parametric tests*.
3. Prediksi untuk hasil numerik, yaitu linier *regression*.
4. Prediksi untuk identifikasi kelompok, meliputi *factor analysis (two-step, K-Means, Hierarchical)*, dan *discriminant*.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2016:80)

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan di kenai generalisasi. (Riadi, 2016:33)

Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek ataupun objek yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebuah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2016:81)

Sampel merupakan suatu pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan diperlakukan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013:30)

Dari penjelasan tersebut disimpulkan sampel ialah menentukan tujuan penelitian dan membatasi populasi.

2.4 Teknik Pengambilan Sampel

2.4.1 *Probability Sampling*

Menurut (Siregar, 2013:31) *Probability Sampling* adalah metode *sampling* yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel.

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016:82)

Dari uraian diatas *Probability Sampling* adalah untuk pengambilan sampel bisa memberikan peluang yang sama untuk setiap menjadi sampel.

2.4.2 *Simple Random Sampling*

Simple Random Sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2016:82)

Simple Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. (Siregar, 2013: 31)

Dari penjelasan tersebut *simple random sampling* adalah pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dari anggota populasi tersebut.

2.4.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Jadi bila jumlah populasi 1000 dan hasil penelitian itu akan diberlakukan untuk 1000 orang tersebut tanpa ada kesalahan, maka jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi tersebut yaitu 1000 orang. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan. (Sugiyono, 2016:86)

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Cara menentukan jumlah element/anggota sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

S= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e= Error level (tingkat kesalahan) (catatan:umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat diplih oleh peneliti)

2.5 Skala Pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2016:93) Skala *likert*, maka variabel diukur dan dijabarkan menjadi sebuah indikator variabel. Kemudian indikator tersebut

dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Menurut (Siregar, 2013:25) Skala *likert* atau skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang diukur lalu dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sebuah sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Berikut ukuran skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 2.2 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu/ Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber:Thoifah, 2016)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai skala *likert*, penulis menyimpulkan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu dan memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5.

2.6 Metode Pengumpulan Data

2.6.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2016:137) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

1. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ini melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
2. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.
3. Observasi, sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain.
(Sugiyono, 2016:137)

2.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh

dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. (Riadi, 2016:48)

2.7 Teknik Analisis Data

2.7.1 Uji Validitas

Menurut (Nurhasanah, 2017:62) Uji validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dikatakan valid, apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat diukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu (Siregar, 2013:46-48)

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Gambar 2.2 Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Observasi / Responden

X = Skor Pernyataan

Y = Skor Total

Uji signifikan untuk melihat banyaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1,

dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

Gambar 2.3 Rumus Menentukan Tingkat Signifikan

Keterangan:

Df = Tingkat Signifikan

N = Banyaknya Sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berdasarkan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikan korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila signifikansi $> 0,05$ maka item valid, tetapi nilai signifikansi $< 0,05$ maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 ($Df=N-2$). Bila r hitung (nilai *pearson correlation*) $> r$ tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlation*) $< r$ tabel, maka item tidak valid.

Berdasarkan dari beberapa para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan sebagai mengukur sah maupun valid tidaknya suatu kuesioner. Jadi kuesioner dikatakan valid apabila mampu menjelaskan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sebuah alat untuk mengukur suatu kuesioner/instrument yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55-56)

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar 2.4 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

$\sigma_t^2 = \text{variasi total}$

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Tabel 2.3 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat Diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber : Alhamdu, 2016)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan. (Alhamdu, 2016:48)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

2.7.3 Uji Normalitas

Menurut (Nurhasanah, 2017:40) uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Tujuan dari uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah sebuah data tersebut mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan uji hipotesis atau model-model penelitian lainnya. Dengan kata lain, uji normalitas adalah :

- a. Uji untuk mengetahui apakah data empiris yang didapat dari lapangan sesuai dengan distribusi teoritis tertentu.
- b. Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Dikatakan data berdistribusi normal ialah data yang mempunyai sebaran merata dari sebuah data sehingga benar-benar mewakili populasi tersebut. Jika data berdistribusi normal maka pendekatan parametrik dalam analisis statistik dapat digunakan. Sementara itu jika data tidak berdistribusi normal maka analisis statistik menggunakan pendekatan nonparametrik.

2.8 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai kepuasan terhadap aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, beberapa studi dilakukan di lingkungan *customer satisfaction index*, dimana tingkat kinerja serta kepentingan sebagai kunci utama kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU.

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis dilakukan oleh Andrean Halim, dkk (2016) dengan judul Aplikasi Penerapan *Customer Satisfaction Index* pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuat aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di pengadilan negeri kotabaru menggunakan model CSI (*Customer Satisfaction Index*). CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator-indikator yang diukur. Berdasarkan hasil uji aplikasi ini dapat membantu proses perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat di

Pengadilan Negeri Kotabaru. Dari perhitungan tersebut didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru pada bulan Juni 2016 sebesar 77,8% (Puas).

Pada penelitian lain sebagai referensi salah satu penelitian sejenis seperti yang dilakukan oleh Widya Sastika, (2018) dengan judul Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *E-Servqual* Untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Dikota Bandung 2017). Tujuan penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini pengguna aplikasi shopee dikota bandung pada tahun 2017, sampel yang diambil sebanyak 400 responden. Dari data yang didapat, nilai harapan pengguna shopee sangat tinggi yaitu sebesar 86.92%, sedangkan nilai persepsinya hanya 68.78%. nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) aplikasi shopee 68.62%.

Penulis juga menemukan penelitian lain sebagai salah refensi salah satu penelitian sejenis seperti yang dilakukan oleh Agus Cahyono, (2013) dengan judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Sistem Pengajaran Menggunakan *Servqual* dan CSI. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui variabel-variabel yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran di jurusan X Universitas Y. Pemilahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* (*service Quality*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57 variabel dalam penelitian adalah reliabel dan valid, sehingga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan

mahasiswa di jurusan X Universitas Y. Kualitas pelayanan jasa di jurusan X Universitas Y lebih baik dibandingkan dengan di universitas pembanding walaupun masih ada yang perlu dilakukan perbaikan, terutama pada dimensi Tagibles (Keadaan Fisik), Jurusan X Universitas Y lebih baik dalam memberikan kepuasan pelayanan jasa kepada mahasiswa dibandingkan dengan universitas pembanding. Hal itu dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* pada jurusan X yang lebih besar dari pada universitas pembanding yaitu $71,25\% > 66\%$.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh I gede kt, dkk (2017), dengan judul Pengukuran Customer satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk meningkatkan kinerja dari pelayanan Century Gym yang terdiri dari fasilitas dan penanganan keluhan pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah perhitungan tingkat kepuasan pelanggan di Century Gym yang dinilai dari indikator bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah persentase tingkat kepuasan konsumen dari kelima indikator tersebut. Perhitungan ini bermanfaat bagi organisasi untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja organisasi menurut persepsi pelanggan. Selain itu dengan adanya penelitian ini juga bisa diketahui kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan century gym.

Pada penelitian sejenis lainnya seperti yang dilakukan oleh Siti Husna Ainu Syukri (2014), dengan judul Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Keberadaan Trans Jogja saat ini membuat persaingan yang ketat dari bisnis transportasi di Yogyakarta. Semakin

meningkat dari intensitas kompetisi dan jumlah pesaing membutuhkan perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih memuaskan daripada pesaing. Untuk meningkatkan layanan, perlu untuk mengukur kepuasan pelanggan. Inistudi diukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan menggunakan Pelanggan Indeks Kepuasan (CSI). Ini didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Temuan ditampilkan 68,7542% dari Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Itu artinya kepuasan pelanggan trans jogja secara keseluruhan masih rendah. Ini juga dibuktikan dengan nilai negatif kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan diperlukan disesuaikan dengan prioritas yang telah dihasilkan oleh penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dan diusulkan penulis yaitu menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*. Dalam penelitian ini digunakan 5 dimensi untuk pengukuran kualitas layanan dengan tingkat kepuasan yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Data responden dalam penelitian ini adalah peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Penelitian akan dimulai dari studi literatur, pengumpulan data, penyusunan kuesioner, pengolahan dan analisis data, tahap terakhir yaitu kesimpulan dari penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

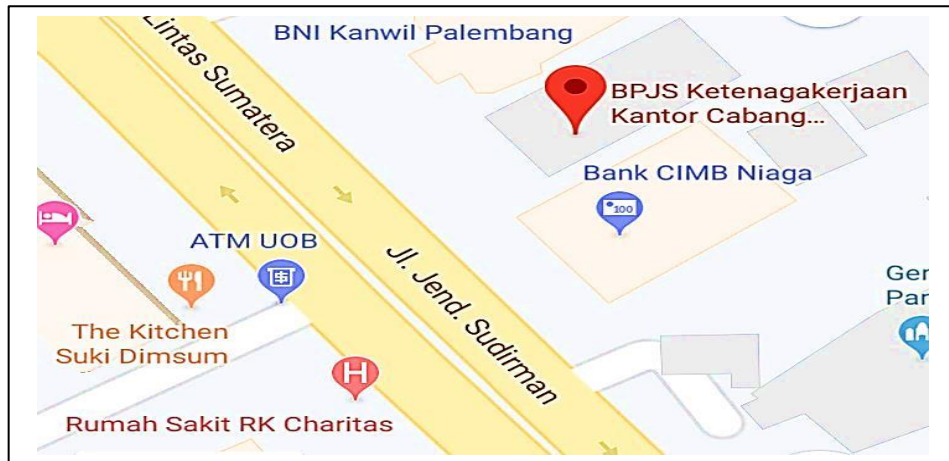
Menurut (Sugiyono, 2016:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Menurut (Sugiyono, 2016:8) Mengungkapkan bahwa metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik, pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan pendekatan yang telah ditentukan, secara khusus tahapan-tahapan penelitian juga menerapkan metode, teknik, dan alat secara kuantitatif. Seperti, teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui instrumen kuesioner, data penelitian berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik. Diharapkan dengan metode penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yaitu Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menggunakan metode *Customer Satisfaction index* dan Indikator pertanyaan apa saja yang harus ditingkatkan dari kualitas layanan aplikasi BPJSTKU.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang berada di Jl. Jend Sudirman No. 131, 20 Ilir D.I, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.3 Alat dan Bahan Penelitian

Untuk mendukung pengolahan data maka diperlukan beberapa alat atau *tools* dalam mendukung penelitian ini, antara lain:

1. *Software IBM SPSS Statistic* yang digunakan sebagai *tools* untuk mengelola data statistik.
2. *Microsoft Excel*, digunakan untuk menganalisis angka-angka pada kuesioner penelitian.

Bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang sebagai objek yang diteliti.
2. Layanan aplikasi BPJSTKU sebagai objek peneliti.

3. Peserta aktif, pegawai BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang sebagai pengguna aplikasi BPJSTKU.
4. Data kuesioner yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data wawancara sebagai data pendukung penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik kuesioner, interview, observasi di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

1. Kuesioner, Kuesioner yang digunakan jenis pilihan, jenis kuesioner yang stimulusnya berisikan pernyataan yang diharuskan diisi oleh responden dengan cara memilih satu diantara dua atau lebih pilihan responden terhadap pernyataan yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas layanan pada aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Sejumlah kuesioner disebarkan secara langsung (*Offline*) kepada para peserta serta pegawai program BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
2. *Interview*, Metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai aplikasi BPJSTKU di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pengguna aplikasi di BPJS Ketenagakerjaan.

3. Observasi, Dengan mengamati secara langsung keadaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dalam penerapan aplikasi BPJSTKU.

3.4.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, yaitu data pengguna aplikasi BPJSTKU dan data tentang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Untuk penelitian maka semakin bagus apabila didukung oleh jurnal penelitian sebelumnya, foto-foto, dokumen-dokumen (softcopy, gambar dan e-dokumen).

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi BPJSTKU yaitu peserta aktif program BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang dengan jumlah populasi keseluruhan 33.326 pengguna, sedangkan jumlah keseluruhan pegawai BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang yang aktif yaitu sebanyak 50 orang. Sehingga total keseluruhan populasi peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang yaitu sebanyak 33,376. Secara lebih rinci jumlah populasi dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Populasi

Keterangan	Jumlah
Peserta Aktif	33,326
Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	50

(Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, 2018)

Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
2. Peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
3. Pendidikan terakhir peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang dari SMP sampai S3.
4. Peserta aktif dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

3.5.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan metode CSI yang menekankan kepuasan pengguna maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling* karena pengambilan sampel secara acak tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.5.3 Menentukan Ukuran Sampel

Penentuan jumlah sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut, untuk menentukan jumlah populasi yang ada, penulis menggunakan perhitungan dengan rumus slovin. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut hal ini, didasarkan pada perhitungan jumlah sampel menggunakan pendekatan slovin, dengan *marge of error* sebesar 10%. Berikut adalah penjabaran perhitungannya:

$$S = N / 1 + (N \times e^2)$$

Diketahui : S = Ukuran Sampel

$$N = 33,376$$

$$e = 10\% = 0,1$$

maka didapatkan: $S = 33,376 / 1 + (33,376 \times 0,1^2)$

$$S = 33,376 / 1 + (33,376 \times 0,01)$$

$$S = 33,376 / 333,76$$

$$S = 100 \text{ sampel.}$$

3.6 Definisi Operasional dan Skala Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel dan 5 dimensi yaitu, variabel pertama tingkat kepentingan kedua tingkat kepuasan, sedangkan kelima dimensi tersebut yaitu, *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Data Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dan setiap dimensi tersebut masing-masing menggunakan 4 item indikator.

Berikut definisi operasional dimensi dan indikator penelitian dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2 Operasional variabel-variabel penelitian

Varibel	Dimensi	Indikator	Kode	Skala
Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) X1	Informasi mengenai tampilan aplikasi	A1-A4	Likert
		kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU		
		Memberikan kelengkapan informasi		
		fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU		
	Kehandalan (<i>Reliability</i>) X2	Informasi mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPSJTKU	A5-A8	Likert
		Prosedur dalam penggunaan aplikasi		
		Kemudahan dalam proses masuk akun		
		Perhitungan dari simulasi JHT		
	Data Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X3	Informasi mengenai daya tanggap aplikasi mengatasi masalah kesalahan input data	A9-A12	Likert

		Daya tanggap mengatasi <i>error</i> aplikasi	A13-A16	Likert		
		daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan				
		Kecepatan akses aplikasi				
	Jaminan (<i>Assurance</i>) X4	Informasi mengenai keamanan data				
		Jaminan informasi yang valid				
		<i>Call center</i> dalam melakukan pelayanan untuk memberikan informasi yang lengkap				
		Kelengkapannya dalam informasi				
	Empati (<i>Emphaty</i>) X5	Informasi mengenai kemudahan memperoleh informasi			A17-A20	Likert
		Ketertarikan pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus				
		Aplikasi BPJSTKU penting/tidak digunakan				
Keperluan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur yang lebih baik						

Dalam mengimplementasikan metode CSI, akan dibuat kuesioner yang nanti akan diisi oleh pengguna dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Berikut hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai dan skor persentase sebagai berikut:

a. Tingkat kepentingan

Sebagai pedoman bagi pengguna aplikasi BPJSTKU untuk menilai tingkat kepentingan kualitas layanan dengan menggunakan skala likert nilai 1-5. Hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai dan skor persentase sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk Sangat Tidak Penting (STP)
2. Nilai 2 untuk Tidak Penting (TP)
3. Nilai 3 untuk Cukup Penting (CP)
4. Nilai 4 untuk Penting (P)
5. Nilai 5 untuk Sangat Penting (SP)

b. Tingkat kepuasan

Sebagai pedoman bagi pengguna aplikasi BPJSTKU untuk menilai tingkat kepuasan kualitas layanan dengan menggunakan skala likert nilai 1-5. Hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai dan skor persentase sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk Sangat Tidak Puas (STP)
2. Nilai 2 untuk Tidak Puas (TP)
3. Nilai 3 untuk Cukup Puas (CP)
4. Nilai 4 untuk Puas (P)
5. Nilai 5 untuk Sangat Puas (SP)

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasi masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik *table* korelasi nilai r dengan taraf signifikansi 95%.

Dalam penelitian ini ditulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 30 kuesioner kepada pengguna di BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Palembang. Sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

$$Df = 30 - 2$$

$$Df = 28$$

Didapatkan nilai $Df = 28$, menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2016:333) nilai $Df = 28$ dari tabel signifikan 5% *r* tabelnya adalah 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepentingan Dengan Rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Tangibles (X1)</i>	A1	0,661	0,374	Valid
		A2	0,576	0,374	Valid
		A3	0,770	0,374	Valid
		A4	0,779	0,374	Valid
2	<i>Reliability (X2)</i>	A5	0,623	0,374	Valid
		A6	0,896	0,374	Valid
		A7	0,637	0,374	Valid
		A8	0,674	0,374	Valid
3	<i>Responsivness (X3)</i>	A9	0,827	0,374	Valid
		A10	0,832	0,374	Valid
		A11	0,786	0,374	Valid
		A12	0,663	0,374	Valid
4	<i>Assurance (X4)</i>	A13	0,856	0,374	Valid
		A14	0,498	0,374	Valid
		A15	0,874	0,374	Valid
		A16	0,703	0,374	Valid
5	<i>Emphtaty (X5)</i>	A17	0,629	0,374	Valid
		A18	0,708	0,374	Valid
		A19	0,818	0,374	Valid
		A20	0,614	0,374	Valid
6	<i>User Satisfaction (Y)</i>	Y1	0,699	0,374	Valid
		Y2	0,635	0,374	Valid
		Y3	0,748	0,374	Valid
		Y4	0,779	0,374	Valid
		Y5	0,478	0,374	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS)

Dari tabel 3.3 dapat dilihat antara setiap item pertanyaan terdapat skornya valid, menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2016:333) tabel signifikan 5% *r* tabelnya adalah 0,374 dapat dilihat dari tabel 3.3 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil $r_{hitung} > 0,374$.

Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepuasan Dengan Rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Tangibles (X1)</i>	A1	0,543	0,374	Valid
		A2	0,435	0,374	Valid
		A3	0,824	0,374	Valid
		A4	0,873	0,374	Valid
2	<i>Reliability (X2)</i>	A5	0,567	0,374	Valid
		A6	0,736	0,374	Valid
		A7	0,691	0,374	Valid
		A8	0,717	0,374	Valid
3	<i>Responsivness (X3)</i>	A9	0,821	0,374	Valid
		A10	0,833	0,374	Valid
		A11	0,792	0,374	Valid
		A12	0,723	0,374	Valid
4	<i>Assurance (X4)</i>	A13	0,841	0,374	Valid
		A14	0,790	0,374	Valid
		A15	0,623	0,374	Valid
		A16	0,790	0,374	Valid
5	<i>Emphaty (X5)</i>	A17	0,742	0,374	Valid
		A18	0,466	0,374	Valid
		A19	0,800	0,374	Valid
		A20	0,760	0,374	Valid
6	<i>User Satisfaction (Y)</i>	Y1	0,758	0,374	Valid
		Y2	0,755	0,374	Valid
		Y3	0,684	0,374	Valid
		Y4	0,579	0,374	Valid
		Y5	0,718	0,374	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Dari tabel 3.4 dapat dilihat bahwa antara setiap item pertanyaan terdapat skornya valid, menurut tabel r *product moment* (Sugiyono, 2016:333) tabel signifikan 5% r tabelnya adalah 0,374 dapat dilihat dari tabel 3.4 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil r hitung $>$ 0,374.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam

mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar.

Hasil uji reliabilitas dan keterangan untuk 30 responden seluruh variabel dapat dilihat pada tabel 3.5 dan 3.6 berikut ini:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Dengan Teknik *Cronbach Alpha's*
Tingkat Kepentingan

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha's</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles (X1)</i>	0,623	4	Dapat Diterima
2	<i>Reliability (X2)</i>	0,701	4	Dapat Diterima
3	<i>Responsivness (X3)</i>	0,737	4	Dapat Diterima
4	<i>Assurance (X4)</i>	0,689	4	Dapat Diterima
5	<i>Emphaty (X5)</i>	0,642	4	Dapat Diterima
6	<i>User Satisfaction</i>	0,696	5	Dapat Diterima

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak 0,623 – 0,737 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas dapat diterima.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Dengan Teknik *Cronbach Alpha's*
Tingkat Kepuasan

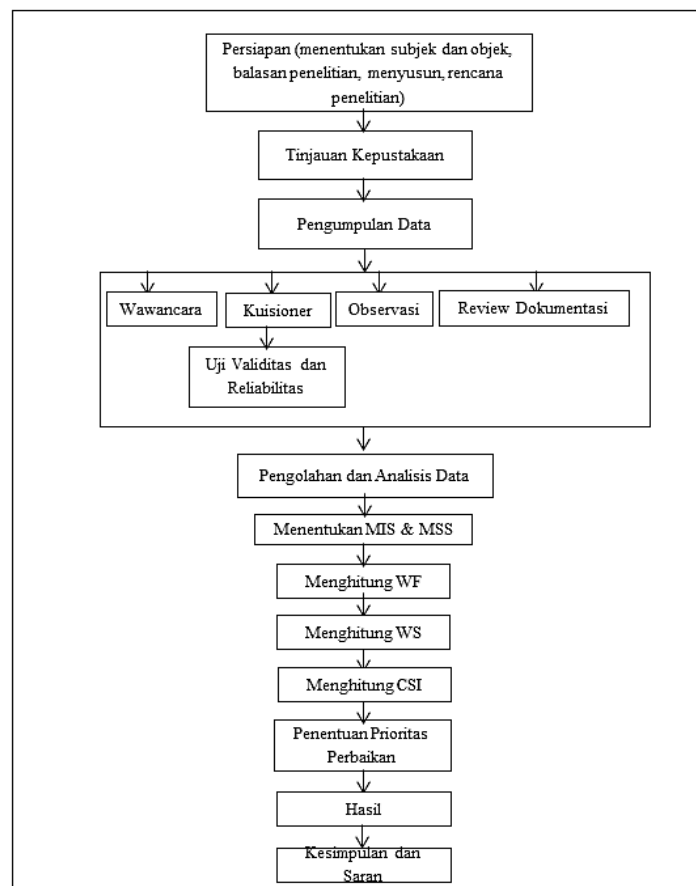
No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha's</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles (X1)</i>	0,613	4	Dapat Diterima
2	<i>Reliability (X2)</i>	0,644	4	Dapat Diterima
3	<i>Responsivness (X3)</i>	0,767	4	Dapat Diterima
4	<i>Assurance (X4)</i>	0,750	4	Dapat Diterima
5	<i>Emphaty (X5)</i>	0,650	4	Dapat Diterima
6	<i>User Satisfaction</i>	0,732	5	Dapat Diterima

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak 0,613 – 0,767 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas dapat diterima.

3.8 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan dapat dilihat pada gambar 3.2:



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

1. Persiapan awal tahap ini merupakan tahap penentuan subjek (populasi) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, objek yang diambil yaitu Peserta aktif dan pegawai program BPJS Ketenagakerjaan sebagai pengguna aplikasi BPJSTKU (sampel), batasan, identifikasi masalah dan menyusun rencana penelitian.

2. Tinjauan Kepustakaan. Dalam tinjauan kepustakaan dilakukan analisis aplikasi BPJSTKU dan studi *literatur* mengenai analisis kepuasan pengguna dan yang berhubungan.
3. Pengumpulan data. Dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *offline* melalui selebaran kertas, syarat pengisian kuesioner yaitu responden harus mengetahui apa itu aplikasi BPJSTKU agar lebih mudah dalam pengisian jawaban pernyataan kuesioner dan setelah disebar sebanyak 30 responden kemudian kuesioner di uji menggunakan uji validitas, reliabilitas setelah teruji ke benaran kuesioner.
4. Mengelolah dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenis nya dan kemudian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
5. Menentukan *mean importance score* (MIS) dan *mean satisfaction score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan (*importance*) tiap indikator dan rata-rata kepuasan (*satisfaction*) tiap indikator.
6. Menghitung *weight factors* (WF). Persentase nilai *mean importance score* (MIS) per indikator terhadap *mean importance score* (MISS) seluruh indikator.
7. Menghitung *weight score* (WS). Perkalian antara *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS).
8. Analisis *customer satisfaction index* (CSI). Total seluruh *weight score* (WS) dibagi 5 kali 100%.
9. Menentukan prioritas perbaikan. Tahap ini merupakan tahapan penentuan dimensi mana yang harus jadi prioritas utama yang harus diperbaiki.

10. Hasil. Menyatakan hasil perhitungan kepuasan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan perbaikan pada kualitas layanan menggunakan kuadran kartesius dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.
11. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar aplikasi BPJSTKU dapat menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. dimana Dimana diindonesia ini seperti halnya negara berkembang lainnya, dimana yang dikembangkan oleh indonesia seperti mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 sampai UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan (YDJS) atau disebut Yayasan Dana Jaminan Sosial, diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin terbuka. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk

mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

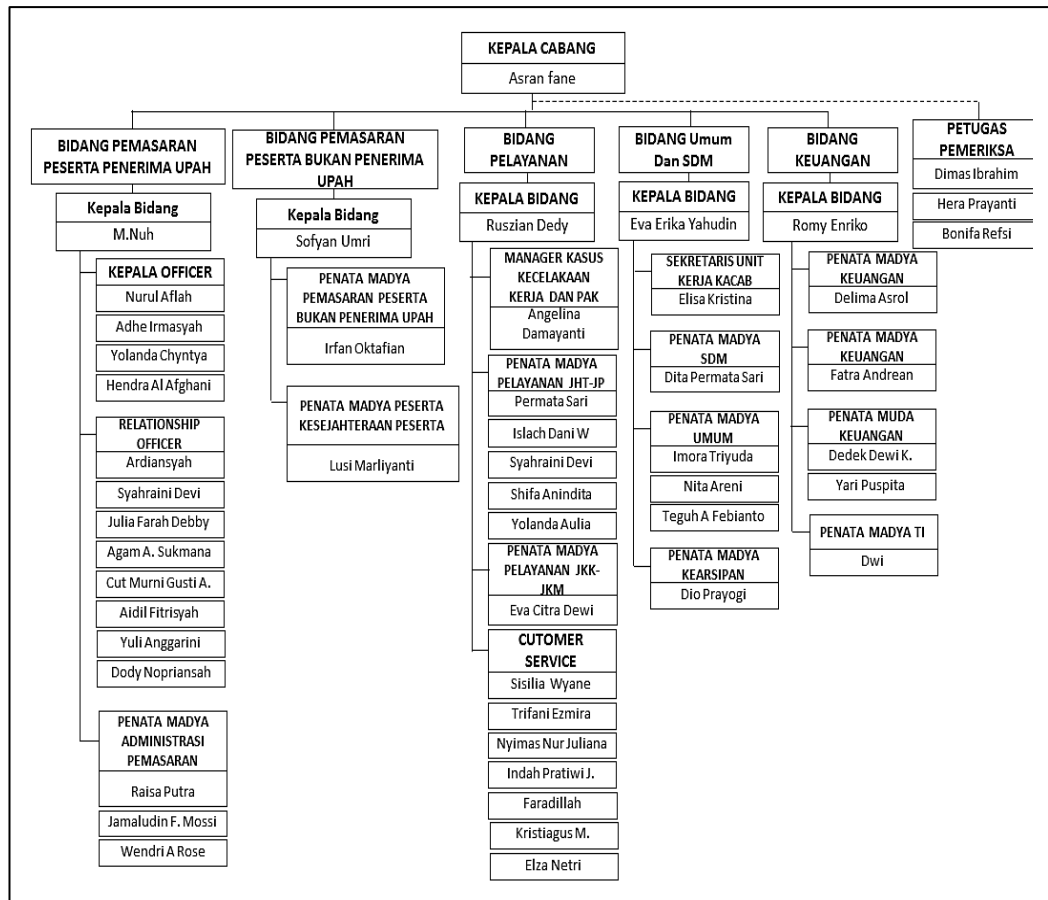
Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1

Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”.

b. Misi Perusahaan

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

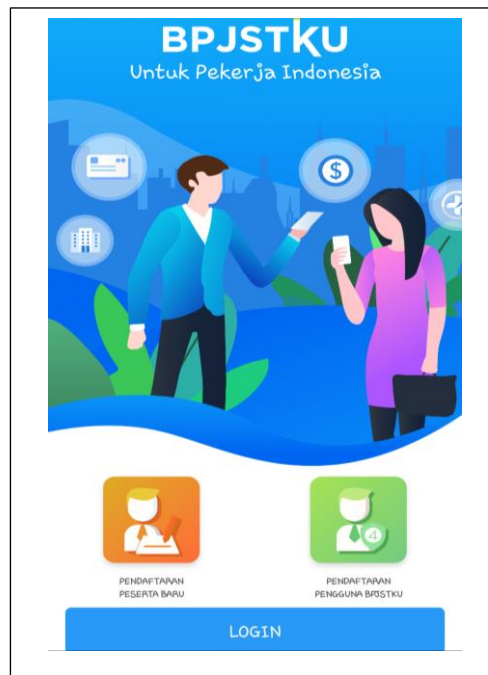
- Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya

- Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

4.1.4 Tampilan Aplikasi BPJSTKU

1. Tampilan Utama Aplikasi BPJSTKU

Berikut ini halaman utama ketika diakses, dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.2 Tampilan Halaman Utama

Pada gambar diatas menampilkan halaman utama, pada *header* terdapat menu pendaftaran peserta baru dan menu pendaftaran pengguna BPJSTKU serta login yang sudah memiliki akun pada aplikasi BPJSTKU.

2. Tampilan Halaman Pendaftaran Peserta Aplikasi BPJSTKU

Berikut ini halaman pendaftaran peserta pada aplikasi BPJSTKU ketika diakses, dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Tampilan Halaman Pendaftaran Peserta Aplikasi BPJSTKU

Pada gambar diatas untuk halaman pendaftaran peserta aplikasi BPJSTKU kita dapat memilih salah satu menu, dimana untuk menu PU (Penerima Upah) adalah setiap orang yang bekerja atau menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain dari pekerja lain, BPU (Bukan Penerima Upah) adalah untuk pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri, sedangkan PMI (Pekerja Migran Indonesia) adalah untuk pekerja diluar negeri.

3. Tampilan Pendaftaran Pengguna BPJSTKU

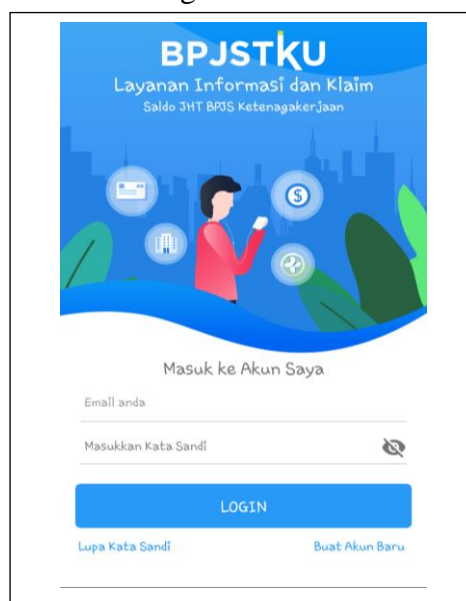
Berikut ini halaman pendaftaran pengguna pada aplikasi BPJSTKU ketika diakses, dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut:

Gambar 4.4 Tampilan Pendaftaran Pengguna BPJSTKU

Pada gambar diatas untuk halaman pendaftaran pengguna Aplikasi BPJSTKU, pengguna dapat memasukkan email, selanjutnya nanti ada kode verifikasi, isi pin aplikasi dan konfirmasi aplikasi, nama lengkap, tanggal lahir, KTP, dan nomor KPJ (Kartu Peserta Jaminan), dan no handphone.

4. Tampilan Halaman Login Pengguna Aplikasi BPJSTKU

Berikut ini halaman login peserta pada aplikasi BPJSTKU ketika diakses, dapat dilihat pada gambar 4.5 sebagai berikut:

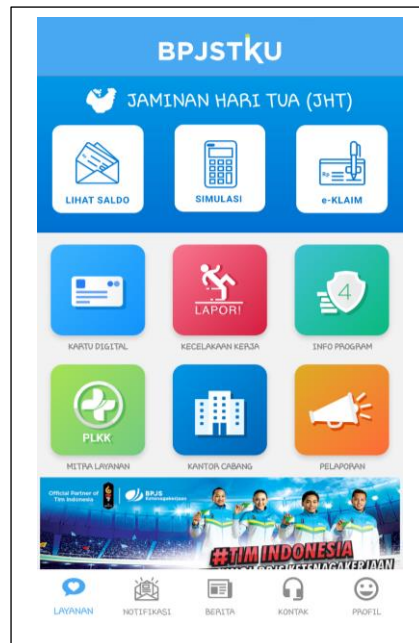


Gambar 4.5 Tampilan Halaman Login Pengguna Aplikasi BPJSTKU

Pada gambar diatas untuk tampilan halaman login pengguna aplikasi BPJSTKU, menampilkan halaman login dengan mengisi email dan memasukkan kata sandi.

5. Tampilan Halaman Menu Aplikasi BPJSTKU

Berikut ini tampilan halaman menu pada aplikasi BPJSTKU ketika diakses, dapat dilihat pada gambar 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.6 Tampilan Halaman menu Aplikasi BPJSTKU

Pada gambar diatas untuk tampilan halaman menu pada aplikasi BPJSTKU terdapat 9 menu yaitu lihat saldo, simulasi, e-klaim, kartu digital, kecelakaan kerja, info program, mitra layanan, kantor cabang dan pelaporan.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

1. Usia

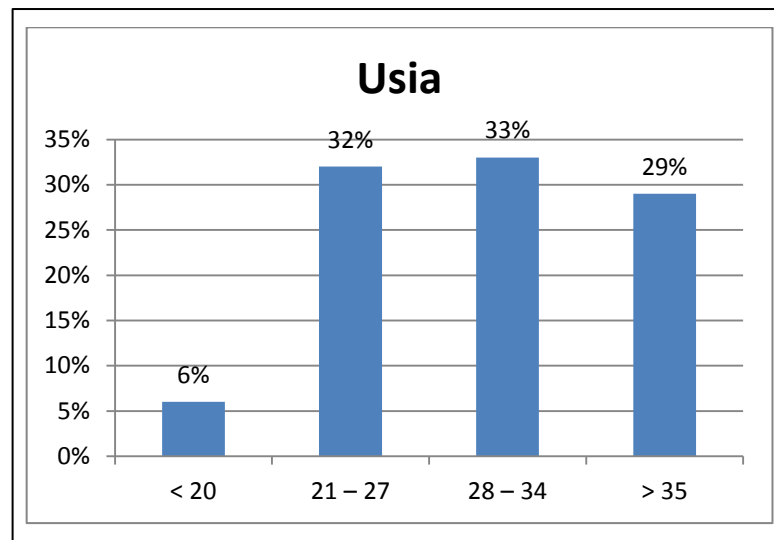
Dari hasil penelitian dan pengolahan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, berikut data responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Total
1	< 20	6
2	21 – 27	32
3	28 – 34	33
4	> 35	29
Total		100

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa usia responden terbanyak adalah dari usia 28-34 sebanyak 33 responden, sedangkan usia responden lainnya

yaitu dari usia < 20 sebanyak 6 responden, usia 21 – 27 sebanyak 32 responden serta dari usia > 35 sebanyak 29 responden. Hal ini menunjukkan bahwa usia 28-34 memberikan pengaruh sebesar 33% dalam penelitian ini. Berikut ini gambar diagram *chart* persentase responden berdasarkan usia:



(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel 2010*)

Gambar 4.7 Diagram *chart* Untuk Usia

2. Jenis Kelamin

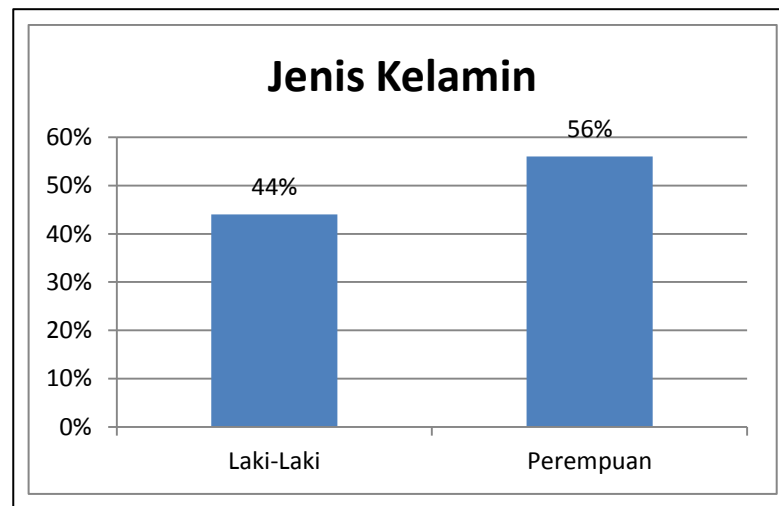
Dari hasil pengumpulan dan pengolahan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, berikut data responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total Responden
1	Laki-Laki	44
2	Perempuan	56
Total		100

Berdasarkan dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner dengan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 44 responden, sedangkan responden yang bejenis perempuan sebanyak 56 responden.

Berdasarkan keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang, menunjukkan jumlah responden yang paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan karena pada saat penyebaran kuesioner rata-rata responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan. Berikut ini gambar diagram *chart* persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel 2010*)

Gambar 4.8 Diagram *chart* Untuk Jenis Kelamin

3. Pendidikan Terakhir

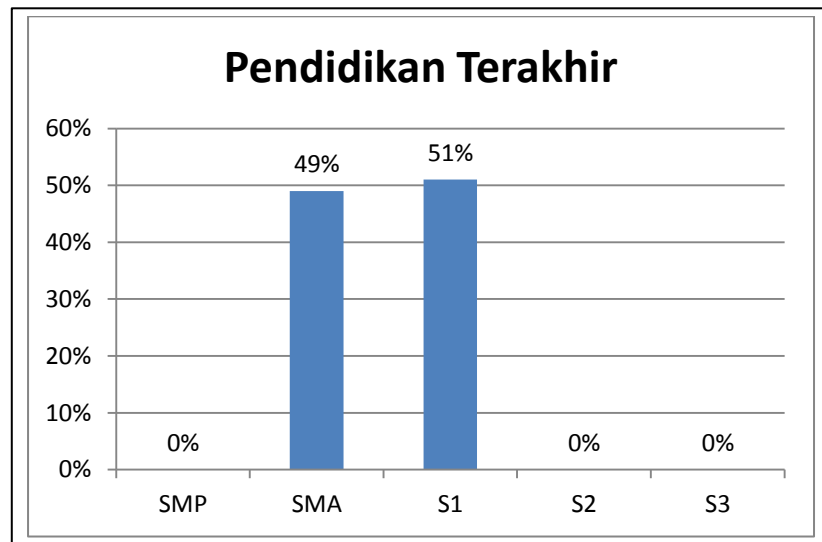
Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, berikut ini dapat dilihat data responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Total
1	SMP	0
2	SMA	49
3	S1	51
4	S2	0
5	S3	0
Total		100

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner dengan pendidikan terakhir yaitu S1 sebanyak 51 responden,

sedangkan mayoritas kedua yaitu SMA sebanyak 49 responden. Sisanya pendidikan terakhir yaitu SMP, S2, S3 tidak ditemukan pada saat penyebaran kuesioner. Berikut ini gambar diagram *chart* persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel 2010*)

Gambar 4.9 Diagram *chart* Untuk Pendidikan Terakhir

4.3 Analisis Data

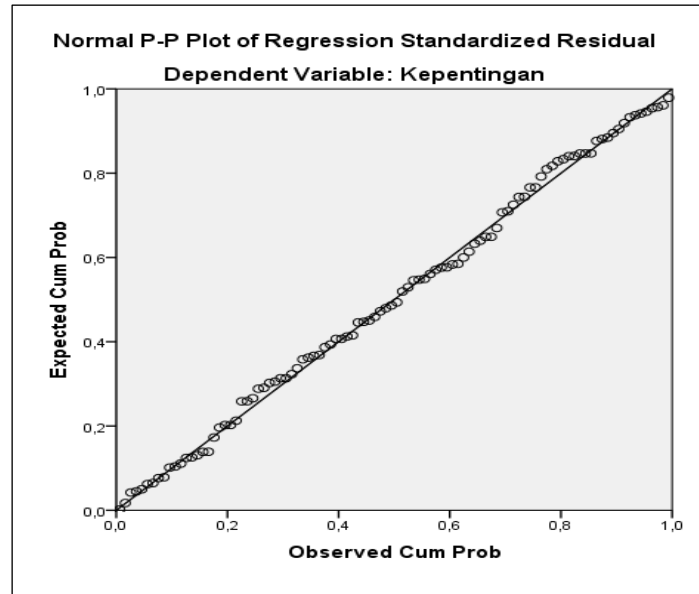
4.3.1 Uji Normalitas Residual

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyanto, 2014:90). Dalam penelitian ini digunakan cara analisis dengan uji normalitas P-P Plot.

Uji normalitas residual dengan P-P Plot, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot *of regression standardized residual*. Sebagai dasar keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Berikut hasil

uji normalitas residual dengan menggunakan P-P Plot dapat dilihat pada gambar 4.10 dan gambar 4.11 berikut:

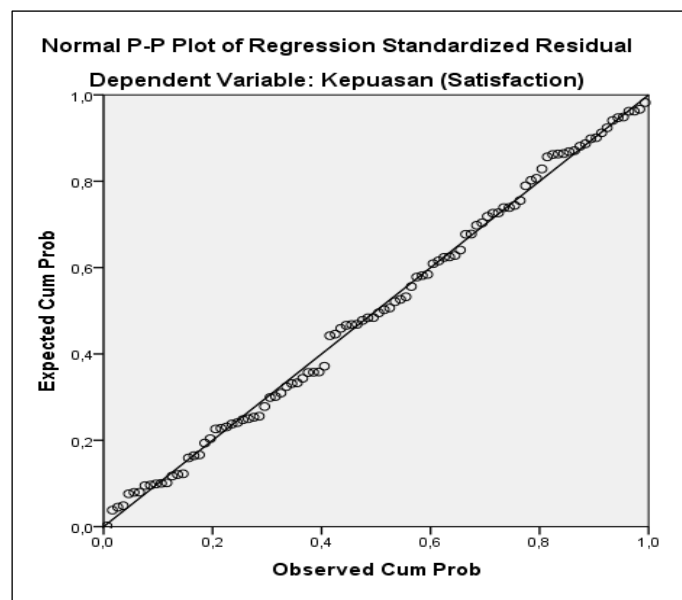
1. Uji Normalitas Tingkat Kepentingan



(Sumber: Diolah Dengan SPSS Versi 22)

Gambar 4.10 Uji Normalitas Residual Menggunakan P-P Pot (Kepentingan)

2. Uji Normalitas Tingkat Kepuasan



(Sumber: Diolah Dengan SPSS Versi 22)

Gambar 4.11 Uji Normalitas Residual Menggunakan P-P Pot (Kepuasan)

Dari gambar 4.10 dan gambar 4.11 dengan menggunakan uji normalitas P-P Plot diatas, uji normalitas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai residual tersebut terdistribusi normal.

4.4 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang telah disebar terhadap 100 sampel pada peserta dan pegawai aktif BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian, maka peneliti melakukan rekap jawaban berdasarkan dimensi dari metode *Customer Satisfaction Index* yang terdiri dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Resvonsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berikut akan dibahas mengenai tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Satisfaction*).

4.4.1 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Kuesioner Tingkat Kepentingan (*Importance*)

1. *Tangibles*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *tangibles* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapituasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	0	0	3	62	35
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0	0	23	53	24
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	15	67	18
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	0	1	12	67	20
Total	0	1	53	249	97

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.4 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *tangibles* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 249, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan dimensi *tangibles* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* terlihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Dimensi *Tangibles*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	0	0%
2	Tidak Penting	2	1	0%
3	Cukup Penting	3	53	13%
4	Penting	4	249	62%
5	Sangat Penting	5	97	24%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.5 diatas didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 0%, responden menjawab cukup penting sebesar 13%, responden menjawab penting sebesar 62%, dan menjawab sangat penting sebesar 24%.

2. *Reliability*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *reliability* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	0	0	23	51	26
2. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0	4	45	42	9
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun	0	0	30	40	30
4. Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	2	85	13
Total	2	14	132	167	85

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.6 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *reliability* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 167, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 2. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan dimensi *reliability* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* terlihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dimensi *Reliability*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	2	0%
2	Tidak Penting	2	14	4%
3	Cukup Penting	3	132	33%
4	Penting	4	167	42%
5	Sangat Penting	5	85	21%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.7 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 4%, responden menjawab cukup penting sebesar 33%, responden menjawab penting sebesar 42%, dan menjawab sangat penting sebesar 21%.

3. *Responsiveness*

Rekapitulasi jawaban responden dimensi *responsiveness* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Responsiveness*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	0	3	49	28	20
2. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	0	14	57	23	6
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	2	10	34	34	20
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	0	0	3	62	35
Total	0	17	111	198	74

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.8 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *responsiveness* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 198, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan dimensi *responsiveness* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* terlihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Dimensi *Responsiveness*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	0	0%
2	Tidak Penting	2	17	4%
3	Cukup Penting	3	111	28%
4	Penting	4	198	50%
5	Sangat Penting	5	74	19%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 4%, responden menjawab cukup penting sebesar 28%, responden menjawab penting sebesar 50%, dan menjawab sangat penting sebesar 19%.

4. Assurance

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *assurance* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapituasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Assurance*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	13	63	24
2. Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	0	2	21	56	21
3. Bagaimana pendapat anda kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	3	28	46	13	10
4. Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	0	1	29	52	18
Total	3	31	109	184	73

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.10 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *assurance* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 184, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 3. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan dimensi *assurance* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* terlihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	3	1%
2	Tidak Penting	2	31	8%
3	Cukup Penting	3	109	27%
4	Penting	4	184	46%
5	Sangat Penting	5	73	18%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.12 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 1%, responden menjawab tidak penting sebesar 8%, responden menjawab cukup penting sebesar 27%, responden menjawab penting sebesar 46%, dan menjawab sangat penting sebesar 18%.

5. *Emphaty*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *emphaty* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapituasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12 Rekapituasi Jawaban Dimensi *Emphaty*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	23	58	19
2. Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	0	2	18	62	18
3. Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	0	1	12	61	26
4. Apakah meneurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	0	0	2	40	58
Total	0	3	55	221	121

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.12 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *emphaty* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 221, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan dimensi *emphaty* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* terlihat pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Dimensi *Emphaty*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	0	0%
2	Tidak Penting	2	3	1%
3	Cukup Penting	3	55	14%
4	Penting	4	221	55%
5	Sangat Penting	5	121	30%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.14 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 1%, responden menjawab cukup penting sebesar 14%, responden menjawab penting sebesar 55%, dan menjawab sangat penting sebesar 30%.

6. *User Satisfaction* (Kepentingan)

User Satisfaction merupakan salah satu yang digunakan dalam penelitiannya ini yang menjelaskan terkait dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Penting (STP), Tidak Penting (TP), Cukup Penting (CP), Penting (P) dan Sangat Penting (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban *User Satisfaction* Kepentingan

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai fitur-fitur yang berfungsi sebagaimana mestinya	0	0	24	40	36
2. Bagaimana pendapat anda mengenai layanan aplikasi BPJSTKU sesuai dengan kebutuhan	0	4	36	45	15
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap solusi dari pengaduan	0	3	24	54	19
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fitur keamanan untuk mengamankan data pribadi	0	1	18	52	29
5. Apakah menurut anda fitur aplikasi BPJSTKU sangat menarik sehingga	1	40	45	14	0

selalu diakses					
Total	1	48	147	205	99

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.14 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori *User Satisfaction* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 205, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak penting, yaitu sebesar 1. Hal ini responden menunjukkan bahwa penting dengan *User Satisfaction* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi *User Satisfaction* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi *User Satisfaction*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Penting	1	1	0%
2	Tidak Penting	2	48	10%
3	Cukup Penting	3	147	29%
4	Penting	4	205	41%
5	Sangat Penting	5	99	20%
Total			500	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.16 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 10%, responden menjawab cukup penting sebesar 29%, responden menjawab penting sebesar 41%, dan menjawab sangat penting sebesar 20%.

4.4.2 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Kuesioner Tingkat Kepuasan (*Satisfaction*)

1. *Tangibles*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *tangibles* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif

jawaban yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	0	0	19	52	29
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0	1	32	55	12
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	33	48	19
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	0	1	29	45	25
Total	0	2	113	200	85

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.16 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *tangibles* berada pada tingkat puas, yaitu sebesar 200, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa puas dengan dimensi *tangibles* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* terlihat pada tabel 4.17 berikut ini:

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Dimensi *Tangibles*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
2	Tidak Puas	2	2	1%
3	Cukup Puas	3	113	28%
4	Puas	4	200	50%
5	Sangat Puas	5	85	21%
Total			400	100%

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.17 diatas didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0%, responden menjawab tidak puas sebesar 1%, responden menjawab

cukup puas sebesar 28%, responden menjawab puas sebesar 50%, dan menjawab sangat puas sebesar 21%.

2. *Reliability*

Rekapitulasi jawaban responden dimensi *reliability* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP).. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	0	3	45	49	3
2. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0	6	40	49	5
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun	6	22	50	19	3
4. Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	2	9	48	37	4
Total	8	40	183	154	15

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.18 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *reliability* berada pada tingkat cukup puas, yaitu sebesar 183, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 8. Hal ini responden menunjukkan bahwa cukup puas dengan dimensi *reliability* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.19 berikut ini:

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Dimensi *Reliability*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	8	2%
2	Tidak Puas	2	40	10%
3	Cukup Puas	3	183	46%
4	Puas	4	154	39%
5	Sangat Puas	5	15	4%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.19 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 2%, responden menjawab tidak puas sebesar 10%, responden menjawab cukup puas sebesar 46%, responden menjawab puas sebesar 39%, dan menjawab sangat puas sebesar 4%.

3. *Responsiveness*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *responsiveness* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Rekapituasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.20 Rekapituasi Jawaban Dimensi *Responsiveness*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	0	3	49	28	20
2. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	0	14	56	24	6
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	0	1	9	78	12
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	0	0	2	61	37
Total	0	18	116	191	75

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.20 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *responsiveness* berada pada tingkat puas, yaitu

sebesar 191, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa puas dengan dimensi *responsiveness* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.21 berikut ini:

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Dimensi *Responsiveness*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
2	Tidak Puas	2	18	5%
3	Cukup Puas	3	116	29%
4	Puas	4	191	48%
5	Sangat Puas	5	75	19%
Total			400	100%

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.21 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0%, responden menjawab tidak puas sebesar 5%, responden menjawab cukup puas sebesar 29%, responden menjawab puas sebesar 48%, dan menjawab sangat puas sebesar 19%.

4. Assurance

Rekapitulasi jawaban responden dimensi *assurance* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Assurance*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	11	65	24
2. Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	0	2	27	59	12

3. Bagaimana pendapat anda kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	0	17	62	12	9
4. Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	0	1	14	54	31
Total	0	20	114	190	75

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.22 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *assurance* berada pada tingkat puas, yaitu sebesar 190, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa puas dengan dimensi *assurance* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.23 berikut ini:

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
2	Tidak Puas	2	20	5%
3	Cukup Puas	3	114	29%
4	Puas	4	190	48%
5	Sangat Puas	5	76	18%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.23 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0%, responden menjawab tidak puas sebesar 5%, responden menjawab cukup puas sebesar 29%, responden menjawab puas sebesar 48%, dan menjawab sangat puas sebesar 18%.

5. *Emphaty*

Rekapitulasi jawaban reponden dimensi *emphaty* dalam kategori ini terdapat 4 pertanyaan, dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban yaitu yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP),

Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Emphaty*

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	0	0	13	57	30
2. Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	0	1	34	44	21
3. Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	0	1	20	48	31
4. Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	0	1	5	22	72
Total	0	3	72	171	154

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel 2010*)

Pada tabel 4.24 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori dimensi *emphaty* berada pada tingkat puas, yaitu sebesar 171, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 0. Hal ini responden menunjukkan bahwa puas dengan dimensi *emphaty* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.25 berikut ini:

Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Dimensi *Emphaty*

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
2	Tidak Puas	2	3	1%
3	Cukup Puas	3	72	18%
4	Puas	4	171	43%
5	Sangat Puas	5	154	38%
Total			400	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel 2010*)

Dari tabel 4.25 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0%, responden menjawab tidak puas sebesar 1%, responden menjawab cukup puas sebesar 18%, responden menjawab puas sebesar 43%, dan menjawab sangat puas sebesar 38%.

6. *User Satisfaction* (Kepuasan)

User Satisfaction merupakan salah satu yang digunakan dalam penelitian ini yang menjelaskan terkait dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Dimana dari masing-masing pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban *User Satisfaction* Kepuasan

Pertanyaan	Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
1. Bagaimana pendapat anda mengenai fitur-fitur yang berfungsi sebagaimana mestinya	0	0	24	46	30
2. Bagaimana pendapat anda mengenai layanan aplikasi BPJSTKU sesuai dengan kebutuhan	0	1	36	51	12
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap solusi dari pengaduan	3	6	37	39	15
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fitur keamanan untuk mengamankan data pribadi	0	0	26	54	20
5. Apakah menurut anda fitur aplikasi BPJSTKU sangat menarik sehingga selalu diakses	3	41	47	8	1
Total	6	48	170	198	78

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

Pada tabel 4.26 terlihat bahwa total jawaban terbesar responden terhadap pertanyaan dalam kategori *User Satisfaction* berada pada tingkat penting, yaitu sebesar 198, sedangkan pendapat responden yang terkecil berada pada tingkat sangat tidak puas, yaitu sebesar 6. Hal ini responden menunjukkan bahwa puas

dengan *User Satisfaction* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *User Satisfaction* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.27 berikut ini:

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi *User Satisfaction* Kepuasan

No	Jawaban	Skala Likert	frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	6	0%
2	Tidak Puas	2	48	10%
3	Cukup Puas	3	170	34%
4	Puas	4	198	40%
5	Sangat Puas	5	78	16%
Total			500	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel 4.27 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0%, responden menjawab tidak puas sebesar 10%, responden menjawab cukup puas sebesar 34%, responden menjawab puas sebesar 40%, dan menjawab sangat puas sebesar 16%.

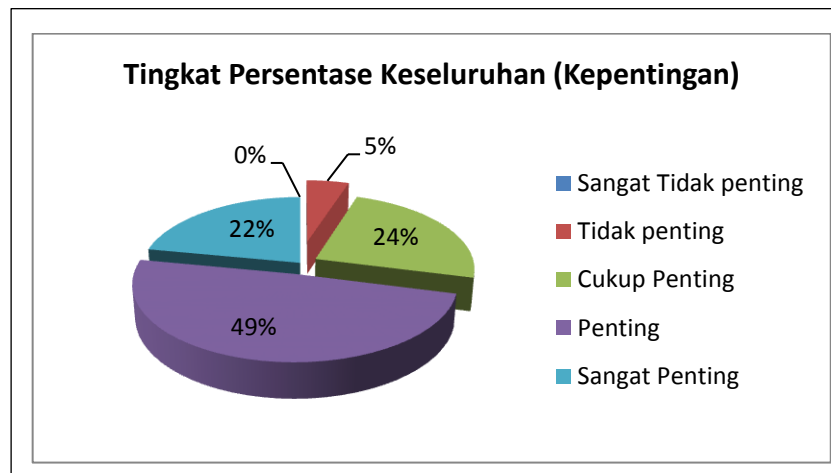
Setelah mengetahui persentase jawaban responden berdasarkan dimensi, kemudian peneliti melakukan perhitungan tingkat persentase secara keseluruhan, berikut perhitungan tingkat persentase secara keseluruhan dari responden tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terdapat pada tabel 4.28 dan tabel 4.29 berikut ini:

Tabel 4.28 Tingkat Persentase Keseluruhan (Kepentingan)

Pertanyaan	Jawaban						frekuensi	Persentase
	X1	X2	X3	X4	X5	Y		
1. Sangat Tidak penting	0	2	0	3	0	1	6	0%
2. Tidak penting	1	14	17	31	3	48	114	5%
3. Cukup Penting	53	132	111	109	55	147	607	24%
4. Penting	249	167	198	184	221	205	1224	49%
5. Sangat Penting	97	85	74	73	121	99	549	22%
Total							2500	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel diatas hasil yang dijawab responden sangat tidak penting 0%, responden menjawab tidak penting 5%, responden menjawab cukup penting 24%, responden menjawab penting 49%, dan responden menjawab sangat penting 22%. Dapat dilihat pada gambar 4.12 dengan diagram *pie* jawaban responden keseluruhan pada tingkat kepentingan.



(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Gambar 4.12 Persentase Jawaban Keseluruhan Responden (Kepentingan)

Dari gambar 4.12 diatas menunjukkan bahwa persentase terbesar jawaban pengguna berada pada alternatif jawaban penting, sedangkan persentase terendah berada pada alternatif jawaban sangat tidak penting.

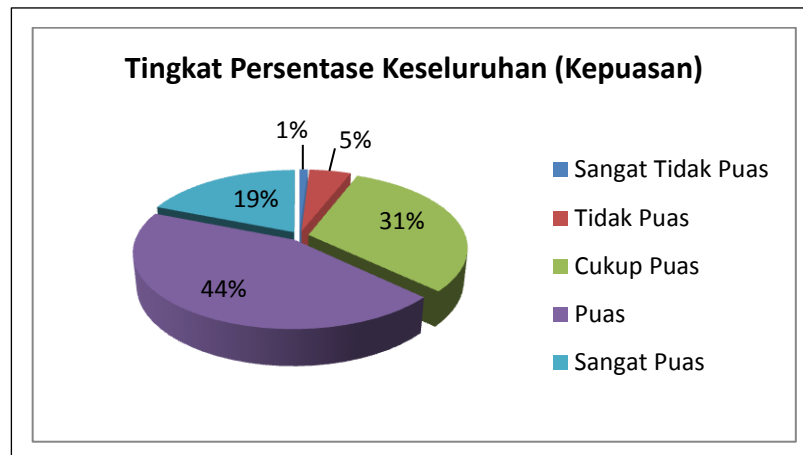
Tabel 4.29 Tingkat Persentase Keseluruhan (Kepuasan)

Pertanyaan	Jawaban						frekuensi	Persentase
	X1	X2	X3	X4	X5	Y		
1. Sangat Tidak Puas	0	8	0	0	0	6	14	1%
2. Tidak Puas	2	40	18	20	3	48	131	5%
3. Cukup Puas	113	183	116	114	72	170	768	31%
4. Puas	200	154	191	190	171	198	1104	44%
5. Sangat Puas	85	15	75	76	154	78	483	19%
Total							2500	100%

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

Dari tabel diatas hasil yang dijawab responden sangat tidak puas 1%, responden menjawab tidak puas 5%, responden menjawab cukup puas 31%,

responden menjawab puas 44%, dan responden menjawab sangat puas 19%. Dapat dilihat pada gambar 4.13 dengan diagram *pie* jawaban responden keseluruhan pada tingkat kepuasan.



(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel 2010*)

Gambar 4.13 Persentase Jawaban Keseluruhan Responden (Kepuasan)

Dari gambar 4.13 diatas menunjukkan bahwa persentase terbesar jawaban pengguna berada pada alternatif jawaban puas, sedangkan persentase terendah berada pada alternatif jawaban sangat tidak puas.

4.5 Uji Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfactin Index (CSI) digunakan sebagai *tools* atau metode perhitungan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang telah diimplementasi sejauh ini. Metode ini digunakan dengan melihat skor akhir dari perhitungan kuesioner yang disebar dengan memasukkan *range* nilai akhir dengan kategori kepuasan yang ada. Adapun kriteria tingkat kepuasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.30 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% - 34%	Tidak Puas
35% - 50%	Kurang Puas
51% - 65%	Cukup Puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

(Sumber: Sinnun, 2017)

4.6 Tahapan Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

4.6.1 Menghitung Nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Hasil rekapitulasi jawaban reponden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan dijumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel adapun rumus dalam perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut:

a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Indikator Y ke i

b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai Kepuasan Indikator X ke i

Adapun hasil perhitungan MIS dan MSS dari rumus diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31 Hasil Perhitungan MIS dan MSS

No. Indikator	Indikator	Tingkat Kepentingan (MIS)	Tingkat Kepuasan (MSS)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	4,32	4,10
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	4,01	3,78
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	4,03	3,86
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	4,06	3,94
A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	4,03	3,52
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	3,56	3,53
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun	4,00	2,91
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	4,01
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	3,65	3,65
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	3,21	3,22
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	3,60	3,32
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	4,32	4,35
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	4,13
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	3,96	3,81
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan pada aplikasi BPJSTKU	2,99	3,13
A16	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	3,87	4,15
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	3,96	4,17
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	3,96	3,85
A19	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	4,12	4,09
A20	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	4,56	4,65
Total		78,43	76,17

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

4.6.2 Perhitungan Nilai *Weight Factors* (WF)

Menghitung *Weight Factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan (MIS) menjadi angka persentasi dari total rata-rata tingkat kepentingan (MIS) seluruh indikator yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100 %. Adapun rumus perhitungan WF sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} * 100\%$$

Dimana:

MIS_i = *Mean Importace Score*

P = Jumlah Indikator

i = Indikator ke-i

adapun hasil perhitungan rumus diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Nilai WF

No. Indikator	Indikator	Tingkat Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	4,32	0,06
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	4,01	0,05
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	4,03	0,05
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	4,06	0,05
A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	4,03	0,05
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	3,56	0,05
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun	4,00	0,05
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	0,05
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	3,65	0,05
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	3,21	0,04
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	3,60	0,05
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	4,32	0,06
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	0,05

A14	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	3,96	0,05
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan pada aplikasi BPJSTKU	2,99	0,04
A16	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	3,87	0,05
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	3,96	0,05
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	3,96	0,05
A19	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	4,12	0,05
A20	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	4,56	0,06
Total		78,43	

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

4.6.3 Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS)

Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu nilai bobot yang berasal dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*/MSS). Adapun rumus perhitungan nilai WS yang didapat adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WFi * MSS_i$$

Dimana:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

adapun hasil perhitungan rumus diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33 Hasil Perhitungan WS

No. Indikator	Indikator	<i>Weight Factor</i> (WF)	Tingkat Kepuasan (MSS)	<i>Weight Score</i> (WS)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	0,06	4,10	0,23
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0,05	3,78	0,19
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	0,05	3,86	0,20
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	0,05	3,94	0,20

A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	0,05	3,52	0,18
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	0,05	3,53	0,16
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun	0,05	2,91	0,15
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	0,05	4,01	0,21
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	0,05	3,65	0,17
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	0,04	3,22	0,13
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	0,05	3,32	0,15
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	0,06	4,35	0,24
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	0,05	4,13	0,22
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	0,05	3,81	0,19
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan pada aplikasi BPJSTKU	0,04	3,13	0,12
A16	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	0,05	4,15	0,20
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	0,05	4,17	0,21
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	0,05	3,85	0,19
A19	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	0,05	4,09	0,21
A20	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	0,06	4,65	0,27
Total			76,17	3,84

(Sumber: Diolah Dengan *Microsoft Excel* 2010)

4.6.4 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil perhitungan CSI di dapat dari total WS (*weight score*) dibagi (skala likert tertinggi) kemudian di kali 100%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan hasil dari perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p W_{si}}{HS (5)} * 100\%$$

Dimana: HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5)

$$CSI = \frac{3,84}{5} * 100\%$$

$$CSI = 3,84 : 5 = 0,7675$$

$$CSI = 0,7675 * 100\% = 76,75\%$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk indikator-indikator pada pengguna aplikasi BPJSTKU adalah sebesar yang **76,75%**, artinya penilaian pengguna terhadap indikator-indikator menunjukkan tingkat kepuasan sudah cukup tinggi dengan tingkat kepuasan berada kriteria pada 66%-80% yang artinya para pengguna aplikasi BPJSTKU telah merasa “**PUAS**” terhadap kinerja yang dilakukan oleh pihak BPJS ketenagakerjaan. Walaupun hasil ini belum sampai ke kriteria sangat puas namun setidaknya hasil ini memberikan gambaran yang positif tentang aplikasi BPJSTKU yang ada saat ini.

4.7 Analisis Importance Performance Analysis

4.7.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan penelitian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) sehingga diperoleh perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Dengan mempengaruhi urutan-urutan tersebut maka pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang mengetahui apa-apa saja yang harus ditingkatkan dan apa-apa saja yang harus dipertahankan, sehingga

harapan pengguna aplikasi BPJSTKU dapat terpenuhi. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut: (Algifari, 2017)

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Ket: Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kepuasan Pengguna

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Kode	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Xi	Yi	Tki %	Prioritas
A1	<i>Tangibles</i>	Informasi mengenai tampilan aplikasi	410	432	94,90	16
A2		kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	378	401	94,26	17
A3		Memberikan kelengkapan informasi	386	403	95,78	15
A4		fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	394	406	97,04	13
A5	<i>Reliability</i>	Informasi mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPSJTKU	352	403	87,34	19
A6		Prosedur dalam penggunaan aplikasi	353	356	99,15	10
A7		Kemudahan dalam proses masuk akun	291	400	72,75	20
A8		Perhitungan dari simulasi JHT	401	411	97,56	11
A9	<i>Responsiveness</i>	Informasi mengenai daya tanggap aplikasi mengatasi masalah kesalahan input data	365	365	100,00	8
A10		Daya tanggap mengatasi error aplikasi	322	321	100,31	7
A11		daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	332	360	92,22	18
A12		Kecepatan akses aplikasi	435	432	100,69	5
A13	<i>Assurance</i>	Informasi mengenai keamanan data	413	411	100,48	6
A14		Jaminan informasi yang valid	381	396	96,21	14
A15		Kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	313	299	104,68	3
A16		Kelengkapannya dalam	415	387	107,23	1

		informasi				
A17	<i>Emphaty</i>	Informasi mengenai kemudahan memperoleh informasi	417	396	105,30	2
A18		Ketertarikan pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus	385	396	97,22	12
A19		Aplikasi BPJSTKU penting/tidak digunakan	409	412	99,27	9
A20		Keperluan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur yang lebih baik	465	456	101,97	4

Tabel 4,34 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap indikator. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari tiap indikator diperoleh melalui perbandingan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari 20 indikator pertanyaan yang menunjukkan aplikasi BPJSTKU yang berjalan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang sudah dapat memenuhi harapan pengguna karena nilai tingkat kesesuaian diketahui lebih besar dari 100%. Dari tabel 4,34 peringkat tertinggi adalah 107,23 yang merupakan dimensi *assurance* tentang kelengkapan informasi sedangkan peringkat terendah yaitu 72,75% yang merupakan kemudahan dalam proses masuk akun yang ada di dimensi *reliability*. Setelah mendapatkan prioritas kualitas layanan maka dibuatlah sebuah kuadran untuk mengelompokkan atribut-atribut tersebut.

4.7.2 Analisis Penentuan Prioritas Tingkat Kepuasan Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan guna mengetahui indikator mana yang masih rendah tingkat kinerjanya (prioritas utama), mana yang sudah baik kinerjanya (pertahankan prestasi), mana yang harus ditingkatkan karena kurang diperhatikan (prioritas rendah) dan mana yang harus diperbaiki

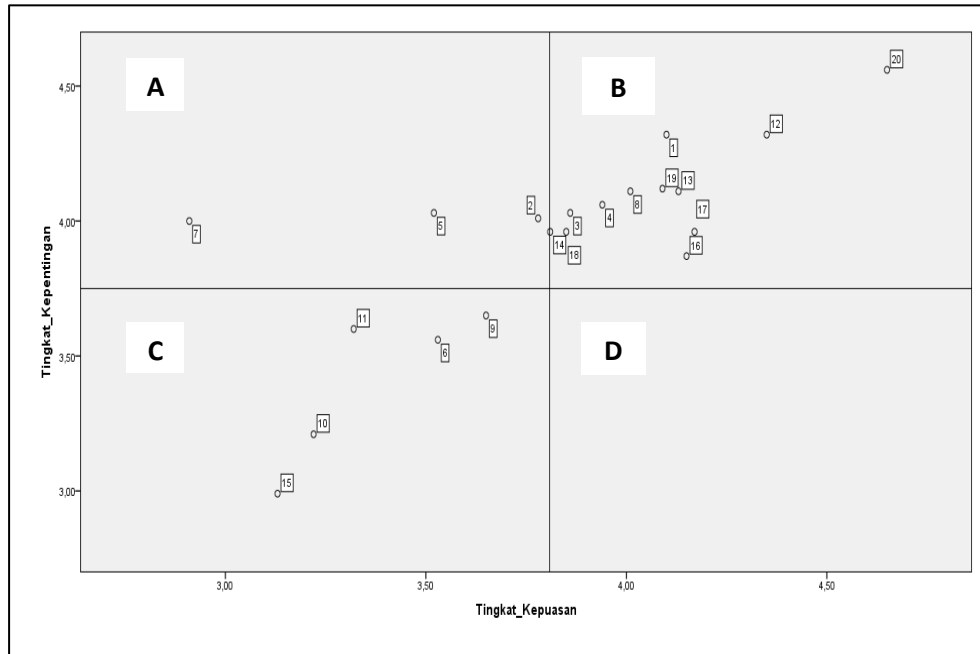
karena fokus perbaikan kurang tepat (berlebih) pada aplikasi BPJSTKU. Untuk menentukan prioritas perbaikan pada layanan aplikasi BPJSTKU tersebut dapat menggunakan diagram kartesius. Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Berikut ini hasil perhitungan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4,35:

Tabel 4.35 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Kode	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Y)	Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan (X)
A1	<i>Tangibles</i>	Informasi mengenai tampilan aplikasi	4,32	4,10
A2		kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	4,01	3,78
A3		Memberikan kelengkapan informasi	4,03	3,86
A4		fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	4,06	3,94
A5	<i>Reliability</i>	Informasi mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPSJTKU	4,03	3,52
A6		Prosedur dalam penggunaan aplikasi	3,56	3,53
A7		Kemudahan dalam proses masuk akun	4,00	2,91
A8		Perhitungan dari simulasi JHT	4,11	4,01
A9	<i>Responsiveness</i>	Informasi mengenai daya tanggap aplikasi mengatasi masalah kesalahan input data	3,65	3,65
A10		Daya tanggap mengatasi <i>error</i> aplikasi	3,21	3,22
A11		daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	3,60	3,32
A12		Kecepatan akses aplikasi	4,32	4,35
A13	<i>Assurance</i>	Informasi mengenai keamanan data	4,11	4,13
A14		Jaminan informasi yang valid	3,96	3,81
A15		Kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	2,99	3,13
A16		Kelengkapannya dalam informasi	3,87	4,15
A17	<i>Emphaty</i>	Informasi mengenai kemudahan memperoleh informasi	3,96	4,17
A18		Ketertarikan pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus	3,96	3,85
A19		Aplikasi BPJSTKU penting/tidak digunakan	4,12	4,09

A20		Keperluan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur yang lebih baik	4,56	4,65
-----	--	---	------	------

Dari tabel 4,35 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah digram kartesius untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran A, kuadran B, kuadran C, kuadran D. titik yang terletak dimasing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata tingkat tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kepuasan (X). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang terpotong tegak lurus pada titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan dibagi banyaknya atribut pertanyaan dari seluruh atribut dan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan dibagi banyaknya atribut pertanyaan (Algifari, 2017:72-73). Adapun gambar 4.14 dibawah ini adalah diagram kartesius dari setiap indikator pertanyaan kelima dimensi penelitian ini.



(Sumber: Hasil Perhitungan Penelitian Dengan *Tools* SPSS Versi 22)

Gambar 4.14 Diagram Kartesius

Gambar 4.14 diatas merupakan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran, masing-masing kuadran diisi oleh indikator-indikator yang masuk ke masing-masing kuadran disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut akan dijelaskan indikator-indikator yang masuk ke masing-masing kuadran.

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A menggambarkan posisi indikator kualitas layanan sebagai prioritas utama karena pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan ini dimana kuadran ini menggambarkan nilai tingkat kepentingan pengguna lebih tinggi dari rata-rata, sedangkan nilai tingkat kepuasannya dinilai rendah. Dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi BPJSTKU karena tingkat kepentingan pengguna pada indikator yang ada di kuadran ini dinilai sangat penting namun nilai tingkat kepuasannya masih rendah. Oleh karena itu, pihak BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Palembang harus memberikan perhatian

khusus dan memperbaiki kinerja pada indikator yang ada dikuadran ini agar tercapainya kepuasan pengguna.

Dalam kuadran ini terdapat 3 indikator kualitas layanan yang harus mendapatkan perhatian khusus untuk perbaikan kinerja. Berikut ini, merupakan tata letak kuadran A pada tabel 4.36:

Tabel 4.36 Tata Letak Kuadran A

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1.	A2	Kenyamanan dalam pengguna aplikasi BPJSTKU	4,01	3,78
2.	A5	Proses Pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU	4,03	3,52
3.	A7	Kemudahan dalam proses masuk akun	4,00	2,91

Dari 4.36 diatas menunjukkan dimana kode A2, A5 dan A7 nilai tingkat kepentingan sangat tinggi terhadap pengguna layanan aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang sedangkan dari tingkat kepuasan nilai yang diberikan rendah yang artinya pengguna belum merasa puas dalam mengimplementasikan aplikasi BPJSTKU.

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B ini menggambarkan kondisi indikator kualitas layanan harus dipertahankan karena pengguna merasa puas dengan layanan dimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari indikator tersebut juga tinggi dengan skor rata-rata keseluruhan, dengan kata lain pengguna menilai indikator yang ada dalam kuadran ini dinilai sangat penting dan tingkat kepuasannya dinilai sudah baik bahkan memuaskan, maka sebaiknya penyedia layanan tetap mempertahankan indikator ini.

Dalam kuadran ini terdapat 12 indikator kualitas layanan yang kinerjanya harus dipertahankan dan dikerjakan dengan baik karena memiliki nilai yang baik dimata pengguna. Berikut ini, merupakan tata letak kuadran B pada tabel 4.37:

Tabel 4.37 Tata Letak Kuadran B

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1.	A1	Tampilan aplikasi BPJSTKU	4,32	4,10
2.	A3	Kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	4,03	3,86
3.	A4	Fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	4,06	3,94
4.	A8	Perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	4,01
5.	A12	Kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	4,32	4,35
6.	A13	Keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	4,11	4,13
7.	A14	Jaminana informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	3,96	3,81
8.	A16	Menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	3,87	4,15
9.	A17	Informasi mengenai kemudahan memperoleh informasi	3,96	4,17
10.	A18	Tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	3,96	3,85
11.	A19	Aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	4,12	4,09
12.	A20	Keperluan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur yang lebih baik.	4,56	4,65

Dari tabel 4.37 menunjukkan dimana nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sangat tinggi pada pengguna layanan aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang artinya kuadran B ini diharapkan oleh pengguna aplikasi BPJSTKU serta sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pengguna pada saat menerapkan aplikasi BPJSTKU tersebut

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C ini menggambarkan situasi indikator kualitas layanan sebagai prioritas rendah, dimana kuadran ini menunjukkan indikator yang masuk dalam prioritas rendah dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, dan menjadi prioritas rendah bagi pengguna aplikasi BPJSTKU, karena indikator ini

tidak terlalu diharapkan pengguna untuk mendapatkan kepuasan. Walaupun indikator dalam kuadran ini dianggap kurang penting bagi pengguna, bukan berarti pihak BPJS Ketenagakerjaan bisa mengabaikan indikator ini, kinerja dari indikator ini juga harus diperhatikan dan dikelola dengan baik. Indikator yang terdapat dalam kuadran C ini ada 5 indikator. Berikut ini, merupakan tata letak kuadran C pada tabel 4.38:

Tabel 4.38 Tata Letak Kuadran C

No	Kode	Indikator	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan
1.	A6	Prosedur dalam penggunaan aplikasi	3,56	3,53
2.	A9	Mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan dalam penginputan data	3,65	3,65
3.	A11	Penyedia layanan informasi (<i>call center</i>)	3,60	3,32
4.	A10	Daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	3,21	3,22
5.	A15	Kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan pada aplikasi BPJSTKU	2,99	3,13

Dari tabel 4.38 diatas menunjukkan dimanan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sama-sama rendah pada layanannya aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang yang artinya perusahaan memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja terhadap layanan pada aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang .

D. Kuadran D (Berlebih)

Pada kuadran D ini menggambarkan posisi indikator kualitas layanan sebagai layanan yang berlebih, dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan pengguna rendah dari rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai tinggi. Dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun dalam pelaksanaan kinerja telah memberikan kepuasan yang berlebih sehingga kinerja sistem atau perusahaan dinilai terlalu

berlebih. Namun pada kuadran D ini wilayah grafik terlihat kosong tanpa indikator yang termasuk kedalamnya, dengan kata lain pihak BPJS ketenagakerjaan dapat memfokuskan perbaikan pada kuadran lainnya.

4.8 Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan metode *customer satisfaction index* dengan menggunakan dimensi dari *service quality*. Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara umum kepuasan pengguna aplikasi BPJSTKU telah puas hal ini didukung dengan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) yang dinyatakan nilai kepuasan mencapai **76,75%** hal ini termasuk dalam kategori **Puas**. Akan tetapi memang belum secara maksimal masuk ke dalam kategori sangat puas terlihat terdapat beberapa kategori yang harus diperbaiki dan prioritaskan agar mencapai kepuasan yang maksimal. Hal ini didukung dengan hasil analisis *importance performance analysis*, berikut hasil analisis dideskriptif tingkat kepuasan pengguna yaitu dijelaskan sebagai berikut:

1. Aplikasi BPJSTKU dilihat dari sisi dimensi *tangibles* (Bukti Fisik)

Aplikasi BPJSTKU umumnya memiliki *tangibles* yang merupakan informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi BPJSTKU, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna. Indikator-indikator no A2 masuk kedalam kuadran A, dimana kuadran A ini merupakan prioritas utama oleh karena itu harus diperbaiki, namun terdapat tiga indikator yang masuk kedalam kuadran B yaitu indikator no A1, A3 dan A4 dimana kuadran B ini merupakan pertahankan prestasi. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *tangibles* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.39:

Tabel 4.39 Pembagian Letak Kuadran serta Rekomendasi Dalam Dimensi *Tangibles*

No	<i>Tangibles</i>	Letak Kuadran	Keterangan	Rekomendasi
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja dari sistem ini telah sesuai dengan keinginan pengguna
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	A	Prioritas Utama	Pengelola layanan harus berkomunikasi secara langsung kepada pengguna untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh pengguna
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna

2. Aplikasi BPJSTKU dilihat dari sisi dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Aplikasi BPJSTKU umumnya memiliki *reliability* yang harus terjamin keandalannya sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi BPJSTKU, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna. Kehandalan ini berarti bahwa suatu komponen atau sistem akan sukses menjalani fungsinya, dalam jangka waktu dan kondisi operasi tertentu. Indikator no A5 dan A7 masuk kedalam kuadran A, dimana kuadran A ini merupakan prioritas utama oleh karena itu harus diperbaiki, namun terdapat dua indikator yang masuk kedalam kuadran C yaitu indikator no A6 dan A8 dimana kuadran C ini merupakan indikator tidak penting dan kinerja yang memberikan juga rendah. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *reliability* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.40:

Tabel 4.39 Pembagian Letak Kuadran serta Rekomendasi Dalam Dimensi *Tangibles*

No	<i>Tangibles</i>	Letak Kuadran	Keterangan	Rekomendasi
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja dari sistem ini telah sesuai dengan keinginan pengguna
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU	A	Prioritas Utama	Pengelola layanan harus berkomunikasi secara langsung kepada pengguna untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh pengguna
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna

3. Aplikasi BPJSTKU dilihat dari sisi dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aplikasi BPJSTKU harus memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, dimana sistem informasi umumnya memiliki *responsiveness* (daya tanggap) agar pengguna merasa nyaman dalam menggunakannya. Indikator no A11 dan A12 masuk kedalam kuadran B, dimana kuadran B ini merupakan pertahankan prestasi, namun terdapat dua indikator yang masuk kedalam kuadran C yaitu indikator no A9 dan A10 dimana kuadran C ini merupakan indikator tidak penting dan kinerja yang memberikan juga rendah. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *responsiveness* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.41:

Tabel 4.41 Pembagian Letak Kuadran serta Rekomendasi Dalam Dimensi *Responsiveness*

No	<i>Responsiveness</i>	Letak Kuadran	Keterangan	Rekomendasi
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data	C	Prioritas Rendah	pengelola layanan harus selalu berkomunikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui keluhan yang dirasakan pengguna serta menambahkan menu keluhan pengguna
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan	C	Prioritas Rendah	pengelola layanan harus selalu berkomunikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui keluhan yang dirasakan pengguna serta menambahkan menu keluhan pengguna
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>call center</i> dalam menangani pelayanan	B	Prioritas Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU	B	Prioritas Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna

4. Aplikasi BPJSTKU dilihat dari sisi dimensi *Assurance* (Jaminan)

Aplikasi BPJSTKU umumnya memiliki *assurance* (jaminan) dimana *assurance* ini untuk menjamin keamanan data dari pengguna sistem. Indikator no A13, A14 dan A16 masuk kedalam kuadran B, dimana kuadran B ini merupakan pertahankan prestasi, namun terdapat satu indikator yang masuk kedalam kuadran C yaitu indikator no A15 dimana kuadran C ini merupakan indikator tidak penting dan kinerja yang memberikan juga rendah. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *assurance* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.42:

Tabel 4.42 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi *Assurance*

No	<i>Assurance</i>	Letak Kuadran	Keterangan	Rekomendasi
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan <i>call center</i> dalam menangani pelayanan pada aplikasi BPJSTKU	C	Prioritas Rendah	Menambahkan menu keluhan pengguna, agar pengelola cepat dalam mengatasi keluhan
A16	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU yang telah menyediakan seluruh informasi dengan lengkap	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna

5. Aplikasi BPJSTKU dilihat dari sisi dimensi *Emphaty* (Empati)

Aplikasi BPJSTKU umumnya memiliki *emphaty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, baik komunikasi dan pemahaman kebutuhan pengguna. Indikator no A17, A18, A19 dan A20 masuk kedalam kuadran B, dimana kuadran B ini merupakan pertahankan prestasi. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *emphaty* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.43:

Tabel 4.43 Pembagian Letak Kuadran dan Rekomendasi Dalam Dimensi *Emphaty*

No	<i>Emphaty</i>	Letak Kuadran	Keterangan	Rekomendasi
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam aplikasi BPJSTKU	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU ini secara terus menerus	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A19	Apakah menurut anda aplikasi BPJSTKU penting/tidak untuk digunakan	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna
A20	Apakah meneurut anda aplikasi BPJSTKU perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	B	Pertahankan Prestasi	Pertahankan indikator ini karena kinerja sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa 76,75% artinya tingkat kepuasan berada pada kriteria 66%-80% yang berarti para pengguna telah merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi BPJSTKU.
2. Indikator yang harus diperbaiki untuk mendukung kualitas layanan yaitu berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), konsentrasi perbaikan pada kuadran A yang diisi oleh indikator:
 - a. Indikator A2 “Kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU”,
 - b. Indikator A5 “Informasi mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPSJTKU”,
 - c. Indikator A7 “Kemudahan dalam proses masuk akun”.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Dari hasil penelitian maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja sistem agar tingkat kepuasan (*performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (*importance*). Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada layanan aplikasi BPJSTKU.
2. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki aplikasi BPJSTKU kedepannya.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode kualitas layanan lainnya seperti SITQUAL, *web customer satisfaction*, Webqual 4, dan *importance performance analysis*.


DAFTAR PUSTAKA

- Agus Cahyono, Dkk. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Sistem Pengajaran Menggunakan Metode Servqual dan CSI*. Surakarta: Teknik Industri.
- Alhamdu, 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang. NoorFikri Offsrt.
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta.
- Andrean Halim, Huzaisyahnoor Aksad. 2016. *Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat Dipengadilan Negeri Kotabaru*. ISSN:2089-3787.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Gede I Kt. Tjahyadi Putra Budhi, Dkk, 2017. *Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan Dicentury Gym*. Bali: Vol. 7, No 1, Januari 2017.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang. UMM Press.
- Nurhasanah, Siti, 2017. *Praktikum Statistika 2 Untuk Ekonomi Dan Bisnis Aplikasi Dengan Ms Excel Dan SPSS*. Jakarta Selatan: Penerbit: Salemba Empat
- Mustofa, A., & Handayani, S. W, (2017). *Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Tata Kelola Keuangan Kantor Kecamatan Kamrajen Kabupaten Banyumas Menggunakan Framework Cobit 5.0 Pada Domain Mea (Monitoring, Evaluate, And Access)*. PRO BISNIS, 10(2).
- Muslihudin, Dkk, 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Metode Terstruktur dan Uml*. Yogyakarta: Andi.
- Priyanto, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offeset.
- Reza, Iredho Fani. 2016. *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kuantitatif dan Kombinasi*. Palembang Noerfikri Offset.
- Reza, Iredho Fani. 2016. *Penyusunan Skala Psikologi Memahami Manusia Secara Emporos*. Palembang: Noerfikri Offset.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Anallisis Manual dan IMB SPSS)*. Yogyakarta; Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhartini, 2017. *Aplikasi Alat Bantu Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs. 6 (Studi Kasus: Sdit Fathona Baturaja)*. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerasasi Akuntansi (Jsk)*. Vol. 01. No. 01, Hal 71-80, ISSN : 2579-3377.
- Simmun, Ahmad. 2017. *Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasisi Web Dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI*. Pontianak: *Jurnal Informatika*, Vol. 4 No. 1 April 2017, Pp. 146-154. ISSN: 2355-6579. E-ISSN: 2528-2247.
- Siregar, Syofian, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siregar , Helmi Fauzi, Dkk. 2018. *Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia*. *Jurnal Teknologi Informasi* Vol. 2, No.2. Desember 2018, P-ISSN 2580-7927, E-ISSN 2615-2738.
- Susanti, A. 2016. *Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi Hotel Berbasis Standard ISO 9126*. *Murnal Mikrotik* Volume: 06, Nomor: 03.
- Siti Husna AINU Syukri. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 2, Des 2014. ISSN 1412-6869.
- Tahoifah, I' anatutu. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tupamahu, Yonette Maya, Dkk. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Roti (Studi Kasus Pada Golden Bakery Di Ternate)*. *Jurnal Ilmiah Agribisnis dan Perikanan*. Vol 10 Nomor 1 (Mei 2017)
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Kualitatif Dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Widya Sastika. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Dikota Bandung 2017)*. *IKRAITH-HUMANIORA*, Vol. 2, No. 2, Juli 2018

LAMP IRAN I

Lampiran 1 Mohon Izin Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Nomor : B-~~2000~~/Un.09/VIII.1/PP.009/10/2018
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Observasi**

24 Oktober 2018

Kepada
Yth. Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang
di Palembang

Sehubungan dengan surat pengajuan proposal pra penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2015 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :

N a m a : NINA SEPTIYANI
NIM : 1515400040
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Tepi Sungai Ogan R.I. 025 RW. 009 Kel. 15 Ulu Kec. Jakabaring Palembang
Waktu Observasi : 25 Oktober s/d 25 Desember 2018
Objek Observasi : Data pengguna aplikasi BPJSTKU dan data aplikasi BPJSTKU


Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas mata kuliah tersebut. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan untuk pengembangan ilmu sesuai dengan program studinya dan tidak akan dipublikasikan kepada pihak ketiga.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Erlina

Jl. Prof. R. H. Zainal Abidin Pkry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 354668 website : www.saintek.radenfatah.ac.id



Lampiran 2 Persetujuan Izin Observasi (balasan)


BPJS
Ketenagakerjaan
 Nomor : B/11/112018
 2 November 2018

Yth.
 Pimpinan Universitas Islam Negeri (UIN) Palembang
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Palembang

Perihal : Persetujuan Izin Observasi

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan surat saudara nomor : B – 2020/Un.09/VIII.I/PP.009/10/2018
 Perihal permohonan observasi, maka kami dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang
 Palembang menyetujui permohonan tersebut kepada mahasiswa/i dari Universitas
 Islam Negeri (UIN) Palembang yang namanya tertera di bawah ini :

No	Nama	NIM	Jurusan/Program Studi
1	Nina Septiyani	1515400040	Sistem Informasi

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.



 M. Nuh
 Kabid Pemasaran PU
 Pps.Kepala Cabang

EV/DI/IF.00.00

Kantor Cabang Palembang : Jl. Jenderal Sudirman No. 131 Palembang 30126
 T (0711) 310 017 F (0711)362 053 www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran 3 Mohon Surat Izin Penelitian



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Nomor : B-963 /Un.09/ PP.07/VIII.2/05/2019
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian
An. Nina Septiyani**

21 Mei 2019

Kepada
Yth. Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Palembang
di Palembang

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

N a m a	: NINA SEPTIYANI
NIM / Program Studi	: 1515400040 / Sistem Informasi
Alamat	: Tepi Sungai Ogan RT. 025 RW. 009 Kel. 15 Ulu Kec. Jakabaring
Judul	: Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)
Waktu Penelitian	: 22 Mei s/d 22 Desember 2019
Objek Penelitian	: Data wawancara dan penyebaran kuisioner

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu, kami haturkan terima kasih.

Pih. Dekan
Wakil Dekan I,



Irham Palahudin
Irham Palahudin

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 354668 website : www.saintek.radenfatah.ac.id



Lampiran 4 Persetujuan Penelitian (balasan)


BPJS
Ketenagakerjaan
 Nomor : B/112018/112018

2 November 2018

Yth.
 Pimpinan Universitas Islam Negeri (UIN) Palembang
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Palembang

Perihal : Persetujuan Izin Observasi

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan surat saudara nomor : B – 2020/Un.09/VIII.I/PP.009/10/2018
 Perihal permohonan observasi, maka kami dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang
 Palembang menyetujui permohonan tersebut kepada mahasiswa/i dari Universitas
 Islam Negeri (UIN) Palembang yang namanya tertera di bawah ini :

No	Nama	NIM	Jurusan/Program Studi
1	Nina Septiyani	1515400040	Sistem Informasi

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.





M. Nuh
 Kabid Pemasaran PU
 Pps.Kepala Cabang

EV/DI/IF.00.00

Kantor Cabang Palembang : Jl. Jenderal Sudirman No. 131 Palembang 30126
 T (0711) 310 017 F (0711) 362 033 www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran 5 Surat Keterangan Pembimbing


KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 30 TAHUN 2019

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;

2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;

5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;

6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;

8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;

9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;

10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;

11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;

12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;

13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;

14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Muhammad Son Muarie, M.Kom NIDN : 2029128503
2. Sri Rahayu, M.Kom NIDN : 2004049101

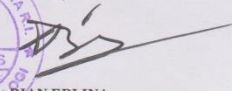
Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :


Nama : NINA SEPTIYANI
NIM/Jurusan : 1515400040/ Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : Genap / 2018 – 2019
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.

Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 15 Mei 2020.

Kcempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

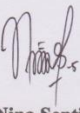

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 15 – 05 – 2019
REKTOR
DEKAN,

DIAN ERLINA





TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan

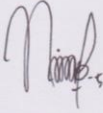
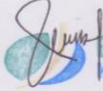
Lampiran 6 Berita Acara Wawancara

<u>BERITA ACARA WAWANCARA</u>	
<p>Pada hari ini 12 Maret 2019 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI),</p>	
Tempat	: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Narasumber	: DWI YUNITA SARI
Bagian	: Penata Madya TI
<p>Peneliti melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, kemudian narasumber memberikan data berkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.</p>	
Peneliti	Palembang, 07 OKTOBER 2019 Mengetahui, Penata Madya TI
 Nina Septiyani Nim. 1515400040	 <u>Dwi YUNITA SARI</u>

Lampiran 7 Berita Acara Observasi

BERITA ACARA OBSERVASI	
<p>Pada hari 19 Juni 2019 telah dilaksanakan observasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI),</p>	
Tempat	: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Objek	: Aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Peneliti	: Nina Septiyani / 1515400040
Jurusan/Fakultas	: Sistem Informasi / Sains dan Teknologi
Deskripsi	: Peneliti telah melakukan observasi awal dan mendapatkan gambaran hasil observasi sebagai judul peneliti terkait kualitas layanan pada aplikasi BPJSTKU menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i>
<p>Dengan berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
	Palembang, 4 Oktober 2019
	Mengetahui,
Peneliti	Kepala Bidang Umum dan SDM
	
<u>Nina Septiyani</u> Nim. 1515400040	Wasilon


Lampiran 8 Berita Acara Pengambilan Data

<u>BERITA ACARA PENGAMBILAN DATA</u>	
<p>Pada hari ini 16 November 2018 telah dilaksanakan pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI),</p>	
Tempat	: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Narasumber	: DWI YUNITA SARI
Bagian	: Penata Madya TI
<p>Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, kemudian narasumber memberikan data berkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.</p>	
Peneliti	Palembang, 07 Oktober 2019 Mengetahui, Penata Madya TI
	 
<u>Nina Septiyani</u> Nim. 1515400040	<u>DWI YUNITA SARI</u>

Lampiran 9 Berita Acara Penyebaran Kuesioner

BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER	
Pada hari ini 16 Juli sampai 2 Agustus 2019 telah dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (SI).	
Tempat	: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Responden	: Peserta Aktif dan Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang
Peneliti	: Nina Septiyani / 1515400040
Jurusan/Fakultas	: Sistem Informasi / Sains dan Teknologi
Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara <i>offline</i> , yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, kemudian responden menjawab setiap butir pertanyaan terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun kuesioner yang disebarkan peneliti terlampir.	
	Palembang, 4 Oktober 2019
	Mengetahui, Kepala Bidang Umum dan SDM
Peneliti	
	
<u>Nina Septiyani</u> Nim. 1515400040	<u>Wasilon</u>
Pembimbing I	Pembimbing II
	
<u>Muhammad San Muaric, M.Kom</u> NIDN: 2029128503	<u>Sri Rahayu, M.Kom</u> NIDN: 2004049101

Lampiran 10 Lembar Konsultasi Pembimbing I








**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id


LEMBAR KONSULTASI

NIM : 1515400040
 Nama : Nina Septiyani
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : 8
 Tahun Akademik : 2019
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi BPJSTKU menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)

Dosen Pembimbing I : Muhamad Son Muarie., M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	18 Juni 2019	Konsultasi Kuesioner	
2.	02 Agustus 2019	- tambah referensi di bab II uji data outlier, normalitas	
		- tambah pengerjaan uji data outlier, normalitas	
3.	15 Agustus	Acc bab I, II, III Perbaiki deskripsi tabel signifikansi tabel.	
4.	24 Sept 2019	Acc Seminar Haril	

Lampiran 11 Lembar Konsultasi Pembimbing II




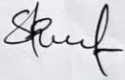
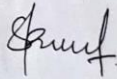
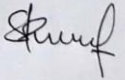
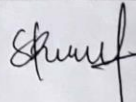
**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711)353360 website : www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 1515400040
 Nama : Nina Septiyani
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : 8
 Tahun Akademik : 2019
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi BPJSTKU menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)

Dosen Pembimbing II : Sri Rahayu., M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	29 / 05 - 2019	1. Latar belakang 2. Rumusan Masalah 3. Batasan Masalah 4. Tujuan Penelitian. Revisi Bab 1 dan Bab 2	
2.	18 / 6 - 2019	ACC Bab 1 Revisi Bab 2	
3.	16 / 7 - 2019	ACC Bab 2 lanjut Bab 3	
4.	18 / 7 - 2019	Revisi Bab 3	
5.	1 / 8 - 2019	ACC Bab 3.	

Lampiran 12 kuesioner

KUISIONER PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BPJSTKU BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

Identitas Responden:

Divisi / Unit :

Usia : < 20 tahun 28-34 tahun
 21-27 tahun > 35 tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP SMA S1
 S2 S3

Petunjuk umum

- BPJSTKU adalah media layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan, serta media pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah yang dapat diakses dimana pun berada.
- Untuk dapat mengakses aplikasi BPJSTKU ini, pengguna dapat menelusuri link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpjstku&hl=en>.
- Kajian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
- Partisipasi anda untuk mengisi instrument ini objektif sangat besar artinya bagi aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan kedepan.
- Skala tingkat kepentingan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan. Skala tingkat kepuasan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan kualitas pelayanan.
- Berilah tanda centang (✓) untuk jawaban yang anda pilih pada kolom yang tersedia, sesuai dengan nilai bobot skala (1-5) yang anda inginkan atau yang paling sesuai. Sebagai acuan dalam pemberian nilai atau bobot skala anda dapat melihat keterangan dibawah ini:

Tingkat Kepentingan:

- 1 : Sangat Tidak Penting (STP)
2 : Tidak Penting (TP)
3 : Cukup Penting (CP)
4 : Penting (P)
5 : Sangat Penting (SP)

Tingkat Kepuasan:

- 1 : Sangat Tidak Puas (STP)
2 : Tidak Puas (TP)
3 : Cukup Puas (CP)
4 : Puas (P)
5 : Sangat Puas (SP)

Lampiran 13 Konsultasi Kuesioner

KUISIONER PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BPJSTKU BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

OK 21/11/2018
Muhammad Dina

Identitas Responden:

Divisi / Unit :

Usia : < 20 tahun 28-34 tahun
 21-27 tahun > 35 tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP SMA S1
 S2 S3

Petunjuk umum

- BPJSTKU adalah media layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan, serta media pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah yang dapat diakses dimana pun berada.
- Untuk dapat mengakses aplikasi BPJSTKU ini, pengguna dapat menelusuri link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpjstku.h1-en>.
- Kajian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
- Partisipasi anda untuk mengisi instrument ini objektif sangat besar artinya bagi aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan kedepan.
- Skala tingkat kepentingan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan. Skala tingkat kepuasan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan kualitas pelayanan.
- Berilah tanda centang (✓) untuk jawaban yang anda pilih pada kolom yang tersedia, sesuai dengan nilai bobot skala (1-5) yang anda inginkan atau yang paling sesuai. Sebagai acuan dalam pemberian nilai atau bobot skala anda dapat melihat keterangan dibawah ini:

Tingkat Kepentingan:	Tingkat Kepuasan:
1 : Sangat Tidak Penting (STP)	1 : Sangat Tidak Puas (STP)
2 : Tidak Penting (TP)	2 : Tidak Puas (TP)
3 : Cukup Penting (CP)	3 : Cukup Puas (CP)
4 : Penting (P)	4 : Puas (P)
5 : Sangat Penting (SP)	5 : Sangat Puas (SP)

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Bukti Fisik (Tangibles)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU											

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Kehandalan (Reliability)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU											

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Daya Tanggap (Responsiveness)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap call center dalam menangani pelayanan											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU											

KUISIONER PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BPJSTKU BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG

Identitas Responden: Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum

Divisi / Unit :

Usia : < 20 tahun 28-34 tahun
 21-27 tahun > 35 tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP SMA S1
 S2 S3

Petunjuk umum

- BPJSTKU adalah media layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan, serta media pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah yang dapat diakses dimana pun berada.
- Untuk dapat mengakses aplikasi BPJSTKU ini, pengguna dapat menelusuri link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bpjstku.h1-en>.
- Kajian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
- Partisipasi anda untuk mengisi instrument ini objektif sangat besar artinya bagi aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan kedepan.
- Skala tingkat kepentingan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan. Skala tingkat kepuasan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan kualitas pelayanan.
- Berilah tanda centang (✓) untuk jawaban yang anda pilih pada kolom yang tersedia, sesuai dengan nilai bobot skala (1-5) yang anda inginkan atau yang paling sesuai. Sebagai acuan dalam pemberian nilai atau bobot skala anda dapat melihat keterangan dibawah ini:

Tingkat Kepentingan:	Tingkat Kepuasan:
1 : Sangat Tidak Penting (STP)	1 : Sangat Tidak Puas (STP)
2 : Tidak Penting (TP)	2 : Tidak Puas (TP)
3 : Cukup Penting (CP)	3 : Cukup Puas (CP)
4 : Penting (P)	4 : Puas (P)
5 : Sangat Penting (SP)	5 : Sangat Puas (SP)

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Bukti Fisik (Tangibles)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan aplikasi BPJSTKU											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kelengkapan informasi dalam aplikasi BPJSTKU											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu aplikasi yang ada pada aplikasi BPJSTKU											

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Kehandalan (Reliability)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran kepesertaan aplikasi BPJSTKU											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses masuk akun											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai perhitungan dari simulasi JHT dalam aplikasi BPJSTKU											

Pertanyaan	Tingkat kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)					
	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 CP	4 P	5 SP	
Daya Tanggap (Responsiveness)											
1. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU mengenai masalah kesalahan penginputan data											
2. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap aplikasi BPJSTKU dalam mengatasi error/kesalahan											
3. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap call center dalam menangani pelayanan											
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses aplikasi BPJSTKU											

19 - November - 2019

Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum

Lampiran 14 Dokumentasi Foto



Foto Penyebaran Kuesioner Dengan Pegawai
BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang





Foto Penyebaran Kuesioner Peserta Aktif

L A M P I R A N
II

Lampiran 1 Hasil Kuesioner

Hasil Kuisisioner 30 Responden (Tingkat Kepentingan)

Tingkat Kepentingan																															
R	Tangibles					Realibility					Responsiveness					Assurance					Emphaty					User Satisfaction					
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	T
1	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	3	17
2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16
3	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	5	4	4	5	18	3	4	3	3	2	15
4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	5	3	3	2	16
5	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	3	4	4	5	2	18
6	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	5	3	22
7	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	3	22
8	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	2	22
9	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	4	3	4	4	2	17
10	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	4	19
11	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	4	3	5	4	16	3	3	2	3	11	4	4	4	5	17	4	3	4	4	2	17
12	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	4	4	3	4	15	4	3	5	5	2	19
13	4	5	4	4	17	4	2	3	4	13	3	2	3	4	12	3	3	2	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	2	15
14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	2	16
15	4	3	4	4	15	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	2	17
16	4	5	3	3	15	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	4	3	18
17	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	3	3	4	5	15	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	5	3	5	4	21
18	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	3	2	5	4	14	4	4	2	4	14	4	3	4	4	15	5	4	3	4	3	19
19	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	2	4	14	4	3	4	5	16	4	3	3	4	2	16
20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	3	4	3	18
21	5	4	4	4	17	5	3	4	3	15	5	3	4	4	16	4	5	2	3	14	3	4	3	4	14	5	4	5	5	3	22
22	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	5	4	5	5	3	22
23	5	4	4	4	17	3	3	5	3	14	4	4	5	5	18	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	5	5	5	5	3	23
24	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	3	4	4	16	3	3	2	3	11	3	4	3	5	15	5	4	4	4	3	20
25	4	5	4	4	17	4	3	5	2	14	5	3	4	5	17	4	5	4	3	16	4	4	3	5	16	4	4	3	4	3	18
26	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	4	3	19
27	4	4	4	4	16	5	3	5	2	15	3	2	4	5	14	4	4	3	4	15	4	2	4	4	14	3	3	3	4	3	16
28	4	4	5	5	18	4	3	3	3	13	3	3	4	5	15	4	3	4	4	15	3	2	2	5	12	4	3	3	3	2	15
29	4	4	4	5	17	3	3	4	2	12	3	3	4	4	14	3	3	2	4	12	4	3	3	4	14	5	4	4	3	2	18
30	4	4	4	4	16	3	3	4	1	11	3	2	4	4	13	4	5	2	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	17

Hasil Kuisisioner 30 Responden (Tingkat Kepuasan)

Tingkat Kepuasan																															
R	Tangibles					Realibility					Responsiveness					Assurance					Emphaty					User Satisfaction					
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	T
1	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	2	3	13	3	4	4	3	14	4	4	3	4	2	17
2	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14
3	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	5	15	5	4	3	3	2	17
4	4	4	4	4	16	3	4	1	3	11	3	4	5	4	16	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	5	3	4	4	2	18
5	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	3	2	2	4	11	4	3	4	4	15	4	4	2	3	13	4	3	4	4	3	18
6	3	4	5	5	17	3	5	3	5	16	3	4	4	4	15	3	2	3	4	12	4	4	4	5	17	5	4	3	3	3	18
7	3	4	5	5	17	3	4	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	2	18
8	4	4	4	4	16	3	4	1	4	12	5	3	4	5	17	4	4	3	5	16	4	3	3	4	14	3	2	3	3	1	12
9	5	4	5	5	19	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	5	3	4	4	3	19
10	4	4	3	4	15	3	4	2	4	13	4	3	4	5	16	4	4	3	5	16	3	3	3	3	12	5	4	5	5	2	21
11	5	4	4	4	17	3	3	2	2	10	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	5	5	4	4	4	22
12	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	5	4	4	4	4	21
13	3	5	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	5	4	4	4	4	21
14	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	5	3	4	5	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22
15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	5	3	4	17	3	3	3	4	13	5	4	4	5	3	21
16	5	3	5	5	18	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	5	4	5	5	3	22
17	5	3	5	3	16	3	3	2	3	11	3	3	4	5	15	4	4	3	5	16	3	4	4	5	16	4	3	4	4	2	17
18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	4	3	5	17	4	3	3	4	14	4	3	4	5	3	19
19	5	4	5	5	19	3	3	2	3	11	3	3	4	5	15	4	4	3	5	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19
20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	5	15	3	3	4	5	15	3	3	3	4	2	15
21	5	4	4	4	17	3	2	1	3	9	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	2	16
22	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	2	4	4	13	3	4	3	3	13	5	4	5	5	19	3	3	3	5	2	16
23	4	4	4	4	16	4	3	2	2	11	4	4	4	5	17	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	2	18
24	5	5	5	5	20	3	3	2	2	10	3	2	4	4	13	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	5	5	4	22
25	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	3	3	3	4	13	4	3	4	4	2	17
26	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	5	3	19
27	3	4	5	5	17	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	3	19
28	3	4	5	5	17	3	3	4	3	13	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	3	3	4	3	2	15
29	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	5	4	4	5	18	4	4	2	3	13	4	3	3	5	15	3	3	3	4	5	18
30	4	3	5	4	16	4	3	4	3	14	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	5	4	4	4	3	20

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 30 RESPONDEN
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	Jumlah
A1	Pearson Correlation	1	,230	,347	,359	,661**
	Sig. (2-tailed)		,221	,060	,051	,000
	N	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,230	1	,109	,096	,576**
	Sig. (2-tailed)	,221		,565	,612	,001
	N	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,347	,109	1	,763**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,060	,565		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	,359	,096	,763**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,051	,612	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,661**	,576**	,770**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Tangibles*

		Correlations				
		A5	A6	A7	A8	Jumlah
A5	Pearson Correlation	1	,463**	,323	,228	,623**
	Sig. (2-tailed)		,010	,082	,227	,000
	N	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	,463**	1	,538**	,654**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,010		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
A7	Pearson Correlation	,323	,538**	1	,195	,637**
	Sig. (2-tailed)	,082	,002		,301	,000
	N	30	30	30	30	30
A8	Pearson Correlation	,228	,654**	,195	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,227	,000	,301		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,623**	,896**	,637**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	Jumlah
A9	Pearson Correlation	1	,607**	,365*	,368*	,827**
	Sig. (2-tailed)		,000	,047	,045	,000
	N	30	30	30	30	30
A10	Pearson Correlation	,607**	1	,490**	,334	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,071	,000
	N	30	30	30	30	30
A11	Pearson Correlation	,365*	,490**	1	,378*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,047	,006		,039	,000
	N	30	30	30	30	30
A12	Pearson Correlation	,368*	,334	,378*	1	,663**
	Sig. (2-tailed)	,045	,071	,039		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,827**	,832**	,674**	,663**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	Jumlah
A13	Pearson Correlation	1	,545**	,643**	,453*	,856**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,012	,000
	N	30	30	30	30	30
A14	Pearson Correlation	,545**	1	,177	-,073	,498**
	Sig. (2-tailed)	,002		,348	,702	,005
	N	30	30	30	30	30
A15	Pearson Correlation	,643**	,177	1	,604**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,348		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
A16	Pearson Correlation	,453*	-,073	,604**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,012	,702	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,856**	,498**	,874**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,000	

N	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	Jumlah
A17	Pearson Correlation	1	,145	,485**	,250	,629**
	Sig. (2-tailed)		,444	,007	,183	,000
	N	30	30	30	30	30
A18	Pearson Correlation	,145	1	,396*	,296	,708**
	Sig. (2-tailed)	,444		,030	,112	,000
	N	30	30	30	30	30
A19	Pearson Correlation	,485**	,396*	1	,303	,818**
	Sig. (2-tailed)	,007	,030		,103	,000
	N	30	30	30	30	30
A20	Pearson Correlation	,250	,296	,303	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,183	,112	,103		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,629**	,708**	,818**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Emphaty*

		Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Kepentingan
Tangibles	Pearson Correlation	1	,240	,475**	,344	,284	,699**
	Sig. (2-tailed)		,202	,008	,063	,129	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Reliability	Pearson Correlation	,240	1	,286	,356	,206	,635**
	Sig. (2-tailed)	,202		,125	,053	,274	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Responsiveness	Pearson Correlation	,475**	,286	1	,643**	,012	,748**
	Sig. (2-tailed)	,008	,125		,000	,951	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Assurance	Pearson Correlation	,344	,356	,643**	1	,244	,779**
	Sig. (2-tailed)	,063	,053	,000		,194	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Emphaty	Pearson Correlation	,284	,206	,012	,244	1	,478**
	Sig. (2-tailed)	,129	,274	,951	,194		,008
	N	30	30	30	30	30	30
Kepentingan	Pearson Correlation	,699**	,635**	,748**	,779**	,478**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,008	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 30 RESPONDEN
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,623	4

Gambar 7. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,701	4

Gambar 8. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	4

Gambar 9. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Resvonsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,689	4

Gambar 10. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,642	4

Gambar 11. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Emphaty*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,696	5

Gambar 12. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha User Satisfaction*

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 30 RESPONDEN
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	Jumlah
A1	Pearson Correlation	1	-,078	,277	,155	,543**
	Sig. (2-tailed)		,684	,139	,412	,002
	N	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	-,078	1	,068	,406*	,435*
	Sig. (2-tailed)	,684		,723	,026	,016
	N	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,277	,068	1	,783**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,139	,723		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	,155	,406*	,783**	1	,873**
	Sig. (2-tailed)	,412	,026	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,543**	,435*	,824**	,873**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,016	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Tangibles*

		Correlations				
		A5	A6	A7	A8	Jumlah
A5	Pearson Correlation	1	,162	,494**	,137	,567**
	Sig. (2-tailed)		,391	,006	,471	,001
	N	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	,162	1	,132	,759**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,391		,487	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
A7	Pearson Correlation	,494**	,132	1	,242	,691**
	Sig. (2-tailed)	,006	,487		,197	,000
	N	30	30	30	30	30
A8	Pearson Correlation	,137	,759**	,242	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,471	,000	,197		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,567**	,736**	,691**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	

N	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	Jumlah
A9	Pearson Correlation	1	,506**	,338	,588**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,004	,068	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
A10	Pearson Correlation	,506**	1	,620**	,421*	,833**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,020	,000
	N	30	30	30	30	30
A11	Pearson Correlation	,338	,620**	1	,350	,717**
	Sig. (2-tailed)	,068	,000		,058	,000
	N	30	30	30	30	30
A12	Pearson Correlation	,588**	,421*	,350	1	,723**
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,058		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,821**	,833**	,717**	,723**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas 30 Responden Dimensi *Responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	Jumlah
A13	Pearson Correlation	1	,745**	,308	,559**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,098	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
A14	Pearson Correlation	,745**	1	,276	,423*	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,140	,020	,000
	N	30	30	30	30	30
A15	Pearson Correlation	,308	,276	1	,334	,623**
	Sig. (2-tailed)	,098	,140		,071	,000
	N	30	30	30	30	30
A16	Pearson Correlation	,559**	,423*	,334	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,071		,000
	N	30	30	30	30	30

Jumlah	Pearson Correlation	,841**	,790**	,623**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Uji Validitas 30 Dimensi *Assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	Jumlah
A17	Pearson Correlation	1	,168	,375*	,523**	,742**
	Sig. (2-tailed)		,376	,041	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
A18	Pearson Correlation	,168	1	,495**	-,050	,466**
	Sig. (2-tailed)	,376		,005	,793	,009
	N	30	30	30	30	30
A19	Pearson Correlation	,375*	,495**	1	,400*	,800**
	Sig. (2-tailed)	,041	,005		,029	,000
	N	30	30	30	30	30
A20	Pearson Correlation	,523**	-,050	,400*	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,003	,793	,029		,000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,742**	,466**	,800**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas 30 Dimensi *Emphaty*

		Correlations					
		Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Kepuasan
Tangibles	Pearson Correlation	1	,652**	,429*	,182	,352	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,018	,337	,056	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Reliability	Pearson Correlation	,652**	1	,329	,148	,478**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,076	,434	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Responsiveness	Pearson Correlation	,429*	,329	1	,577**	,235	,684**
	Sig. (2-tailed)	,018	,076		,001	,211	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Assurance	Pearson Correlation	,182	,148	,577**	1	,269	,579**
	Sig. (2-tailed)	,337	,434	,001		,150	,001
	N	30	30	30	30	30	30
Emphaty	Pearson Correlation	,352	,478**	,235	,269	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,056	,008	,211	,150		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	,758**	,755**	,684**	,579**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 30 RESPONDEN
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,613	4

Gambar 7. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,644	4

Gambar 8. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,767	4

Gambar 9. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Resvonsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,750	4

Gambar 10. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,650	4

Gambar 11. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Emphaty*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	5

Gambar 12. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha User Satisfaction*

Uji Validitas (Tingkat Kepentingan)

Tabel 1 Tabel Penolong Uji Validitas Item Pertanyaan A1 Tingkat Kepentingan

Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	4	16	64	16	256
2	4	16	64	16	256
3	5	18	90	25	324
4	4	16	64	16	256
5	4	15	60	16	225
6	4	17	68	16	289
7	5	19	95	25	361
8	4	14	56	16	196
9	4	16	64	16	256
10	5	19	95	25	361
11	4	14	56	16	196
12	5	17	85	25	289
13	4	17	68	16	289
14	4	14	56	16	196
15	4	15	60	16	225
16	4	15	60	16	225
17	4	13	52	16	169
18	4	15	60	16	225
19	5	17	85	25	289
20	5	18	90	25	324
21	5	17	85	25	289
22	5	18	90	25	324
23	5	17	85	25	289
24	4	16	64	16	256
25	4	17	68	16	289
26	4	16	64	16	256
27	4	16	64	16	256
28	4	18	72	16	324
29	4	17	68	16	289
30	4	16	64	16	256
Jumlah	129	489	2116	561	8035
	$\sum X^2$ = 16641	$\sum Y^2$ = 239121			

(Sumber: Data diolah peneliti 2019)

Berikut perhitungan manual item A1:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{30(2116) - (129)(489)}{\sqrt{[30(561) - (16641)][30(8035) - (239121)]}}$$

$$r = \frac{63480 - 63081}{\sqrt{[16830 - 16641][241050 - 239121]}}$$

$$r = \frac{399}{\sqrt{[189][1929]}}$$

$$r = \frac{399}{\sqrt{364581}}$$

$$r = \frac{399}{603,80543}$$

$$r = 0,661$$

Hasil r_{hitung} untuk pengujian butir item A1 *Tangibles* adalah 0,661. Menurut tabel *r product moment* (Sugioyo, 2017:333) dengan signifikan 5% r tabelnya adalah 0,374 artinya hasil r_{hitung} dinyatakan valid karena r_{hitung} 0,661 > r_{tabel} 0,374. Hasil r_{hitung} uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *tangibles* tingkat kepentingan tidak dapat diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Uji Validitas (Tingkat Kepuasan)

Tabel 2 Tabel Penolong Uji Validitas Item Pertanyaan A1 Tingkat Kepuasan

Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	4	16	64	16	256
2	4	16	64	16	256
3	5	20	100	25	400
4	4	16	64	16	256
5	4	18	72	16	324
6	3	17	51	9	289
7	3	17	51	9	289
8	4	16	64	16	256
9	5	19	95	25	361
10	4	15	60	16	225
11	5	17	85	25	289
12	5	19	95	25	361
13	3	16	48	9	256
14	3	13	39	9	169
15	3	13	39	9	169
16	5	18	90	25	324
17	5	16	80	25	256
18	4	16	64	16	256
19	5	19	95	25	361
20	4	18	72	16	324
21	5	17	85	25	289
22	4	14	56	16	196
23	4	16	64	16	256
24	5	20	100	25	400
25	4	16	64	16	256
26	4	18	72	16	324
27	3	17	51	9	289
28	3	17	51	9	289
29	4	13	52	16	169
30	4	16	64	16	256

Jumlah	122	499	2051	512	8401
	$\sum X^2 =$ 14884	$\sum Y^2 =$ 249001			

(Sumber: Data diolah peneliti 2019)

Berikut perhitungan manual item A1:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{30 \cdot 2051 - (122)(499)}{\sqrt{[30(512) - (14884)][30(84401) - (249001)]}}$$

$$r = \frac{61530 - 60878}{\sqrt{[15360 - 14884][252030 - 249001]}}$$

$$r = \frac{652}{\sqrt{[476][3029]}}$$

$$r = \frac{652}{\sqrt{1441804}}$$

$$r = \frac{652}{1200,75}$$

$$r = 0,543$$

Hasil r_{hitung} untuk pengujian butir item *tangibles* (Tingkat Kepuasan) adalah 0,543. Menurut tabel r product moment (Sugioyo, 2016:333) dengan signifikansi 5% r_{tabel} adalah 0,374 artinya hasil r_{hitung} dinyatakan valid karena $r_{hitung} 0,543 > r_{tabel} 0,374$. Hasil r_{hitung} uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *tangibles* tingkat kepentingan tidak dapat diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Uji Reliabilitas (Tingkat kepentingan)

Tabel 3 Tabel Penolong Uji Reliabilitas Manual Dimensi *Tangibles* (Tingkat Kepentingan)

R	Skor Item No									
	A1	A2	A3	A4	(A1) ²	(A2) ²	(A3) ²	(A4) ²	$\sum X$	$\sum X^2$
1	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
2	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
3	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
5	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
6	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
7	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361

8	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
9	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
10	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
11	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
12	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
13	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
14	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
15	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
16	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
17	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
18	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
19	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
20	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
21	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
22	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
23	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
24	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
25	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
26	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
27	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
28	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
29	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
30	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
Jumlah	129	120	119	121	561	492	479	497	489	8035

(Sumber: Data diolah 2019)

Keterangan:

$$129^2 = 16641$$

$$120^2 = 14400$$

$$119^2 = 14161$$

$$121^2 = 146441$$

$$489^2 = 239121$$

1. Menghitung nilai varians setiap item pertanyaan.

E. Pertanyaan item A1

$$\sigma_{t1}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{561 - \frac{16641}{30}}{30} = \frac{561 - 554,7}{30} = 0,21$$

b. Pertanyaan item A2

$$\sigma_{t2}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{492 - \frac{14400}{30}}{30} = \frac{492 - 480}{30} = 0,4$$

c. Pertanyaan item A3

$$\sigma_{t3}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{479 - \frac{14161}{30}}{30} = \frac{479 - 472,033}{30} = 0,2322$$

d. Pertanyaan item A4

$$\sigma_{t4}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{497 - \frac{14641}{30}}{30} = \frac{497 - 488,033}{30} = 0,29889$$

2. Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,21 + 0,4 + 0,23222 + 0,29889 = 1,14111$$

3. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{8035 - \frac{(489)^2}{30}}{30} = \frac{8035 - \frac{239121}{30}}{30} = \frac{8035 - 7970,7}{30} = 2,14333$$

4. Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{1,14111}{2,14333} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0,5324]$$

$$r_{11} = [1,333][0,4676] = 0,623 \text{ (X1 Tangibles, Tingkat Kepentingan)}$$

Uji Reliabilitas (Tingkat Kepuasan)

Tabel 4 Tabel Penolong Uji Reliabilitas Manual Dimensi *Tangibles* (Tingkat Kepuasan)

R	Skor Item No								$\sum X$	$\sum X^2$
	A1	A2	A3	A4	(A1) ²	(A2) ²	(A3) ²	(A4) ²		
1	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
2	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
3	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
5	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
6	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
7	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
8	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
9	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
10	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
11	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
12	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
13	3	5	4	4	9	25	16	16	16	256
14	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
15	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
16	5	3	5	5	25	9	25	25	18	324
17	5	3	5	3	25	9	25	9	16	256
18	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
19	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
20	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
21	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
22	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
23	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
24	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
25	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
26	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324

27	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
28	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
29	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
30	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
Jumlah	122	118	131	128	512	472	587	562	499	8401

(Sumber: Data diolah 2019)

Keterangan:

$$122^2 = 14884$$

$$119^2 = 13924$$

$$131^2 = 17161$$

$$128^2 = 16384$$

$$499^2 = 249001$$

1. Menghitung nilai varians setiap item pertanyaan.

A. Pertanyaan item A1

$$\sigma_{t1}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{512 - \frac{14884}{30}}{30} = \frac{512 - 496,133}{30} = 0,52889$$

b. Pertanyaan item A2

$$\sigma_{t2}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{472 - \frac{142884}{30}}{30} = \frac{472 - 464,133}{30} = 0,26222$$

c. Pertanyaan item A3

$$\sigma_{t3}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1540 - \frac{17161}{30}}{30} = \frac{1540 - 572,033}{30} = 0,49889$$

d. Pertanyaan item A4

$$\sigma_{t4}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1610 - \frac{16384}{30}}{30} = \frac{1610 - 546,133}{30} = 0,52889$$

2. Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,52889 + 0,26222 + 0,49889 + 0,52889 = 1,81889$$

3. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{8401 - \frac{(499)^2}{30}}{30} = \frac{8401 - \frac{249001}{30}}{30} = \frac{8401 - 8300,03}{30} = 3,36556$$

4. Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{1,818889}{3,365556} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0,540442]$$

$$r_{11} = [1,333][0,459558] = 0,613 \text{ (X1 } Tangibles, \text{ Tingkat Kepuasan)}$$

Hasil Kuisisioner 100 Responden (Tingkat Kepentingan)

Tingkat Kepentingan																															
R	Tangibles					Realibility					Responsiveness					Assurance					Emphaty					User Satisfaction					
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	T
1	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	5	4	2	3	14	4	5	5	5	19	5	4	3	3	2	17
2	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	3	5	18	4	4	4	5	17	5	3	4	4	2	18
3	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	4	2	4	14	4	4	5	5	18	4	3	4	4	3	18
4	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	5	4	3	3	3	18
5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	3	4	4	15	4	4	2	5	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	2	18
6	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	3	4	3	3	2	15
7	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	3	4	5	15	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	3	17
8	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	3	3	18
9	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	5	3	3	18
10	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	4	3	4	3	2	16
11	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	18
12	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	3	2	3	3	1	12
13	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	4	2	2	15
14	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	4	2	15
15	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	3	3	4	4	2	16
16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	2	17
17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	3	4	4	3	18
18	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	4	3	5	4	16	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	3	5	4	21
19	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	4	3	4	3	19
20	5	4	4	4	17	3	3	4	5	15	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	5	3	4	5	17	4	3	3	4	2	16
21	5	3	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	3	18
22	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	3	4	2	17
23	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	5	3	5	5	3	21
24	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	5	3	2	18
25	5	3	3	4	15	4	2	3	5	14	3	3	4	3	13	5	4	4	3	16	3	3	4	4	14	4	5	4	4	3	20
26	5	4	4	4	17	3	4	5	4	16	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	3	3	4	5	2	17
27	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	3	20
28	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	5	2	17
29	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	3	4	5	15	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	3	19
30	5	3	3	4	15	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	3	3	4	5	15	4	3	4	4	15	4	3	4	5	2	18
31	5	4	4	4	17	5	2	5	3	15	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	2	4	4	2	15
32	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	2	5	15	5	4	4	5	18	5	3	4	4	3	19
33	5	4	4	4	17	5	3	4	2	14	4	3	4	4	15	4	4	2	4	14	4	4	4	5	17	5	3	4	4	2	18

34	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	5	5	3	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	5	2	20
35	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	4	4	3	5	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22
36	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	4	20
37	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	5	3	20
38	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	4	2	15
39	4	4	4	4	16	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	4	4	14	3	2	4	5	4	18
40	4	4	5	5	18	3	3	4	3	13	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	3	3	4	5	3	18
41	4	4	4	5	17	5	3	3	3	14	3	3	4	5	15	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	3	3	4	4	4	18
42	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	2	5	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	2	3	4	2	14
43	4	4	4	4	16	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	18
44	4	5	5	5	19	5	4	4	3	16	5	3	4	4	16	5	4	3	3	15	4	4	5	5	18	3	3	4	4	3	17
45	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	5	4	1	3	13	5	5	5	5	20	3	4	4	4	4	19
46	4	3	5	5	17	3	3	4	3	13	5	3	4	4	16	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	20
47	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	5	3	4	5	17	5	5	2	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	3	19
48	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	3	22
49	4	3	5	4	16	5	4	5	4	18	4	3	4	5	16	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	3	22
50	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	5	4	2	3	14	4	5	5	5	19	5	5	5	5	2	22
51	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	5	4	2	3	14	4	4	5	5	18	4	3	4	4	2	17
52	4	3	4	4	15	5	4	5	3	17	4	3	4	4	15	4	5	2	3	14	4	5	5	5	19	4	3	4	4	4	19
53	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	5	3	4	5	17	5	4	2	4	15	4	4	5	5	18	4	3	4	4	2	17
54	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	3	5	5	2	19
55	4	4	4	4	16	5	3	5	3	16	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	5	3	4	4	3	19
56	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	4	5	5	2	21
57	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	5	5	4	4	4	22
58	4	5	5	5	19	3	3	5	3	14	3	3	4	4	14	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
59	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	2	4	14	5	4	5	5	19	5	4	4	4	4	21
60	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	4	2	4	4	14	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22
61	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	5	2	3	14	4	4	4	5	17	5	4	4	5	3	21
62	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12	3	2	3	5	13	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	5	4	5	5	3	22
63	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	2	3	4	4	13	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	5	4	5	5	3	22
64	4	4	4	4	16	5	4	3	2	14	2	2	4	4	12	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	5	5	5	5	3	23
65	4	5	4	4	17	4	2	3	2	11	3	3	4	4	14	4	5	4	3	16	5	4	4	5	18	5	4	4	4	3	20
66	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	19
67	4	4	4	4	16	5	3	4	3	15	3	3	4	5	15	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	5	5	5	5	2	22
68	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	2	18
69	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	5	4	4	3	3	19
70	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	3	4	5	15	4	5	3	4	16	4	3	4	5	16	5	5	4	4	3	21
71	4	3	4	4	15	4	3	5	2	14	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	4	2	4	4	14	5	3	4	4	2	18

72	4	5	4	4	17	4	3	4	2	13	4	4	4	5	17	4	5	3	4	16	3	2	2	5	12	4	5	4	5	2	20
73	4	3	4	4	15	5	3	5	2	15	3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	3	3	5	15	5	5	5	5	3	23
74	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	2	4	4	13	3	2	4	4	13	3	4	4	5	16	4	3	4	3	3	17
75	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12	3	2	4	4	13	4	3	2	4	13	3	4	3	5	15	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	16	3	3	4	1	11	3	3	4	5	15	3	3	2	3	11	4	4	3	5	16	4	3	3	4	2	16
77	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	4	4	4	5	17	4	4	5	5	2	20
78	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	2	4	12	3	4	3	4	14	5	4	4	4	2	19
79	4	5	4	4	17	5	3	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	5	4	5	5	2	21
80	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	5	4	4	4	20
81	4	3	4	4	15	3	3	5	1	12	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16
82	4	5	3	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	3	3	1	4	11	3	4	3	5	15	3	4	3	3	2	15
83	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	5	15	4	3	1	3	11	4	4	3	5	16	3	5	3	3	2	16
84	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	5	2	18
85	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	5	4	5	5	3	22
86	4	3	4	5	16	4	3	3	3	13	3	2	4	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	5	5	3	22
87	4	5	3	3	15	3	3	5	3	14	5	3	4	4	16	3	3	2	4	12	3	4	4	4	15	5	5	5	5	3	23
88	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	5	2	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	3	20
89	4	4	5	5	18	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	3	3	2	3	11	4	3	4	5	16	4	4	3	4	3	18
90	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
91	4	3	3	3	13	5	4	3	4	16	5	3	4	4	16	5	4	3	4	16	4	5	4	5	18	3	3	3	4	3	16
92	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17	5	4	2	3	14	4	5	5	5	19	4	3	3	3	2	15
93	4	4	3	4	15	3	3	5	3	14	3	3	4	4	14	4	3	2	4	13	3	4	4	5	16	5	4	4	3	2	18
94	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	2	4	5	14	4	3	4	3	14	3	4	4	5	16	4	3	3	4	3	17
95	3	4	3	3	13	5	3	3	3	14	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	3	4	4	5	16	4	4	3	3	3	17
96	3	4	4	4	15	4	3	4	2	13	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
97	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	3	2	4	4	13	4	4	2	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	3	3	16
98	4	4	4	4	16	5	3	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	5	4	2	3	3	17
99	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16	3	4	4	4	15	4	3	2	4	2	15
100	4	4	5	4	17	5	3	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	5	16	4	3	2	4	2	15

Hasil Kuisisioner 100 Responden (Tingkat Kepuasan)

Tingkat Kepuasan																															
R	Tangibles					Realibility					Responsiveness					Assurance					Emphaty					User Satisfaction					
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	T
1	4	3	4	4	15	3	4	1	3	11	5	3	4	4	16	4	4	2	3	13	4	5	5	5	19	3	3	3	4	2	15
2	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	3	3	3	5	14	3	3	4	4	2	16
3	5	4	4	5	18	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	4	3	3	5	15	3	3	3	5	2	16
4	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	2	18
5	5	4	3	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	2	3	13	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22
6	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	5	15	4	4	4	4	3	19
7	5	4	3	4	16	4	3	3	3	13	3	3	4	5	15	4	3	3	4	14	3	3	4	5	15	3	3	3	3	3	15
8	4	4	5	5	18	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	4	3	5	4	3	19
9	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	4	3	3	5	15	4	4	4	4	2	18
10	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	5	15	4	5	5	5	2	21
11	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	4	2	17
12	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	5	15	4	3	4	4	2	17
13	5	4	3	3	15	4	2	2	2	10	3	3	3	5	14	4	4	3	4	15	4	3	3	5	15	4	3	4	5	3	19
14	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	3	5	15	4	4	4	4	3	19
15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	3	2	15
16	5	4	3	3	15	3	3	2	2	10	4	4	4	4	16	3	3	2	4	12	4	4	4	5	17	3	3	3	4	5	18
17	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	4	4	4	3	19
18	3	4	3	3	13	3	3	2	1	9	4	3	5	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	4	4	3	3	4	18
19	3	3	4	4	14	3	3	2	1	9	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	1	3	2	13
21	4	3	5	3	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	17
22	4	3	4	3	14	2	2	2	3	9	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	3	3	1	3	2	12
23	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	3	4	2	17
24	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	4	4	14	4	4	4	4	3	19
25	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14
26	3	3	3	4	13	3	4	1	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	5	5	18	4	4	3	4	2	17
27	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	2	18
28	3	4	4	4	15	3	3	1	3	10	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	4	4	3	3	3	17
29	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	4	3	3	4	14	4	5	5	5	19	4	4	2	4	1	15
30	4	5	3	5	17	4	4	2	4	14	3	4	5	4	16	4	3	2	5	14	4	3	4	5	16	4	4	1	4	3	16
31	5	4	3	4	16	3	3	2	3	11	3	2	2	4	11	5	3	3	4	15	5	4	4	5	18	4	4	3	4	2	17
32	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	5	3	3	4	15	5	5	5	5	20	3	3	2	4	3	15
33	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	5	4	3	2	14	4	4	5	5	18	4	3	3	4	1	15

34	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	2	3	13	4	5	5	5	19	5	5	3	4	2	19
35	5	3	5	5	18	3	4	2	4	13	2	3	4	4	13	5	5	3	5	18	4	3	4	5	16	4	4	3	4	2	17
36	5	3	5	3	16	3	4	1	4	12	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	4	4	5	5	18	3	3	3	3	2	14
37	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	4	3	4	4	15	5	4	3	3	2	17
38	5	4	5	5	19	3	4	2	4	13	5	5	5	5	20	4	4	2	5	15	5	4	5	5	19	5	3	4	4	2	18
39	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	3	4	4	3	18
40	4	3	4	4	15	4	3	1	3	11	3	3	4	5	15	4	4	2	5	15	4	4	4	5	17	5	4	3	3	3	18
41	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	2	18
42	5	5	5	5	20	3	5	3	5	16	3	2	3	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	3	3	2	15
43	5	3	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	4	3	5	16	4	5	5	5	19	3	3	4	4	3	17
44	5	5	4	4	18	4	3	3	2	12	5	3	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
45	5	3	4	5	17	4	3	4	3	14	5	3	4	4	16	4	4	3	5	16	4	4	5	5	18	4	3	5	3	3	18
46	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	3	2	16
47	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	4	3	18
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	2	3	3	1	12
49	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	3	19
50	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	2	21
51	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	3	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22
52	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
53	3	4	5	5	17	3	3	2	2	10	5	3	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	21
54	3	4	5	5	17	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	22
55	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	5	5	5	18	5	4	4	5	3	21
56	4	3	5	4	16	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	4	4	3	5	16	4	3	4	5	16	5	4	5	5	3	22
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	3	22
58	5	5	4	3	17	4	4	3	2	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	5	5	5	5	3	23
59	4	3	4	4	15	3	4	5	4	16	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	5	4	4	4	3	20
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
61	5	3	5	5	18	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	2	22
62	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	2	3	5	13	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	2	18
63	3	4	5	5	17	4	3	4	2	13	2	3	4	4	13	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14	5	4	4	3	3	19
64	4	3	3	3	13	3	2	1	3	9	2	2	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	2	3	13	5	5	4	4	3	21
65	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	5	4	4	5	18	5	3	4	4	2	18
66	4	4	3	3	14	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	4	4	2	4	14	4	3	5	5	17	4	5	4	5	2	20
67	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	5	4	3	4	16	5	3	4	5	17	5	5	5	5	3	23
68	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	4	3	5	5	17	4	3	4	3	3	17
69	4	5	3	5	17	5	5	5	3	18	3	2	3	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
70	4	5	4	5	18	5	5	5	3	18	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	4	2	16
71	5	5	5	5	20	5	5	2	3	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	2	20

72	4	3	4	3	14	4	2	3	4	13	4	4	4	5	17	3	2	2	3	10	3	4	4	4	15	5	4	4	4	2	19
73	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	4	4	3	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	5	2	21
74	4	3	3	4	14	3	4	2	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	5	16	4	3	4	4	15	3	5	4	4	4	20
75	4	4	5	5	18	4	3	2	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	5	16	4	4	3	4	15	3	4	3	3	3	16
76	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	3	3	4	5	15	4	4	2	5	15	5	5	4	5	19	3	4	3	3	2	15
77	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	3	5	3	3	2	16
78	3	5	4	4	16	2	2	3	2	9	3	3	4	4	14	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	3	4	4	5	2	18
79	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	5	4	5	5	3	22
80	3	4	3	3	13	2	3	2	3	10	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	3	22
81	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	5	4	3	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	3	23
82	3	4	4	5	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	4	3	20
83	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	5	4	3	5	17	5	4	5	5	19	4	4	3	4	3	18
84	5	4	5	5	19	4	3	2	3	12	4	4	4	4	16	5	5	3	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	3	19
85	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	4	5	3	4	16	5	5	3	5	18	3	3	3	4	3	16
86	5	4	4	4	17	3	3	2	3	11	3	2	4	4	13	4	4	3	5	16	4	3	5	5	17	4	3	3	3	2	15
87	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	5	4	4	3	2	18
88	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	3	3	4	3	17
89	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	4	4	3	3	3	17
90	5	4	3	4	16	4	3	3	3	13	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14	3	4	4	5	16	4	4	3	4	3	18
91	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	3	5	14	4	3	3	3	3	16
92	5	4	4	5	18	4	3	4	3	14	5	3	4	5	17	4	4	3	3	14	3	4	4	5	16	5	4	2	3	3	17
93	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	5	4	2	3	14	4	3	3	4	14	4	3	2	4	2	15
94	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	2	4	5	14	4	3	2	4	13	3	3	3	4	13	4	3	2	4	2	15
95	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	3	3	4	5	15	4	3	2	4	13	3	3	4	5	15	4	4	3	4	3	18
96	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	3	5	3	19
97	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	3	3	2	3	11	4	4	4	5	17	5	3	3	5	3	19
98	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	3	3	3	4	3	16
99	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	5	5	3	4	17	5	4	4	4	17	3	3	3	4	2	15
100	5	3	3	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	3	4	2	16

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 100 RESPONDEN
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	Jumlah
A1	Pearson Correlation	1	,130	,167	,225*	,502**
	Sig. (2-tailed)		,199	,097	,024	,000
	N	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	,130	1	,330**	,316**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,199		,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	,167	,330**	1	,812**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,097	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	,225*	,316**	,812**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,024	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,502**	,671**	,814**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Tangibles*

		Correlations				
		A5	A6	A7	A8	JUMLAH
A5	Pearson Correlation	1	,368**	,055	,222*	,557**
	Sig. (2-tailed)		,000	,584	,027	,000
	N	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	,368**	1	,308**	,637**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A7	Pearson Correlation	,055	,308**	1	,198*	,559**
	Sig. (2-tailed)	,584	,002		,049	,000
	N	100	100	100	100	100
A8	Pearson Correlation	,222*	,637**	,198*	1	,794**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,049		,000

N		100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,557**	,835**	,559**	,794**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	Jumlah
A9	Pearson Correlation	1	,503**	,352**	,279**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
A10	Pearson Correlation	,503**	1	,562**	,310**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
A11	Pearson Correlation	,352**	,562**	1	,280**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005	,000
	N	100	100	100	100	100
A12	Pearson Correlation	,279**	,310**	,280**	1	,592**
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	,005		,000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,802**	,832**	,666**	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	Jumlah
A13	Pearson Correlation	1	,602**	,279**	,224*	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,025	,000
	N	100	100	100	100	100
A14	Pearson Correlation	,602**	1	,249*	,232*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,020	,000
	N	100	100	100	100	100

A15	Pearson Correlation	,279**	,249*	1	,471**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,005	,012		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A16	Pearson Correlation	,224*	,232*	,471**	1	,685**
	Sig. (2-tailed)	,025	,020	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,683**	,692**	,772**	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	JUMLAH
A17	Pearson Correlation	1	,417**	,546**	,296**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
A18	Pearson Correlation	,417**	1	,557**	,289**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100
A19	Pearson Correlation	,546**	,557**	1	,360**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A20	Pearson Correlation	,296**	,289**	,360**	1	,615**
	Sig. (2-tailed)	,003	,004	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,766**	,772**	,832**	,615**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Empathy*

Gambar 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

		Correlations					
		Tangibles	Reliability	Resvonsiveness	Assurance	Emphaty	Kepentingan
Tangibles	Pearson Correlation	1	,315**	,326**	,183	,136	,638**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,068	,178	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	,315**	1	,246*	,177	,256*	,647**
	Sig. (2-tailed)	,001		,014	,078	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Resvonsiveness	Pearson Correlation	,326**	,246*	1	,519**	,133	,708**
	Sig. (2-tailed)	,001	,014		,000	,186	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,183	,177	,519**	1	,110	,625**
	Sig. (2-tailed)	,068	,078	,000		,276	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	,136	,256*	,133	,110	1	,513**
	Sig. (2-tailed)	,178	,010	,186	,276		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepentingan	Pearson Correlation	,638**	,647**	,708**	,625**	,513**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 100 RESPONDEN
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,661	4

Gambar 7. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,626	4

Gambar 8. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,684	4

Gambar 9. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,659	4

Gambar 10. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,740	4

Gambar 11. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Emphaty*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,614	5

Gambar 12. *Reliability Statistic Cronbach's Alpha User Satisfaction*

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 100 RESPONDEN
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	Jumlah
A1	Pearson Correlation	1	,182	,194	,261**	,601**
	Sig. (2-tailed)		,070	,053	,009	,000
	N	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	,182	1	,084	,334**	,577**
	Sig. (2-tailed)	,070		,404	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	,194	,084	1	,543**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,053	,404		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	,261**	,334**	,543**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,601**	,577**	,690**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Tangibles*

		Correlations				
		A5	A6	A7	A8	Jumlah
A5	Pearson Correlation	1	,467**	,409**	,242*	,681**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,015	,000
	N	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	,467**	1	,331**	,548**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A7	Pearson Correlation	,409**	,331**	1	,324**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
A8	Pearson Correlation	,242*	,548**	,324**	1	,731**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,681**	,779**	,740**	,731**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	JUMLAH
A9	Pearson Correlation	1	,506**	,419**	,239*	,795**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,017	,000
	N	100	100	100	100	100
A10	Pearson Correlation	,506**	1	,629**	,263**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,000
	N	100	100	100	100	100
A11	Pearson Correlation	,419**	,629**	1	,257**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,010	,000
	N	100	100	100	100	100
A12	Pearson Correlation	,239*	,263**	,257**	1	,537**
	Sig. (2-tailed)	,017	,008	,010		,000
	N	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,795**	,837**	,749**	,537**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas 100 Responden Dimensi *Responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	JUMLAH
A13	Pearson Correlation	1	,591**	,464**	,407**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A14	Pearson Correlation	,591**	1	,410**	,374**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A15	Pearson Correlation	,464**	,410**	1	,387**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000

	N	100	100	100	100	100
A16	Pearson Correlation	,407**	,374**	,387**	1	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,783**	,767**	,775**	,714**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Uji Validitas 100 Dimensi *Assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	JUMLAH
A17	Pearson Correlation	1	,452**	,396**	,379**	,722**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A18	Pearson Correlation	,452**	1	,565**	,293**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
A19	Pearson Correlation	,396**	,565**	1	,462**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
A20	Pearson Correlation	,379**	,293**	,462**	1	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,722**	,788**	,818**	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas 100 Dimensi *Emphaty*

Gambar 6. Hasil Uji Validitas *User Satisfaction*

		Correlations					
		Tangibles	Reliability	Resvonsiveness	Assurance	Emphaty	Kepuasan
Tangibles	Pearson Correlation	1	,397**	,454**	,371**	,157	,722**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,120	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	,397**	1	,321**	,274**	,195	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,006	,052	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Resvonsiveness	Pearson Correlation	,454**	,321**	1	,506**	,168	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,094	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,371**	,274**	,506**	1	,057	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000		,570	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	,157	,195	,168	,057	1	,469**
	Sig. (2-tailed)	,120	,052	,094	,570		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,722**	,642**	,783**	,664**	,469**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**HASIL UJI VALIDITAS KUISIONER 100 RESPONDEN
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS VERSI 22**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,600	4

Gambar 7. Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Tangibles

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	4

Gambar 8. Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	4

Gambar 9. Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	4

Gambar 10. Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	4

Gambar 11. Reliability Statistic Cronbach's Alpha dimensi Emphaty

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,673	5

Gambar 12. Reliability Statistic Cronbach's Alpha User Satisfaction

Uji Validitas (Tingkat Kepentingan)

Tabel 1 Tabel Penolong Uji Validitas Item Pertanyaan A1 Tingkat Kepentingan

Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	5	17	85	25	289
2	5	20	100	25	400
3	5	19	95	25	361
4	5	19	95	25	361
5	5	20	100	25	400
6	5	18	90	25	324
7	5	20	100	25	400
8	5	17	85	25	289
9	5	17	85	25	289
10	5	20	100	25	400
11	5	17	85	25	289
12	5	16	80	25	256
13	5	17	85	25	289
14	5	17	85	25	289
15	5	18	90	25	324
16	5	20	100	25	400
17	5	17	85	25	289
18	5	16	80	25	256
19	5	17	85	25	289
20	5	17	85	25	289
21	5	16	80	25	256
22	5	17	85	25	289
23	5	18	90	25	324
24	5	17	85	25	289
25	5	15	75	25	225
26	5	17	85	25	289
27	5	17	85	25	289
28	5	18	90	25	324
29	5	17	85	25	289
30	5	15	75	25	225
31	5	17	85	25	289
32	5	18	90	25	324
33	5	17	85	25	289
34	5	18	90	25	324
35	5	17	85	25	289
36	4	16	64	16	256
37	4	17	68	16	289
38	4	16	64	16	256
39	4	16	64	16	256
40	4	18	72	16	324
41	4	17	68	16	289
42	4	16	64	16	256
43	4	16	64	16	256
44	4	19	76	16	361
45	4	18	72	16	324
46	4	17	68	16	289
47	4	18	72	16	324
48	4	19	76	16	361
49	4	16	64	16	256
50	4	16	64	16	256
51	4	17	68	16	289
52	4	15	60	16	225
53	4	13	52	16	169
54	4	17	68	16	289
55	4	16	64	16	256
56	4	16	64	16	256
57	4	19	76	16	361

58	4	19	76	16	361
59	4	15	60	16	225
60	4	16	64	16	256
61	4	14	56	16	196
62	4	12	48	16	144
63	4	16	64	16	256
64	4	16	64	16	256
65	4	17	68	16	289
66	4	14	56	16	196
67	4	16	64	16	256
68	4	16	64	16	256
69	4	16	64	16	256
70	4	16	64	16	256
71	4	15	60	16	225
72	4	17	68	16	289
73	4	15	60	16	225
74	4	14	56	16	196
75	4	16	64	16	256
76	4	16	64	16	256
77	4	14	56	16	196
78	4	15	60	16	225
79	4	17	68	16	289
80	4	14	56	16	196
81	4	15	60	16	225
82	4	15	60	16	225
83	4	13	52	16	169
84	4	15	60	16	225
85	4	17	68	16	289
86	4	16	64	16	256
87	4	15	60	16	225
88	4	13	52	16	169
89	4	18	72	16	324
90	4	16	64	16	256
91	4	13	52	16	169
92	4	17	68	16	289
93	4	15	60	16	225
94	3	15	45	9	225
95	3	13	39	9	169
96	3	15	45	9	225
97	4	14	56	16	196
98	4	16	64	16	256
99	4	17	68	16	289
100	4	17	68	16	289
Jumlah	432	1642	7138	1894	27246
	ΣX^2 = 186624	ΣY^2 = 2696164			

(Sumber: Data diolah peneliti 2019)

Berikut perhitungan manual item A1:

$$r = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

$$r = \frac{100(7138) - (432)(1642)}{\sqrt{[100(1894) - (186624)][100(27246) - (2696164)]}}$$

$$r = \frac{713800 - 709344}{\sqrt{[189400 - 186624][2724600 - 2696164]}}$$

$$r = \frac{4456}{\sqrt{[2776][28436]}}$$

$$r = \frac{4456}{\sqrt{78938336}}$$

$$r = \frac{4456}{8884,724869}$$

$$r = 0,502$$

Hasil r_{hitung} untuk pengujian butir item A1 *Tangibles* adalah 0,502. Menurut tabel *r product moment* (Sugioyo, 2017:333) dengan signifikan 5% r tabelnya adalah 0,374 artinya hasil r_{hitung} dinyatakan valid karena $r_{hitung} 0,502 > r_{tabel} 0,374$. Hasil r_{hitung} uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *tangibles* tingkat kepentingan tidak dapat diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Uji Validitas (Tingkat Kepuasan)

Tabel 2 Tabel Penolong Uji Validitas Item Pertanyaan A1 Tingkat Kepuasan

Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	4	15	60	16	225
2	4	16	64	16	256
3	5	18	90	25	324
4	4	15	60	16	225
5	5	15	75	25	225
6	4	16	64	16	256
7	5	16	80	25	256
8	4	18	72	16	324
9	5	17	85	25	289
10	4	14	56	16	196
11	4	14	56	16	196
12	4	14	56	16	196
13	5	15	75	25	225
14	5	16	80	25	256
15	4	15	60	16	225
16	5	15	75	25	225
17	4	16	64	16	256
18	3	13	39	9	169
19	3	14	42	9	196
20	4	15	60	16	225
21	4	15	60	16	225
22	4	14	56	16	196
23	4	15	60	16	225
24	3	11	33	9	121
25	3	13	39	9	169

26	3	13	39	9	169
27	3	14	42	9	196
28	3	15	45	9	225
29	4	15	60	16	225
30	4	17	68	16	289
31	5	16	80	25	256
32	4	14	56	16	196
33	4	15	60	16	225
34	4	15	60	16	225
35	5	18	90	25	324
36	5	16	80	25	256
37	4	16	64	16	256
38	5	19	95	25	361
39	4	15	60	16	225
40	4	15	60	16	225
41	4	15	60	16	225
42	5	20	100	25	400
43	5	16	80	25	256
44	5	18	90	25	324
45	5	17	85	25	289
46	4	13	52	16	169
47	4	17	68	16	289
48	4	16	64	16	256
49	4	16	64	16	256
50	5	20	100	25	400
51	4	16	64	16	256
52	4	18	72	16	324
53	3	17	51	9	289
54	3	17	51	9	289
55	4	13	52	16	169
56	4	16	64	16	256
57	4	16	64	16	256
58	5	17	85	25	289
59	4	15	60	16	225
60	4	16	64	16	256
61	5	18	90	25	324
62	3	14	42	9	196
63	3	17	51	9	289
64	4	13	52	16	169
65	3	13	39	9	169
66	4	14	56	16	196
67	4	15	60	16	225
68	4	16	64	16	256
69	4	17	68	16	289
70	4	18	72	16	324
71	5	20	100	25	400
72	4	14	56	16	196
73	4	16	64	16	256
74	4	14	56	16	196
75	4	18	72	16	324
76	5	17	85	25	289
77	5	19	95	25	361
78	3	16	48	9	256
79	3	13	39	9	169
80	3	13	39	9	169
81	3	14	42	9	196
82	3	16	48	9	256
83	5	19	95	25	361
84	5	19	95	25	361
85	5	20	100	25	400
86	5	17	85	25	289

87	4	15	60	16	225
88	4	16	64	16	256
89	4	15	60	16	225
90	5	16	80	25	256
91	5	19	95	25	361
92	5	18	90	25	324
93	4	13	52	16	169
94	4	15	60	16	225
95	3	13	39	9	169
96	4	14	56	16	196
97	3	14	42	9	196
98	4	13	52	16	169
99	4	16	64	16	256
100	5	14	70	25	196
Jumlah	410	1568	6507	1728	24946
	$\Sigma X^2 =$ 168100	$\Sigma Y^2 =$ 2458624			

(Sumber: Data diolah peneliti 2019)

Berikut perhitungan manual item A1:

$$r = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

$$r = \frac{100 (6507) - (410)(1568)}{\sqrt{[100(1728) - (168100)][100(24946) - (2458624)]}}$$

$$r = \frac{750700 - 642880}{\sqrt{[172800 - 168100][2494600 - 2458624]}}$$

$$r = \frac{7820}{\sqrt{[4700][35976]}}$$

$$r = \frac{7820}{\sqrt{169087200}}$$

$$r = \frac{7820}{13003,35341}$$

$$r = 0,601$$

Hasil r_{hitung} untuk pengujian butir item *tangibles* (Tingkat Kepuasan) adalah 0,601.

Menurut tabel r product moment (Sugioyo, 2016:333) dengan signifikan 5% r tabelnya adalah 0,374 artinya hasil r_{hitung} dinyatakan valid karena r_{hitung} 0,601 > r_{tabel} 0,374. Hasil r_{hitung} uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS,

sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *tangibles* tingkat kepentingan tidak dapat diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Uji Reliabilitas (Tingkat kepentingan)

Tabel 3 Tabel Penolong Uji Reliabilitas Manual Dimensi *Tangibles* (Tingkat Kepentingan)

R	Skor Item No								$\sum X$	$\sum X^2$
	A1	A2	A3	A4	$(A1)^2$	$(A2)^2$	$(A3)^2$	$(A4)^2$		
1	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
2	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
3	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
4	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
6	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
7	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
8	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
9	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
10	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
11	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
12	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
13	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
14	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
15	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
16	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
17	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
18	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
19	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
20	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
21	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
22	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
23	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
24	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
25	5	3	3	4	25	9	9	16	15	225
26	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
27	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
28	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
29	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
30	5	3	3	4	25	9	9	16	15	225
31	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
32	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
33	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
34	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
35	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
36	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
37	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
38	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
39	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
40	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
41	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
42	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
43	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
44	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
45	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
46	4	3	5	5	16	9	25	25	17	289
47	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
48	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
49	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
50	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
51	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289

52	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
53	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
54	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
55	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
56	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
57	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
58	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
59	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
60	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
61	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
62	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
63	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
64	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
65	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
66	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
67	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
68	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
69	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
70	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
71	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
72	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
73	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
74	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
75	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
76	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
77	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
78	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
79	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
80	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
81	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
82	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
83	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
84	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
85	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
86	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
87	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
88	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
89	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
90	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
91	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
92	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
93	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
94	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
95	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
96	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
97	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
98	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
99	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
100	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
Jumlah	432	401	403	406	1894	1655	1657	1684	1642	27246

(Sumber: Data diolah 2019)

Keterangan:

$$432^2 = 186624$$

$$401^2 = 160801$$

$$403^2 = 162409$$

$$406^2 = 164836$$

$$1642^2 = 2696164$$

1. Menghitung nilai varians setiap item pertanyaan.

a. Pertanyaan item A1

$$\sigma_{t1}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1894 - \frac{186624}{100}}{100} = \frac{1894 - 1866,24}{100} = 0,2776$$

b. Pertanyaan item A2

$$\sigma_{t2}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1655 - \frac{160801}{100}}{100} = \frac{1655 - 1608,01}{100} = 0,4699$$

c. Pertanyaan item A3

$$\sigma_{t3}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1657 - \frac{162409}{100}}{100} = \frac{1657 - 1624,09}{100} = 0,3291$$

d. Pertanyaan item A4

$$\sigma_{t4}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1684 - \frac{164836}{100}}{100} = \frac{1684 - 1648,36}{100} = 0,3564$$

2. Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,2776 + 0,4699 + 0,3291 + 0,3564 = 1,433$$

3. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{27246 - \frac{(1642)^2}{100}}{100} = \frac{27246 - \frac{2696164}{100}}{100} = \frac{27246 - 26961,6}{100} = 2,8436$$

5. Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{1,433}{2,8436} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0,50394]$$

$$r_{11} = [1,333][0,49606] = 0,661 \text{ (X1 Tangibles, Tingkat Kepentingan)}$$

Uji Reliabilitas (Tingkat Kepuasan)

Tabel 4 Tabel Penolong Uji Reliabilitas Manual Dimensi *Tangibles* (Tingkat Kepuasan)

R	Skor Item No								$\sum X$	$\sum X^2$
	A1	A2	A3	A4	$(A1)^2$	$(A2)^2$	$(A3)^2$	$(A4)^2$		
1	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
2	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
3	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
4	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
5	5	4	3	3	25	16	9	9	15	225
6	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
7	5	4	3	4	25	16	9	16	16	256
8	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
9	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
10	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
11	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
12	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
13	5	4	3	3	25	16	9	9	15	225
14	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
15	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
16	5	4	3	3	25	16	9	9	15	225
17	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
18	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
19	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
20	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
21	4	3	5	3	16	9	25	9	15	225
22	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
23	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
24	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
25	3	4	4	2	9	16	16	4	13	169
26	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
27	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
28	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
29	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
30	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
31	5	4	3	4	25	16	9	16	16	256
32	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
33	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
34	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
35	5	3	5	5	25	9	25	25	18	324
36	5	3	5	3	25	9	25	9	16	256
37	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
38	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
39	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
40	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
41	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
42	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
43	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
44	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
45	5	3	4	5	25	9	16	25	17	289
46	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
47	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
48	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
49	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
50	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
51	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
52	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
53	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
54	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
55	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169

56	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
57	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
58	5	5	4	3	25	25	16	9	17	289
59	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
60	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
61	5	3	5	5	25	9	25	25	18	324
62	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
63	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
64	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
65	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
66	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
67	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
68	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
69	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
70	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
71	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
72	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
73	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
74	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
75	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
76	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
77	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
78	3	5	4	4	9	25	16	16	16	256
79	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
80	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
81	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
82	3	4	4	5	9	16	16	25	16	256
83	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
84	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
85	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
86	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
87	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
88	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
89	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
90	5	4	3	4	25	16	9	16	16	256
91	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
92	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
93	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
94	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
95	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
96	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
97	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
98	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
99	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
100	5	3	3	3	25	9	9	9	14	196
Jumlah	410	378	386	394	1728	1472	1540	1610	1568	24946

(Sumber: Data diolah 2019)

Keterangan:

$$410^2 = 168100$$

$$378^2 = 142884$$

$$386^2 = 148996$$

$$394^2 = 155236$$

$$1568^2 = 2458624$$

1. Menghitung nilai varians setiap item pertanyaan.

d. Pertanyaan item A1

$$\sigma_{t1}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1728 - \frac{168100}{100}}{100} = \frac{1728 - 1681}{100} = 0,47$$

e. Pertanyaan item A2

$$\sigma_{t2}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1472 - \frac{142884}{100}}{100} = \frac{1472 - 1428,84}{100} = 0,4316$$

f. Pertanyaan item A3

$$\sigma_{t3}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1540 - \frac{148996}{100}}{100} = \frac{1540 - 1489,96}{100} = 0,5004$$

g. Pertanyaan item A4

$$\sigma_{t4}^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n} = \frac{1610 - \frac{155236}{100}}{100} = \frac{1610 - 1552,36}{100} = 0,5764$$

2. Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,47 + 0,4316 + 0,5004 + 0,5764 = 1,9784$$

3. Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{24946 - \frac{(1568)^2}{100}}{100} = \frac{24946 - \frac{2458624}{100}}{100} = \frac{24946 - 24586,2}{100} = 3,5976$$

4. Menghitung nilai reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{1,9784}{3,5976} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0,54992]$$

$$r_{11} = [1,333][0,45008] = 0,600 \text{ (X1 Tangibles, Tingkat Kepuasan)}$$

Lampiran 2 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nama Nina Septiyani, lahir di Palembang, tepatnya pada tanggal 29 September 1998. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) saya diselesaikan pada tahun 2009 di SD Negeri 90 Palembang. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) saya diselesaikan pada tahun 2012 di SMP Negeri 48 Palembang. Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) saya diselesaikan pada tahun 2015 di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Palembang. Saya melanjutkan pendidikan dibangku kuliah pada tahun 2015 dengan mengambil Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.