

# Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Operator dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Telkom STO Pendopo

Ayu Permata Sukma<sup>1</sup>  Imamulhakim Syahid Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Sains & Teknologi UIN Raden Fatah Palembang

 [Ayupermatakusuma07@gmail.com](mailto:Ayupermatakusuma07@gmail.com)

## **Abstract**

*PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) STO Pendopo is state-owned enterprises (BUMN). This company is a company engaged in information and communication as well as a service provider and telecommunication network based in the Bandung city. Researcher conducted this research on employees of PT. Telkom STO Pendopo with 40 people as respondents. This study aim to determine the level of customer satisfaction with the service quality of operators using the IPA method. The results of this study indicated that level of customer's satisfaction based on the value of the overall indicators calculated by the grandmean formula, which is 3,84 showed high or very good category because it was between the interval 3,43 – 4,23.*

**Keywords:** Satisfaction, Customer, Importance Performance Analysis method

# Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Operator dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Telkom STO Pendopo

## **Abstrak**

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) STO Pendopo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini merupakan perusahaan bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi yang berpusat di Kota Bandung. Peneliti melakukan penelitian terhadap pegawai PT. Telkom STO Pendopo dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan operator dengan metode IPA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan nilai dari keseluruhan indikator yang dihitung dengan menggunakan rumus grandmean yaitu sebesar 3,84 termasuk dalam kategori tinggi atau sangat baik karena berada diantara interval 3,43 - 4,23.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelanggan, Metode *Importance Performance Analysis*

## **1. Pendahuluan**

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Sebagai salah satu Perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menawarkan pemasangan Internet, Telkom STO Pendopo perlu memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang mempengaruhi pendapatan perusahaan dan kualitas kerja perusahaan walaupun juga

dipengaruhi oleh hal dan faktor lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggannya mampu mempengaruhi bertahannya pelanggan menggunakan jasa perusahaan, oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan pelanggan bahkan bila perlu melebihi ekspektasi para pelanggan.

PT. Telkom STO Pendopo merupakan salah satu perusahaan yang melayani pelanggan dan menyediakan pelayanan berupa jasa. Hal ini membuat peneliti perlu untuk membantu perusahaan mengetahui tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan observasi tersebut, peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Operator dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Telkom STO Pendopo”.

## 2. Analisis Situasi Umum

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) STO Pendopo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beralamat di Jln. Kepahiang-Pagar Alam, Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos. 31593, Indonesia. PT. Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia yang berpusat di kota Bandung. Untuk menjawab tentangan industri digital, mendukung digitisasi nasional, dan meninternalkan agenda transformasi PT. Telkom STO Pendopo memiliki nilai penting yang selalu dipegang teguh yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaaktif dan Kolaboratif yang biasa disingkat AKHLAK.

Dalam upaya bertansformasi, diimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan, agar mampu beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang pesat, kegiatan umum Telkom bertumbuh dan berubah namun masih dalam koridor industri komunikasi dan informasi, yang dahulunya kegiatan umumnya jasa pemasangan telepon rumah kini berkembang melengkapi *legacy* yang telah ada sebelumnya dengan jasa pemasangan indihome.

### VISI Telkom

Menjadi digital Telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

### MISI Telkom

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

## 3. Analisis Situasi Khusus

### 3.1 Pelanggan

Pelanggan atau *customer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli suatu produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui surat, telepon, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari

perusahaan. Pelanggan merujuk pada individu yang memakai jasa atau membeli barang yang dihasilkan dalam ekonomi. Kebutuhan pelanggan dapat didefinisikan sebagai barang atau jasa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu. Kebutuhan maupun pengharapan pelanggan dapat ditentukan melalui wawancara, survey, maupun analisa data atau metode lain untuk memilah informasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap.

### 3.2 Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau dalam bahasa Inggris disebut "*satisfaction*" berasal dari bahasa Latin, yaitu "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*factio*" yang artinya melakukan atau membuat.

Kotler & Keller dalam bukunya "*Marketing Management*" (2013:3) mendefinisikan kepuasan "*Satisfaction reflects a person's judgement of a product's perceived performance in relationship to expectations. If the performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted.*"

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan untuk perusahaan dimana salah satunya adalah tercapainya loyalitas pelanggan".

Berdasarkan definisi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan individu terhadap suatu hal yang dianggap cukup atau memadai, respon menyenangkan atau tidak yang berasal dari suatu produk atau jasa suatu pihak lain.

### 3.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Importance Performance Analysis merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara kinerja dengan kepentingan sehingga tingkat kesesuaian ini menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan [1].

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggannya terhadap kinerja pihak lain. Kepuasan tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak lain. IPA juga sering digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen. Pihak perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan. Metode "IPA telah diterima secara umum dan dipercaya untuk dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja".

## 4. Metode Penelitian

#### 41. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan cara tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik .

Untuk itu peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian. Agar instrumen penelitian dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis, analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik.

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran.

#### 42. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu :

- a. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden hanya tinggal memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang dianggap benar.
- b. Wawancara, Menurut [2] mengatakan bahwa metode wawancara disebut juga interview adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti dengan subjek penelitian atau responden. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan melakukan wawancara kepada pembimbing kerja praktik dan pelanggan Telkom.
- c. Observasi, merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung objek datanya. Pendekatan ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kantor Telkom STO Pendopo.
- d. Studi Kepustakaan, Merupakan pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku, literature, laporan, dan catatan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber lain seperti buku, jurnal, artikel, dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 4.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kuantitatif berisi uraian apa saja yang di kumpulkan untuk penelitian dan siapa saja yang menjadi informasi untuk mendapatkan data yang di perlukan. Ada dua jenis data yang digunakan peneliti, yaitu:

- a. Sumber data primer. Data primer adalah data utama yang bersumber dari responden yang ditemui langsung di lapangan (lokasi penelitian) yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner.
- b. Sumber data sekunder. Data Sekunder adalah data penunjang yang dapat mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen yang dapat menunjang penelitian seperti buku-buku literature, jurnal, artikel, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan teknik *Likert Scale* (Skala Likert). Disediakan 5 pilihan skala likert dengan format sebagai berikut:

Tabel 4.4.1 Pengukuran Skala Likert

| Simbol | Kategori          | Bobot |
|--------|-------------------|-------|
| SB     | Sangat Baik       | 5     |
| B      | Baik              | 4     |
| C      | Cukup             | 3     |
| TB     | Tidak Baik        | 2     |
| STB    | Sangat Tidak Baik | 1     |

*Sumber: Sugiyono (2015) Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*

### 4.5 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan ditempuh, yaitu:

- a. Tinjauan Kepustakaan. Tinjauan kepustakaan dilakukan dengan melihat dan membaca buku serta studi literatur.
- b. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner secara langsung melalui selebaran kertas kepada responden.
- c. Pengolahan data. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.
- d. Analisis. Hasil data yang telah dihitung, kemudian dianalisis sesuai dengan sub variabelnya.
- e. Pembahasan. Membuat pembahasan terkait hasil analisis penelitian serta membuat simpulan dan saran.

## 5. Hasil dan Pembahasan

### 5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan penelitian terhadap 40 responden tersebut, telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner. Hasil uji validitas setiap variabel berdasarkan pada angka *corrected item-total correlation* atau  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,602. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Kemudian pada pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* > 0,60. Oleh karena itu, diketahui bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel atau sangat baik.

Tabel 5.1.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

| No. Butir Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----------------------|--------------|-------------|------------|
| 1                    | 0,879        | 0,602       | Valid      |
| 2                    | 0,932        | 0,602       | Valid      |
| 3                    | 0,825        | 0,602       | Valid      |
| 4                    | 0,795        | 0,602       | Valid      |
| 5                    | 0,791        | 0,602       | Valid      |
| 6                    | 0,695        | 0,602       | Valid      |
| 7                    | 0,791        | 0,602       | Valid      |
| 8                    | 0,759        | 0,602       | Valid      |
| 9                    | 0,779        | 0,602       | Valid      |
| 10                   | 0,932        | 0,602       | Valid      |
| 11                   | 0,628        | 0,602       | Valid      |
| 12                   | 0,757        | 0,602       | Valid      |
| 13                   | 0,612        | 0,602       | Valid      |
| 14                   | 0,795        | 0,602       | Valid      |
| 15                   | 0,728        | 0,602       | Valid      |

*Sumber: Data primer diolah Bulan Februari, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil uji validitas setiap variabel berdasarkan pada angka *corrected item-total correlation* atau  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,602. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas sistem care menggunakan WebQEM dinyatakan valid. Data tersebut diolah dengan menggunakan program *Microsoft Excel*.

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Cronbach's Alpa*. Hasilnya diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                                | $r_{\text{tabel}}$ | $r_{\text{hitung}}$<br>(nilai <i>Cronbach's Alpha</i> ) | Keterangan |
|---|--------------------|---|------------|
| Kualitas Sistem Care Menggunakan WebQEM | 0,60               | 0,949   | Reliabel   |

Sumber: Data primer diolah Bulan Februari, 2021

Berdasarkan pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa nilai Alpha > 0,60. Oleh karena itu, diketahui bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel atau sangat baik.

## 5.2 Analisis Deskriptif

Selanjutnya, kepada 40 responden dilakukan pengambilan data melalui kuesioner yang telah disediakan peneliti yaitu sebanyak 15 pernyataan, yang terdiri dari 15 pernyataan. Skor penilaian menggunakan teknik Skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban, yaitu Sangat Baik (SB) diberi nilai 5, Baik (B) diberi nilai 4, Cukup (C) diberi nilai 3, Tidak Baik (TB) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Baik (STB) diberi nilai 1.

Tabel 5.2.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1  | Laki-laki     | 30     | 75%        |
| 2  | Perempuan     | 10     | 25%        |
|    |               | 40     | 100%       |

Sumber : Ramayana, 2021.

## 5.3 Analisis Data

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari 15 indikator pernyataan variabel (X) pengadaan koleksi sebagai berikut:

Tabel 5.3.1 Mudah Dipahami

| No Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|---------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 1       | Sangat Baik        | 5           | 4                    | 20                             |
|         | Baik               | 4           | 27                   | 108                            |
|         | Cukup              | 3           | 9                    | 27                             |
|         | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|         | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|         | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$



Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan dengan hasil jawaban 4 responden menjawab sangat baik, 27 responden menjawab baik, 9 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 155. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,87.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan mudah dipahami termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.2 Menyediakan Fitur Berupa Bantuan Didalamnya

| No Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|---------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 2       | Sangat Baik        | 5           | 8                    | 40                             |
|         | Baik               | 4           | 21                   | 84                             |
|         | Cukup              | 3           | 11                   | 33                             |
|         | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|         | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|         | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{157}{40} = 3,92$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan menyediakan fitur berupa bantuan didalamnya dengan hasil jawaban 8 responden menjawab sangat baik, 21 responden menjawab baik, 11 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 157. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,92.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan menyediakan fitur berupa bantuan didalamnya termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.3 Interface Yang Menarik

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 3        | Sangat Baik        | 5           | 5                    | 25                             |
|          | Baik               | 4           | 20                   | 80                             |
|          | Cukup              | 3           | 15                   | 45                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$X = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{150}{40} = 3,75$$



Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan interface yang menarik dengan hasil jawaban 5 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, 15 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 150. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,75.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan interface yang menarik termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.4 Tampilan Responsive

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 4        | Sangat Baik        | 5           | 3                    | 15                             |
|          | Baik               | 4           | 22                   | 88                             |
|          | Cukup              | 3           | 15                   | 45                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{148}{40} = 3,7$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan tampilan responsive dengan hasil jawaban 3 responden menjawab sangat baik, 22 responden menjawab baik, 15 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 148. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,7.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan tampilan responsive termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.5 Mampu Menyediakan Fitur pencarian

| No Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|---------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 5       | Sangat Baik        | 5           | 8                    | 40                             |
|         | Baik               | 4           | 22                   | 88                             |
|         | Cukup              | 3           | 10                   | 30                             |
|         | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|         | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|         | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean(X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{158}{40} = 3,9$$

$$N = 40$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan mampu menyediakan fitur pencarian” dengan hasil jawaban 8 responden menjawab sangat baik, 22 responden menjawab baik, 10 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 158. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,95.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan mampu menyediakan fitur pencarian termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.6 Memberikan Keterangan Posisi Saat Ini

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 6        | Sangat Baik        | 5           | 8                    | 40                             |
|          | Baik               | 4           | 19                   | 76                             |
|          | Cukup              | 3           | 13                   | 39                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

N 40

Berdasarkan pada diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan memberikan keterangan posisi saat ini dengan hasil jawaban 8 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, 13 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 155. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,87.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan memberikan keterangan posisi saat ini termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.7 Menyediakan Fitur Download

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 7        | Sangat Baik        | 5           | 7                    | 35                             |
|          | Baik               | 4           | 19                   | 76                             |
|          | Cukup              | 3           | 14                   | 42                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>224</b>                     |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{153}{40} = 3,82$$

N 40

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam

pernyataan menyediakan fitur download dengan hasil jawaban 7 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, 14 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 153. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,82.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan menyediakan fitur download termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.8 Sering Mengalami Error

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 8        | Sangat Baik        | 5           | 2                    | 10                             |
|          | Baik               | 4           | 20                   | 80                             |
|          | Cukup              | 3           | 18                   | 54                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>224</b>                     |

*Sumber: data primer yang diolah, 2021*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{144}{40} = 3,6$$

N 40

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan sering mengalami error dengan hasil jawaban 2 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, 18 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 144. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,6.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan sering mengalami error termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43– 4,23.

Tabel 5.3.9 Mengalami Tautan Error

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 9        | Sangat Baik        | 5           | 10                   | 50                             |
|          | Baik               | 4           | 19                   | 76                             |
|          | Cukup              | 3           | 11                   | 33                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

*Sumber: data primer yang diolah, 2021*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{159}{40} = 3,97$$

N 40

pernyataan “mengalami tautan error dengan hasil jawaban 10 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, 11 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 159. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,97.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan mengalami tautan error termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43– 4,23.

Tabel 5.3.10 Sering Mengalami Tidak Tersedianya Tautan

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 10       | Sangat Baik        | 5           | 8                    | 40                             |
|          | Baik               | 4           | 20                   | 80                             |
|          | Cukup              | 3           | 12                   | 36                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{156}{40} = 3,9$$

N 40

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan sering mengalami tidak tersedianya tautan dengan hasil jawaban 8 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, 12 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 156. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,9.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan sering mengalami tidak tersedianya tautan termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.11 Terdapat Kesalahan Ejaan

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 11       | Sangat Baik        | 5           | 6                    | 30                             |
|          | Baik               | 4           | 23                   | 92                             |
|          | Cukup              | 3           | 11                   | 33                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

N 40

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam

pernyataan terdapat kesalahan ejaan dengan hasil jawaban 6 responden menjawab sangat baik, 23 responden menjawab baik, 11 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 155. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,87.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan terdapat kesalahan ejaan termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43– 4,23.

Tabel 5.3.12 Mampu Memberikan Sistem Dengan Operabilitas Yang Baik

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 12       | Sangat Baik        | 5           | 5                    | 25                             |
|          | Baik               | 4           | 23                   | 92                             |
|          | Cukup              | 3           | 12                   | 36                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{153}{40} = 3,82$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan mampu memberikan sistem dengan operabilitas yang baik dengan hasil jawaban 5 responden menjawab sangat baik, 23 responden menjawab baik, 12 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 153. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,82.

Tabel 5.3.13 Perpindahan halaman Sudah Sangat Cepat

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 13       | Sangat Baik        | 5           | 9                    | 45                             |
|          | Baik               | 4           | 17                   | 68                             |
|          | Cukup              | 3           | 14                   | 42                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             |                      | <b>40</b>                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

pernyataan Perpindahan halaman sudah sangat cepat” dengan hasil jawaban 9 responden menjawab sangat baik, 17 responden menjawab baik, 14 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 155. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,87.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan Perpindahan halaman sudah sangat cepat termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.14 Mudah Diakses

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 14       | Sangat Baik        | 5           | 6                    | 30                             |
|          | Baik               | 4           | 24                   | 96                             |
|          | Cukup              | 3           | 10                   | 30                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 0                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             | <b>40</b>            | <b>156</b>                     |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean } (X) = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{156}{40} = 3,9$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam pernyataan mudah diakses dengan hasil jawaban 6 responden menjawab sangat baik, 24 responden menjawab baik, 10 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 155. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,9.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan mudah diakses termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Tabel 5.3.15 Sudah Memberikan Judul/Label Disetiap Gambar

| No. Soal | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai | Jumlah Responden (N) | Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ ) |
|----------|--------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|
| 15       | Sangat baik        | 5           | 8                    | 40                             |
|          | Baik               | 4           | 16                   | 64                             |
|          | Cukup              | 3           | 16                   | 48                             |
|          | Tidak Baik         | 2           | 0                    | 4                              |
|          | Sangat Tidak Baik  | 1           | 0                    | 0                              |
|          | <b>Jumlah</b>      |             | <b>40</b>            | <b>152</b>                     |

Sumber: data primer yang diolah, 2021

$$\text{Mean } (X) = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{152}{40} = 3,8$$

Berdasarkan pada tabel diatas yang menunjukkan dari 40 responden dalam

pernyataan sudah memberikan judul/label disetiap gambar dengan hasil jawaban 8 responden menjawab sangat baik, 16 responden menjawab baik, 16 responden menjawab cukup, 0 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai yang didapat dari hasil kuesioner sebesar 152. Hasil perhitungan ini menggunakan rumus *mean* dengan hasil perolehan nilai rata-rata 3,8.

Dengan demikian, berdasarkan rata-rata nilai perolehan indikator pernyataan sudah memberikan judul/label disetiap gambar termasuk dalam kategori tinggi karena berada di antara interval 3,43–4,23.

Berdasarkan perhitungan diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan menghitung total nilai rata-rata indikator dengan menggunakan rumus *Grand Mean* berikut ini:

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{57,65}{15} = 3,84$$

Dengan demikian, hasil perolehan nilai total rata-rata indikator sebesar 3,84, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikategorikan tinggi atau sangat baik karena berada di antara interval 3,43–4,23.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan analisis deskriptif, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai dari keseluruhan indikator yang dihitung dengan menggunakan rumus grandmean yaitu sebesar 3,84 sehingga peneliti menyimpulkan kepuasan pelanggan dapat dikategorikan tinggi atau sangat baik karena berada di antara interval 3,43–4,23.

## Referensi

- [1] Yola, Melfa., Duwi Budianto. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimasi Sistem Industri*. Riau. Academia. 2013.
- [2] Budiyo. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: Sebelas Maret University Press. 2003.