

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

##### 5.1.1 **Tingkat Kesesuaian**

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius. Perhitungan tingkat kesesuaian ( $Tki$ ) dan nilai rata-rata persepsi ( $Xi$ ) dan harapan ( $Yi$ ) dapat dilihat pada Tabel 5.1

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

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

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga

level yaitu :

- a. kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- b. kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- c. kesesuaian rendah : < 60%

**Tabel 5.1 Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki)**

Indikator	Skala Pengukuran		Tingkat Kesesuaian Tki (%)
	Kinerja	Harapan	
<b>Usa1</b>	319	320	99,6
<b>Usa2</b>	316	317	99,6
<b>Usa3</b>	320	320	100
<b>Iq1</b>	328	328	100
<b>Iq2</b>	324	325	99,6
<b>Iq3</b>	331	332	99,6
<b>Inq1</b>	323	324	99,6
<b>Inq2</b>	322	323	99,6
<b>Inq3</b>	331	333	99,3
<b>Us1</b>	323	326	99,1
<b>Us2</b>	323	324	99,6
<b>Us3</b>	315	316	99,6
<b>Total</b>	<b>3875</b>	<b>3888</b>	<b>99,6</b>

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa persepsi pengguna website SIAP PPDB sangat memuaskan.

Rata-rata dari nilai persepsi ( $x$ ) dan nilai harapan ( $y$ ) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap indikator pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat wilayah.

### 5.1.2 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ( $X$ ,  $Y$ ) dimana  $X$  merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan  $Y$  adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus :

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

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

**Tabel 5.2 Nilai Rata – rata Penilaian Kinerja dan Harapan untuk setiap Atribut**

Nilai Rata – rata				
Indikator	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Harapan	Tingkat Harapan (Yi)
<b>Usa1</b>	319	3,19	320	3,2
<b>Usa2</b>	316	3,16	317	3,17
<b>Usa3</b>	320	3,2	320	3,2
<b>Iq1</b>	328	3,28	328	3,28
<b>Iq2</b>	324	3,24	325	3,25
<b>Iq3</b>	331	3,31	332	3,32
<b>Inq1</b>	323	3,23	324	3,24
<b>Inq2</b>	322	3,22	323	3,23
<b>Inq3</b>	331	3,31	333	3,33
<b>Us1</b>	323	3,23	326	3,26
<b>Us2</b>	323	3,23	324	3,24
<b>Us3</b>	315	3,15	316	3,16
<b>Total</b>	<b>3875</b>	<b>3,23</b>	<b>3888</b>	<b>3,24</b>

Langkah selanjutnya yaitu dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus :

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

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

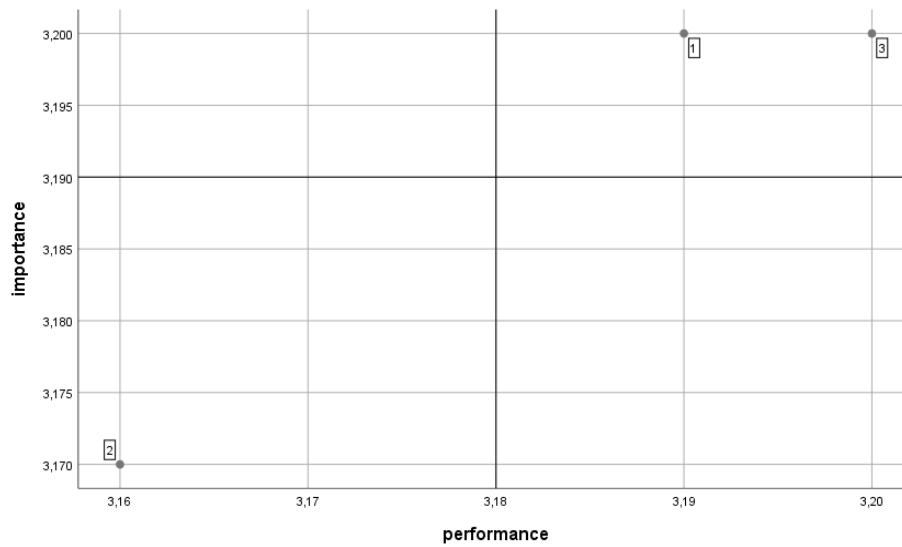
Tabel 5.3 Nilai Rata – rata Penilaian Kinerja dan Harapan untuk seluruh

## Atribut

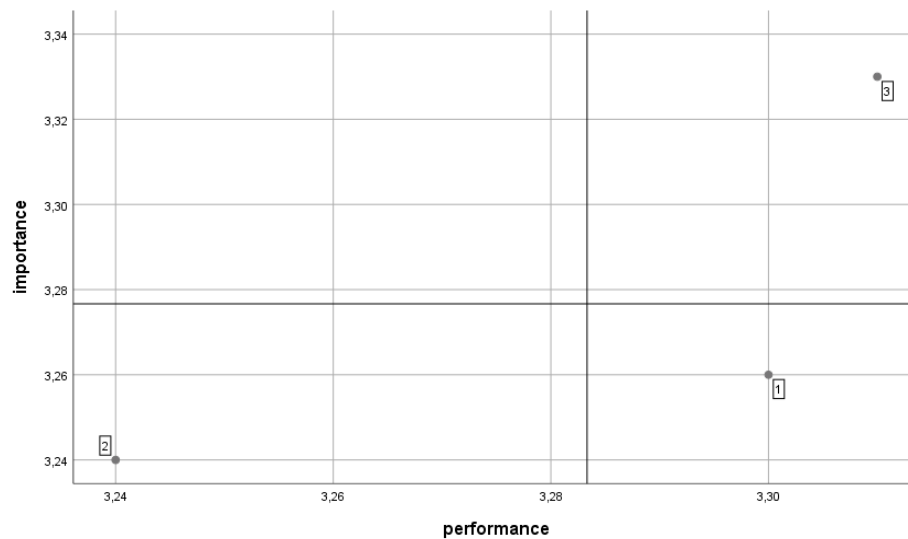
Nilai Rata – rata					
Indikator	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Harapan	Tingkat Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
Usa1	319	3,19	320	3,2	99,6
Usa2	316	3,16	317	3,17	99,6
Usa3	320	3,2	320	3,2	100
		<b>X = 3,18</b>		<b>Y = 3,19</b>	<b>99,73</b>
Iq1	328	3,28	328	3,28	100
Iq2	324	3,24	325	3,25	99,6
Iq3	331	3,31	332	3,32	99,6
		<b>X = 3,27</b>		<b>Y = 3,28</b>	<b>99,73</b>
Inq1	323	3,23	324	3,24	99,6
Inq2	322	3,22	323	3,23	99,6
Inq3	331	3,31	333	3,33	99,3
		<b>X = 3,25</b>		<b>Y = 3,26</b>	<b>99,5</b>
Us1	323	3,23	326	3,26	99,1
Us2	323	3,23	324	3,24	99,6
Us3	315	3,15	316	3,16	99,6
		<b>X = 3,20</b>		<b>Y = 3,22</b>	<b>99,43</b>
<b>Total</b>		<b>3,22</b>		<b>3,23</b>	<b>99,72</b>

Berdasarkan hasil tabel diatas diperoleh nilai kesesuaian yang paling tinggi dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99,73% hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kualitas website SIAP PPDB sangat berhasil pada aspek *usability* dan *Information quality*, sedangkan nilai kesesuaian terendah dengan nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 99,43 hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas website SIAP PPDB pada aspek *user satisfaction* yang perlu ditingkatkan. Dari total keseluruhan besarnya harapan pengguna yang telah terpenuhi sebesar 99,72% dan yang belum tercapai sebesar 0,28%.

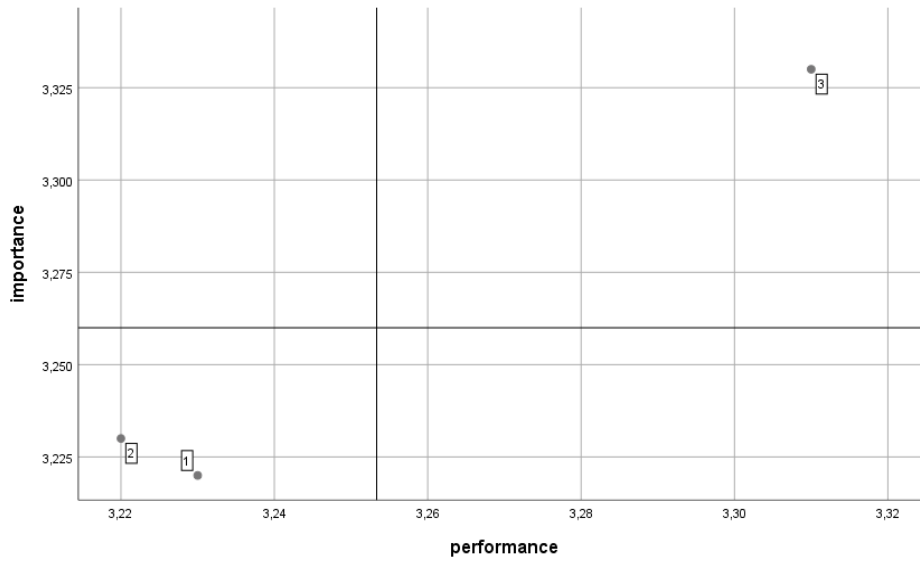
Dari hasil output diatas diperoleh bobot kinerja dan harapan serta nilai rata-rata penilaian kinerja dan harapan, kemudian nilai – nilai yang sudah ada diplotkan dengan diagram kartesius dengan menggunakan SPSS.



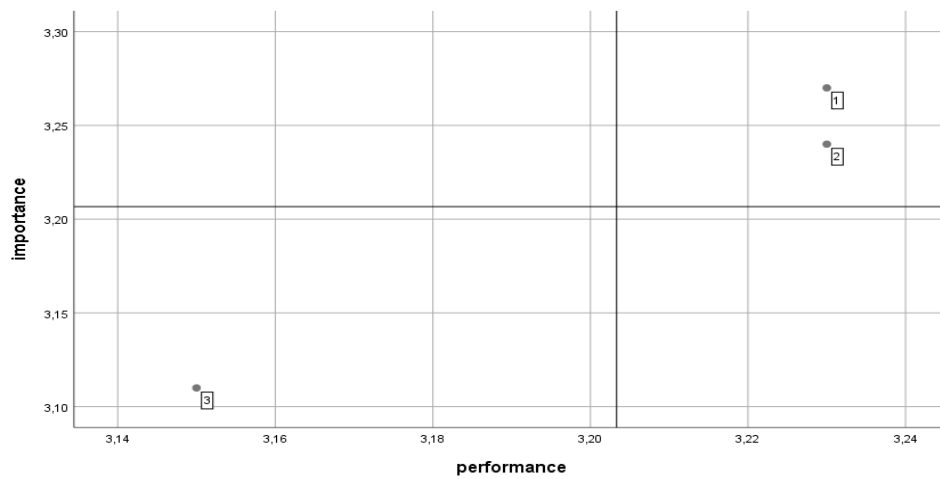
**Gambar 5.1 Diagram Kartesius *Usability* (Kegunaan)**



**Gambar 5.2 Diagram Kartesius *Information Quality* (Kualitas Informasi)**



**Gambar 5.3 Diagram Kartesius *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi)**



**Gambar 5.4 Diagram Kartesius *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)**

### 5.1.3 Pengambilan Keputusan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Tabel 5.4 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)**

<p style="text-align: center;"><b>Kuadran A</b> <b>Prioritas Utama</b> <b>(Concentrate Here)</b></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan/ website pemerintahan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran B</b> <b>Pertahankan Prestasi</b> <b>(Keep Up The Good Work)</b></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan pelayanannya sangat memuaskan sehingga website pemerintah harus mempertahankan kualitas pelayanannya.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Kuadran C</b> <b>Prioritas Rendah</b> <b>(Low Priority)</b></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran D</b> <b>Berlebihan</b> <b>(Possible Overkill)</b></p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan.</p>

Dari hasil gambar diagram kartesius diatas dapat diambil keputusan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut pada kuadran pertama merupakan atribut dianggap penting tetapi tidak memuaskan bagi pengguna sehingga menjadi perhatian bagi pemerintah supaya meningkatkan kualitas website. Pada kuadran A tidak terdapat atribut – atribut pertanyaan pada diagram kartesius.

2. Kuadran B

Atribut pada kuadran kedua merupakan atribut yang dianggap faktor pendukung untuk kepuasan pelanggan sehingga pada atribut ini harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Berikut ini adalah atribut - atribut yang berada pada kuadran sebagai berikut B :

- Website SIAP PPDB mudah dioperasikan, dengan kode atribut (USA1).
- Tampilan desain website SIAP PPDB menarik dengan kode atribut (USA3)
- Informasi yang disajikan relevan dengan kode atribut (IQ3)
- Website SIAP PPDB mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi lain dengan kode atribut (INQ3).
- Kepuasan pada kecepatan mengakses website SIAP PPDB dengan kode atribut (US1 )
- Rasa puas pada layanan website SIAP PPDB dengan kode atribut (US2).

### 3. Kuadran C

Atribut pada kuadran ketiga merupakan atribut tingkat kepuasan yang rendah dan tidak penting sehingga atribut ini tidak diprioritaskan. Berikut ini adalah atribut - atribut yang berada pada kuadran C sebagai berikut:

- Interaksi dengan website SIAP PPDB jelas dan mudah dimengerti dengan kode atribut (USA2)
- Informasi yang disediakan *up to date* dengan kode atribut (IQ2)
- Website SIAP PPDB menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi dengan kode atribut (INQ1)
- Layanan website PPDB yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (INQ2)



- Kemudahan dalam mengakses website SIAP PPDB dengan kode atribut (US3)

#### 4. Kuadran D

Atribut pada kuadran keempat merupakan atribut yang dianggap tidak penting tetapi pelayanannya memuaskan sehingga pada atribut ini dapat mengalokasikan kepada atribut yang akan ditangani yaitu atribut A. Berikut ini adalah atribut – atribut yang berada pada kuadran D sebagai berikut :

- Informasi yang tersedia akurat dengan kode atribut (IQ1)

## 5.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas website SIAP PPDB terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Usability* (Kegunaan) pada faktor Kinerja terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar 0,096 belum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = 0,827 yang lebih kecil dari  $t$  tabel = 1,985 dimana setiap peningkatan *usability* (kegunaan) pada *website* tidak berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunanya pada saat mengunjungi *website*.
2. *Usability* (Kegunaan) pada faktor Harapan terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar -0,113 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = - 1,357 yang

lebih kecil dari  $-t$  tabel = -1,985 atau nilai Sig. = 0,178 dimana setiap peningkatan *usability* (kegunaan) pada *website* berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunaannya pada saat mengunjungi *website*.

3. *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada faktor Kinerja terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar 0,306 belum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = 1,611 yang lebih kecil dari  $t$  tabel = 1,985 dimana setiap peningkatan *information quality* (kualitas informasi) pada *website* tidak berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunaannya pada saat mengunjungi *website*.
4. *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada faktor Harapan terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar 0,458 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = 4,779 yang lebih besar dari  $t$  tabel = 1,985 dimana setiap peningkatan *information quality* (kualitas informasi) pada *website* berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunaannya pada saat mengunjungi *website*.
5. *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan) pada faktor Kinerja terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar 0,687 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = 4,483 yang lebih besar dari  $t$  tabel = 1,985 dimana setiap peningkatan *service interaction quality* (kualitas layanan

interaksi) pada *website* berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunaannya pada saat mengunjungi *website*.

6. *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan) pada faktor Harapan terhadap kepuasan penggunaan *website* SIAP PPDB, dengan koefisien sebesar 0,462 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
7. Dibuktikan dari nilai  $t$  hitung = 5,110 yang lebih besar dari  $t$  tabel = 1,985 dimana setiap peningkatan *usability* (kegunaan) pada *website* berpengaruh pada peningkatan kepuasan penggunaannya pada saat mengunjungi *website*.
8. *Usability dan Information Quality* pada faktor kinerja tidak memberikan pengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna *website*.
9. Dari hasil analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa nilai gap bersifat negatif, karena nilai skor harapan lebih besar dari nilai skor kinerja. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 99,73 % pada aspek *usability* dan *information quality* dan nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 99,43% pada aspek *user satisfaction*.