

## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

#### **4.1 Implementasi**

Implementasi program adalah implementasi dari analisa dan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Sehingga diharapkan dengan adanya implementasi ini dapat dipahami jalannya Sistem Informasi Pengukuran Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli. Sebelumnya user harus mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan dari program yang akan diimplementasikan baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak komputer.

#### **4.2 Kebutuhan Sistem**

Dalam tahap ini dijelaskan mengenai implementasi perangkat lunak yang telah dikembangkan. Sistem Informasi Pengukuran Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli ini memerlukan perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun perangkat lunak yang digunakan, yaitu:

- a. Sistem operasi Windows XP
- b. Microsoft Access 2003
- c. Seagate Crystal Report 8.5

Perangkat keras yang digunakan, yaitu:

- a. Processor minimal Pentium III 600 (sebaiknya lebih)
- b. RAM minimal 128 Mb

- c. VGA Card minimal 8 Mb
- d. Harrddisk 2 GB
- e. Monitor SVG resolusi 800 x 600
- f. Keyboard, mouse, dan printer.

### **4.3 Instalasi Program**

Pengembangan Sistem Informasi Pengukuran Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli ini membutuhkan perangkat lunak yang sudah terinstalasi, adapun tahapan-tahapan instalasi dan pengaturan(setting) sistem yaitu:

- a. Install sistem operasi Windows XP
- b. Install aplikasi database Microsoft Access 2003
- c. Install aplikasi Seagate Crystal Report 8.5
- d. Install aplikasi Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli

### **4.4 Penjelasan Pemakaian Program**

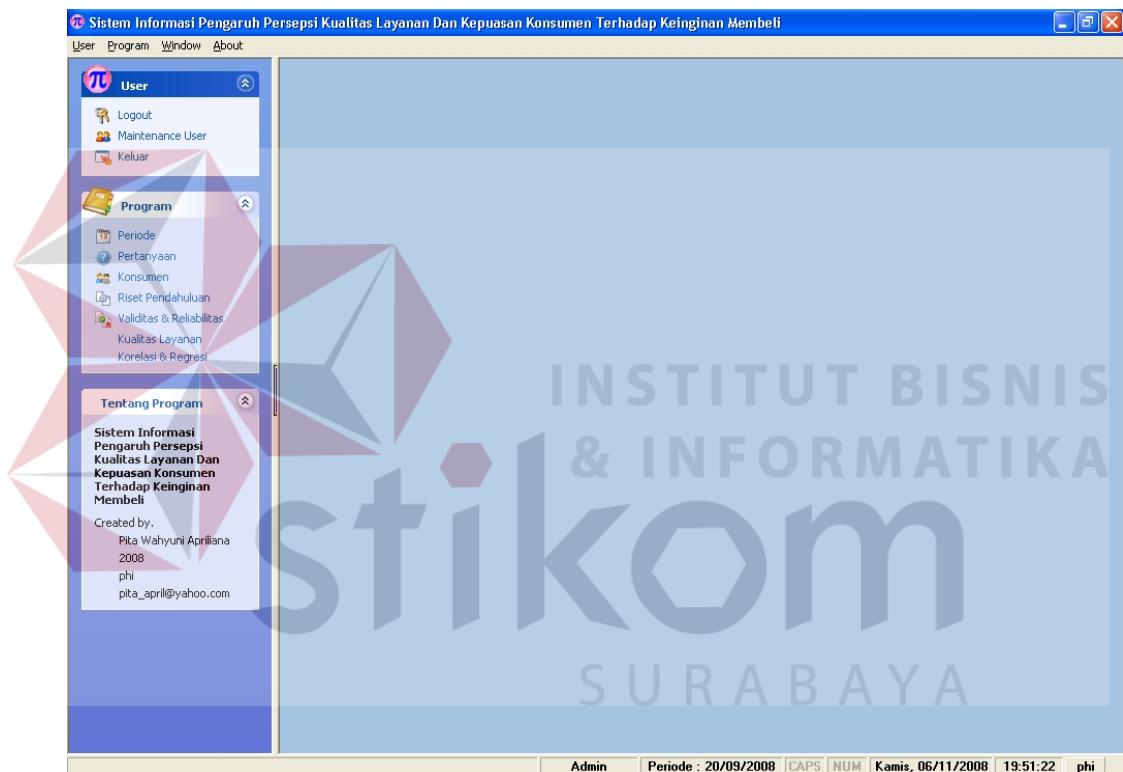
Aplikasi ini dapat dijalankan setelah dilakukan tahap-tahap instalasi program seperti diatas. Penjelasan pemakaian program adalah sebagai berikut:

Menu utama adalah menu dimana seluruh aplikasi dijalankan. Terdapat empat sub menu sistem yang dapat digunakan, yaitu User, Program, dan Window. Adapun penjelasan menu dari masing – masing sub menu adalah:

- a. Menu User yang terdiri dari sub menu: Login, Maintenance User, Logout dan Keluar.

- b. Menu Program yang terdiri dari sub menu: Periode, Pertanyaan, Riset Pendahuluan, Konsumen, Validitas dan Reliabilitas, Kualitas Layanan, dan Analisa Korelasi dan Regresi.
- c. Menu Window.

Berikut ini adalah penjelasan dari menu utama dan masing – masing sub menunya, adapun tampilan dari menu utama dapat dilihat pada gambar 4.1.



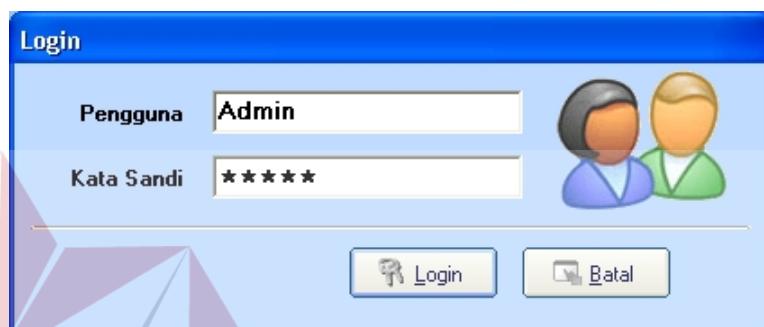
Gambar 4.1 Menu Utama

#### 4.4.1 Menu User

Menu User digunakan untuk kebutuhan *user* yang berhubungan dengan sistem dari aplikasi seperti *login* sampai keluar dari program. Menu User terdiri dari sub menu Login, Maintenance User dan Keluar. Adapun penjelasan dari sub menu adalah sebagai berikut:

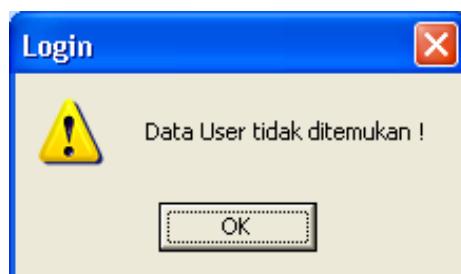
### A. Sub Menu Login

Menu Login yang terdiri dari form login digunakan untuk masuk ke aplikasi, user yang login harus terdaftar dalam database. Untuk masuk ke aplikasi user diminta memasukkan pengguna dan kata sandi, jika user tidak terdaftar maka aplikasi tidak dapat dijalankan. Adapun tampilan dari form login dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Form Login

Pada form login terdapat dua inputan yaitu: Pengguna dan Kata Sandi. Jika Pengguna dan Kata Sandi salah maka akan muncul pesan gagal login sebagaimana terlihat pada Gambar 4.3 dan user harus login ulang. Pengisian data huruf kapital dan nonkapital pada *textbox* Pengguna dan *textbox* Kata Sandi dianggap berbeda pada pengecekan button login. Sebaliknya apa bila Pengguna dan Kata Sandi benar maka akan muncul menu utama.

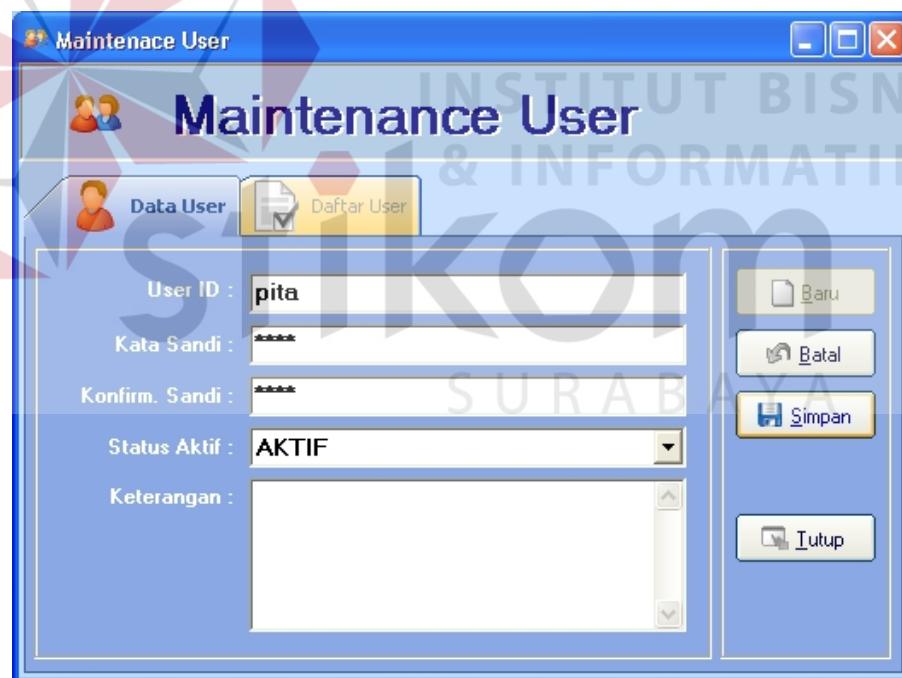


Gambar 4.3 Form *message box* login gagal

## B. Sub Menu Maintenance User

Form *maintenance user* berfungsi untuk mengatur pengguna yang berhak menggunakan sistem analisa pengaruh persepsi kulaitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli. Terdiri atas dua tab yaitu tab data user dan tab daftar user.

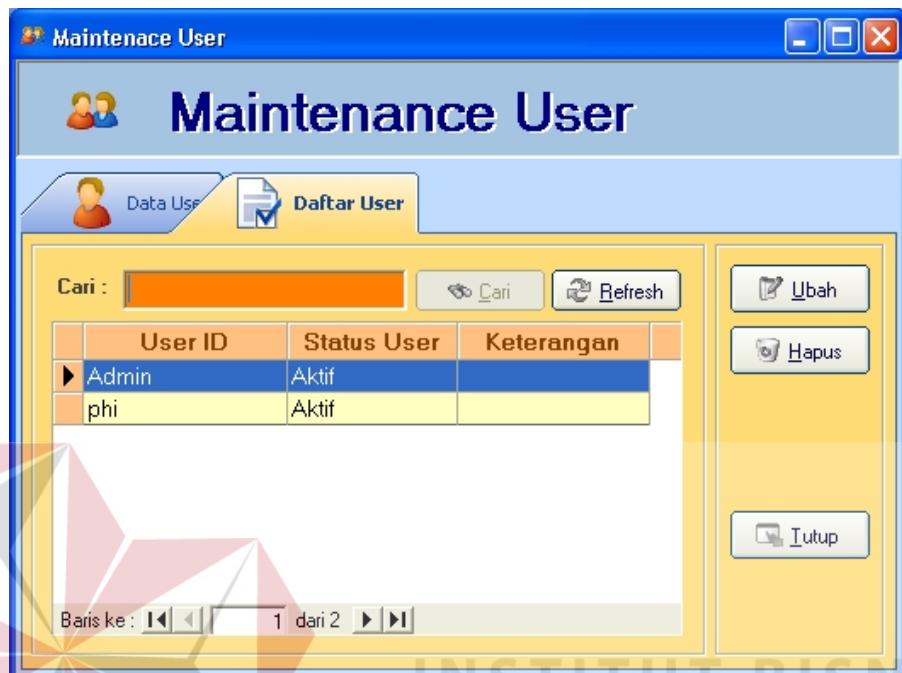
Tab data user terdiri atas empat pilihan *button*, yaitu: button baru berguna untuk membuat user baru, button batal berguna untuk membatalkan semua isian pada textbox, button simpan berguna untuk menyimpan data yang telah diisikan pada textbox, dan button tutup berguna untuk menutup form maintenance user sebagaimana terlihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Form Data User

Tab daftar user terdiri atas tiga pilihan button, yaitu: button edit berguna untuk merubah data user, button hapus berguna untuk menghapus data user dan

button tutup berguna untuk menutup form maintenance user sebagaimana terlihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Daftar User

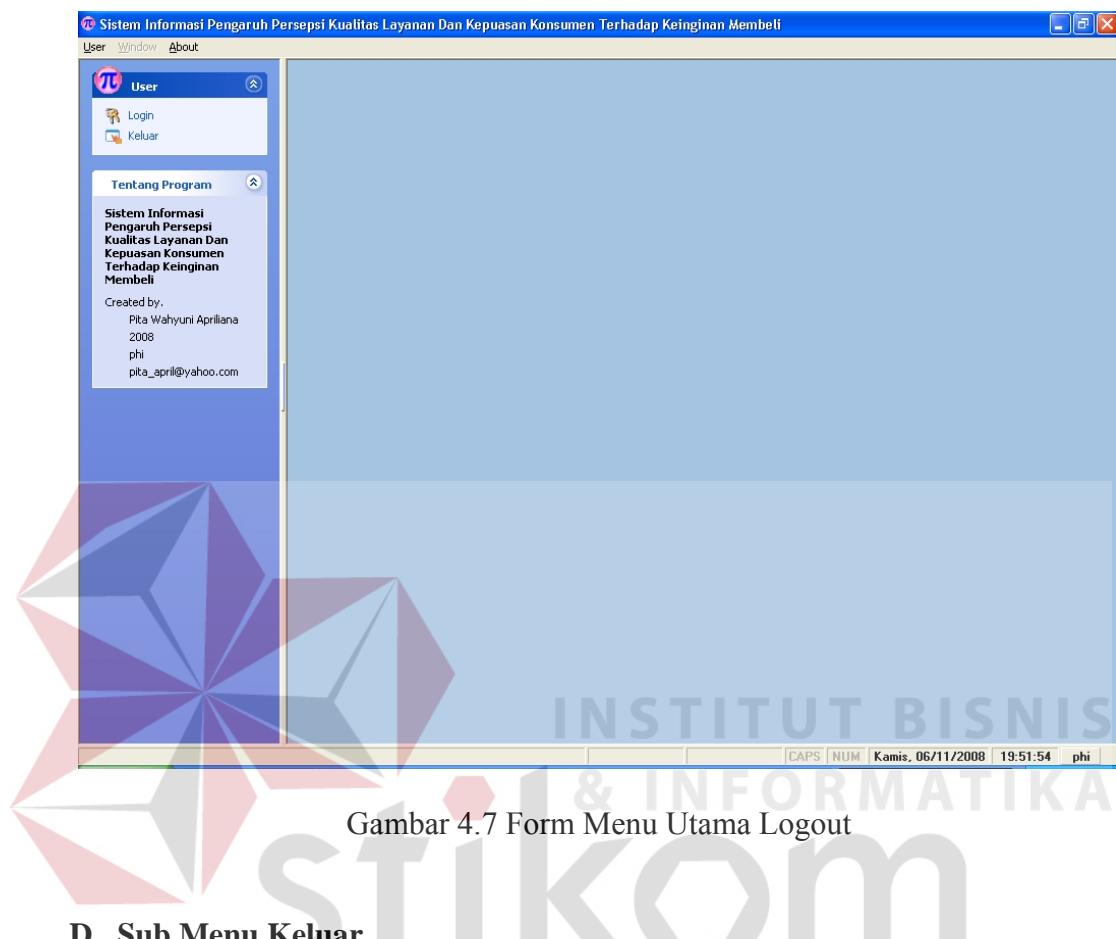
### C. Sub Menu Logout

Sub menu logout digunakan untuk keluar sejenak pada program dan nantinya user bisa login kembali. Dengan menekan tombol logout maka secara otomatis semua menu akan non aktif sejenak sebelum user kembali login. Adapun tampilan dari form logout dapat dilihat pada gambar 4.6.



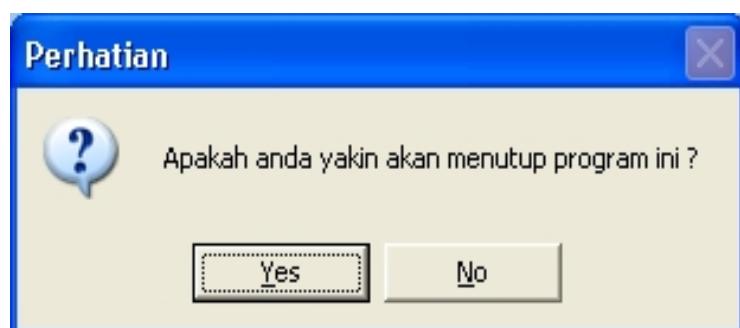
Gambar 4.6 Form Pesan Logout

Apabila user telah logout maka tampilan menu utama akan terlihat seperti Gambar 4.7.



#### D. Sub Menu Keluar

Sub menu keluar digunakan jika user hendak menutup aplikasi, sebelum aplikasi tertutup akan muncul pesan yang menanyakan apakah user yakin akan menutup aplikasi. Adapun tampilannya seperti terlihat pada gambar 4.8.



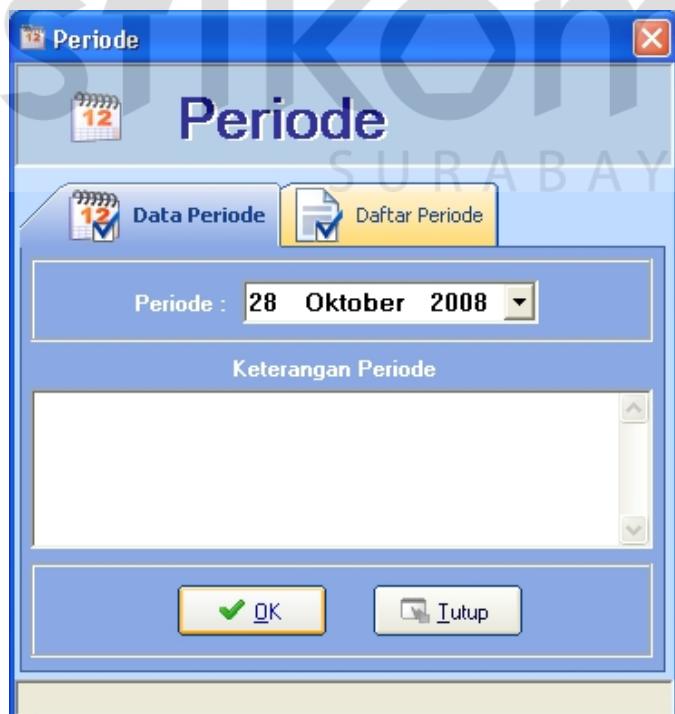
Gambar 4.8. Form Keluar

#### 4.4.2 Menu Program

Menu Program berhubungan dengan data yang digunakan dalam menganalisa kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli, menu ini terdiri dari beberapa sub menu yaitu: Periode, Pertanyaan, Konsumen, Riset Pendahuluan, Validitas & Reliabilitas, Kualitas Layanan, Regresi. Penjelasan sub menu program adalah sebagai berikut:

##### A. Sub Menu Periode

Sub menu periode mempunya dua tab yaitu tab data periode dan tab daftar periode. Tab data periode digunakan untuk menentukan periode riset yang diakukan. Form ini memiliki satu inputan tanggal untuk menentukan periode riset yang dilakukan, satu inputan teks untuk keterangan dan memiliki dua bua tombol yaitu tombol “ok” untuk menentukan periode riset serta tombol “tutup” untuk menutup window. Tampilan tab data periode terlihat seperti Gambar 4.9



Gambar 4.9 Form Data Periode

Sedangkan tab daftar periode digunakan untuk melihat daftar periode yang sebelumnya beserta statusnya. Tampilan tab daftar periode terlihat seperti pada Gambar 4.10.

Periode	Keterangan	Status
20/09/2008		Aktif

Gambar 4.10 Form Daftar Periode

### B. Sub Menu Pertanyaan

Sub menu ini terdiri dari dua tab yaitu tab pertanyaan atribut yang digunakan untuk maintenance pertanyaan-pertanyaan atribut dan tab pertanyaan pasca konsumsi yang digunakan untuk maintenance pertanyaan-pertanyaan pasca konsumsi, dimana masing-masing tab memiliki tiga sub tab yaitu tab data pertanyaan, tab daftar pertanyaan dan tab pilih pertanyaan. Tab data pertanyaan digunakan untuk menyimpan pertanyaan yang akan digunakan pada riset pendahuluan. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button baru untuk memasukkan data pertanyaan baru, button batal untuk membatalkan isian, button

untuk simpan untuk menyimpan data pertanyaan, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab data pertanyaan seperti terlihat pada gambar 4.11.

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
RP001	Mampu memberikan pela...	Reliability
RP002	Salon mengikuti trend ter...	Reliability
RP003	Dapat di andalkan dalam...	Responsi
RP004	Mampu memberikan pela...	Responsi
RP005	Siap merespon perminta...	Responsi
RP006	..	..

Kode Pertanyaan	Pertanyaan
RP001	Mampu memberikan...
RP002	Salon mengikuti tre...
RP003	Dapat di andalkan d...
RP004	Mampu memberikan...
RP005	Siap merespon per...

Gambar 4.11 Form Data Pertanyaan

Tab daftar pertanyaan digunakan untuk melihat dan mengubah daftar pertanyaan yang sudah ada serta menghapus data. Terdiri dari tiga pilihan button, yaitu: button ubah untuk mengubah data, button hapus untuk menghapus data, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab daftar pertanyaan terlihat seperti pada Gambar 4.12.

**Pertanyaan**

Pertanyaan Atribut      Pertanyaan Pasca Konsumsi

Data Pertanyaan      Daftar Pertanyaan      Pilih Pertanyaan

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pe...
RP001	Mampu memberikan p...	Reliability
RP002	Salon mengikuti trend ter...	Reliability
RP003	Dapat di andalkan dalam...	Responsi...
RP004	Mampu memberikan p...	Responsi...
RP005	Siap merespon perminta...	Responsi...
RP006	" "	" "

Baris ke : 1 dari 13

Kode Pertanyaan	Pertanyaan
RP001	Mampu memberikan...
RP002	Salon mengikuti tre...
RP003	Dapat di andalkan d...
RP004	Mampu memberikan...
RP005	Siap merespon per...

Iambah      Hapus

Refresh      Cetak      Simpan      Tutup

Gambar 4.12 Form Daftar Pertanyaan

Tab pilih pertanyaan digunakan untuk memilih pertanyaan yang akan dicetak sebagai kuisioner riset pendahuluan. Terdiri dari emapt pilihan button, yaitu: button refresh untuk meng-update data, button cetak unutk mencetak pertanyaan-pertanyaan yang telah dipilih, button simpan untuk menyimpan data pertanyaan yang dicetak, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab pilih pertanyaan terlihat seperti pada Gambar 4.13.

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pe...
RP001	Mampu memberikan pela...	Reliability
RP002	Salon mengikuti trend ter...	Reliability
RP003	Dapat di andalkan dalam...	Responsi...
RP004	Mampu memberikan pela...	Responsi...
RP005	Siap merespon perminta...	Responsi...

Baris ke : 1 dari 13

Kode Pertanyaan	Pertanyaan
RP001	<b>Mampu memberikan...</b>
RP002	<b>Salon mengikuti tre...</b>
RP003	<b>Dapat di andalkan d...</b>
RP004	<b>Mampu memberikan...</b>
RP005	<b>Siap merespon per...</b>

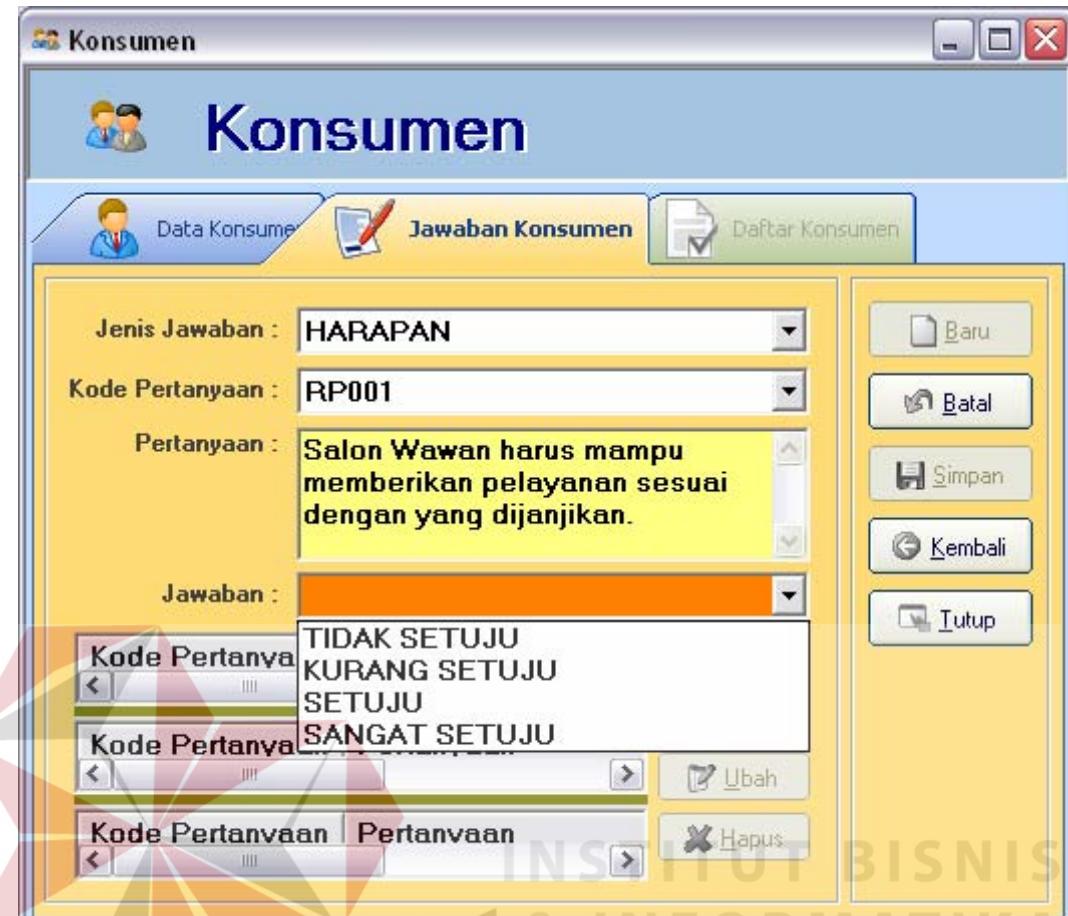
Gambar 4.13 Form Pilih Pertanyaan

### C. Sub Menu Konsumen

Sub menu ini terdiri dari tiga tab yaitu tab data konsumen, tab jawaban konsumen dan tab daftar konsumen. Tab data konsumen digunakan untuk memasukkan dan menyimpan data konsumen yang telah mengisi kuisioner. Kode konsumen tidak perlu di isi, karena program sudah mengaturnya otomatis. Terdiri atas lima pilihan button, yaitu: button baru untuk memasukkan data konsumen baru, button batal untuk membatalkan isian data, button simpan untuk menyimpan data, button lanjut untuk masuk ke tab jawaban konsumen, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab data konsumen terlihat pada gambar 4.14.

Gambar 4.14 Form Data Konsumen

Tab jawaban konsumen digunakan untuk menginputkan semua jawaban konsumen berdasarkan kuisioner yang telah disebar. Jawaban untuk masing-masing pertanyaan pada kuisioner riset pendahuluan terdiri dari dua jawaban yaitu jawaban "ya" dan jawaban "tidak", sedangkan jawaban untuk masing-masing pertanyaan pada kuisioner kualitas layanan baik untuk pertanyaan persepsi maupun pertanyaan harapan berupa 4 butir pilihan berdasarkan skala Linkert. Tab jawaban konsumen terdiri atas lima pilihan button, yaitu: button tambah untuk menambah data, button ubah untuk mengubah data, button hapus untuk menghapus, button kembali untuk kembali pada tab data konsumen, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab jawaban konsumen terlihat seperti Gambar 4.15.



Gambar 4.15 Form Jawaban Konsumen

Tab daftar konsumen digunakan untuk melihat daftar konsumen yang sudah ada dan merubah datanya. Terdiri atas tiga pilihan button, yaitu: button ubah untuk mengubah data, button hapus untuk menghapus data, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab daftar konsumen terlihat seperti pada Gambar 4.16.

The screenshot shows a Windows application window titled 'Konsumen'. The main title bar has a small icon of two people and the word 'Konsumen'. The window contains three tabs at the top: 'Data Konsumen' (selected), 'Jawaban Konsumen', and 'Daftar Konsumen'. Below the tabs is a search bar with a placeholder 'Cari :', a 'Cari' button, and a 'Refresh' button. To the right of the search bar are buttons for 'Ubah' (Edit) and 'Hapus' (Delete). A large green text area in the center says 'Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan se...'. Below this are three tables:

- Data Konsumen:** Columns: Kode Konsumen, Nama, Alamat. Data: KK00000003 (Lina), KK00000004 (Hunny).
- Pertanyaan Harapan:** Columns: Kode Pertanyaan, Pertanyaan Harapan. Data: RP001 (Salon Wawan harus mampu m...), RP010 (Salon Wawan harus dilengkapi...).
- Jawaban Kualitas Layanan:** Columns: Jawaban Kualitas Layanan, Jawaban Kepuasa. Data: 1 dari 1.

Each table has a 'Baris ke:' indicator and navigation buttons (left, right, first, last). On the far right of the window is a vertical column with a 'Tutup' (Close) button.

Gambar 4.16 Form Daftar Konsumen

#### D. Sub Menu Riset Pendahuluan

Sub menu riset pendahuluan terdiri dari dua tab yaitu tab data riset pendahuluan dan tab daftar riset pendahuluan. Tab data riset pendahuluan digunakan untuk menghitung keseragaman butir-butir pertanyaan. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button proses untuk memproses perhitungan uji *brand assosiation*, button hapus untuk menghapus data, button simpan untuk menyimpan data, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab data pertanyaan terlihat seperti pada Gambar 4.17.



Gambar 4.17 Form Data Riset Pendahuluan

Tab daftar riset pendahuluan digunakan untuk melihat daftar riset pendahuluan yang sudah ada. Terdiri atas tiga pilihan button, yaitu: button hapus untuk menghapus data, button cetak untuk mencetak data yang diinginkan, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab data pertanyaan terlihat seperti pada Gambar 4.18.

The screenshot shows a Windows application window titled "Riset Pendahuluan". The main title bar has a blue header with the application name. Below the title bar, there are two tabs: "Data Riset Pendahuluan" and "Daftar Riset Pendahuluan". The "Daftar Riset Pendahuluan" tab is selected, indicated by a blue border around its tab and a blue checkmark icon.

On the left side of the main area, there is a search bar with a "Cari" button and a "Refresh" button. Below the search bar is a message: "Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai".

The main data area contains two tables:

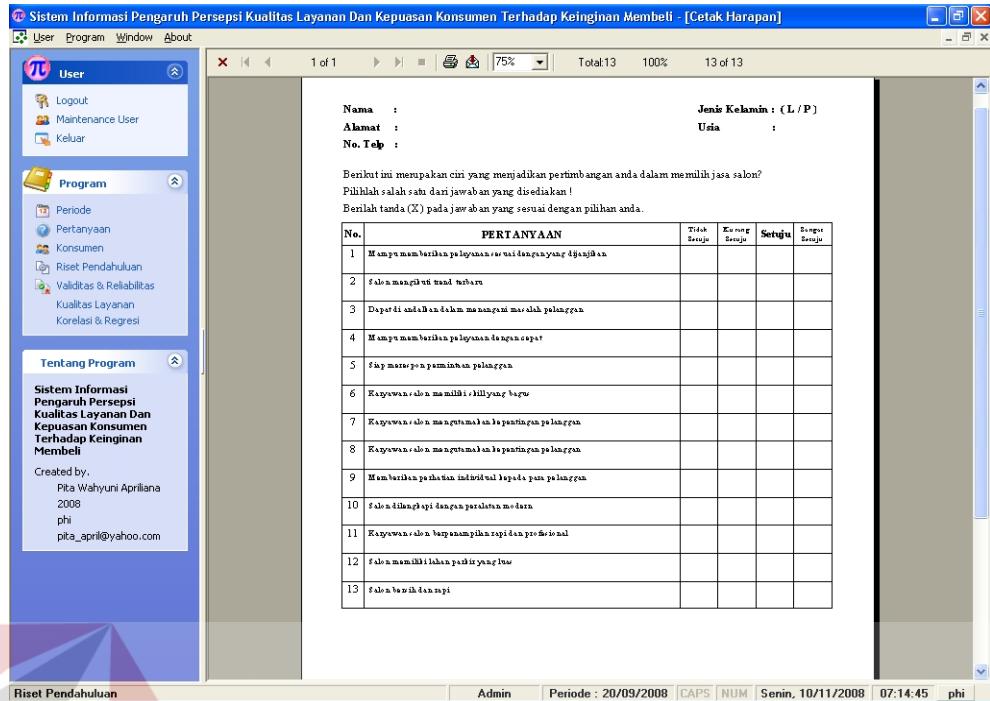
- A top table with columns: Kode Riset, Periode, Total Ya(1), and Total Ya(0). One row is visible: Kode Riset 0000000001, Periode 20/09/2008, Total Ya(1) 16, and Total Ya(0) 0.
- A bottom table with columns: Kode Pertanyaan, Pertanyaan, and Jenis Pertanyaan. Four rows are visible:
  - Kode Pertanyaan P000000001, Pertanyaan Salon Wawan haru..., Jenis Pertanyaan Harapan
  - Kode Pertanyaan P000000005, Pertanyaan Karyawan di Salon..., Jenis Pertanyaan Harapan
  - Kode Pertanyaan P000000008, Pertanyaan Salon Wawan haru..., Jenis Pertanyaan Harapan
  - Kode Pertanyaan P000000011, Pertanyaan ..., Jenis Pertanyaan Harapan

On the right side of the main area, there are three buttons: "Hapus" (Delete), "Cetak" (Print), and "Tutup" (Close).

At the bottom of the application window, there is a footer with the text "INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA" and the logo "Stikom SURABAYA".

**Gambar 4.18 Form Daftar Riset Pendahuluan**

Adapun hasil dari riset pendahuluan ini adalah kuisioner persepsi kualitas layanan seperti yang terlihat pada Gambar 4.19.



Gambar 4.19 Cetak Kuisioner Kualitas Layanan

### E. Sub Menu Validitas Dan Reliabilitas

Sub menu ini terdiri dari empat tab yaitu tab uji validitas, tab daftar uji validitas, tab uji reliabilitas, dan tab daftar uji reliabilitas.

#### 1. Tab Uji Validitas

Tab uji validitas ini digunakan untuk menguji validitas setiap butir pertanyaan pada kuisioner yang disebar. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button baru untuk membuat uji validitas baru, button batal untuk membatalkan uji validitas, button simpan untuk menyimpan uji validitas, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab uji validitas terlihat seperti pada Gambar 4.20.

The screenshot shows the 'Validitas & Reliabilitas' application window. The title bar reads 'Validitas & Reliabilitas'. Below it, there are four tabs: 'Uji Validitas' (selected), 'Daftar Uji Validitas', 'Uji Reliabilitas', and 'Daftar Uji Reliabilitas'. The main area contains the following data:

Kode Pertanyaan :	P000000001
Pertanyaan :	Salon Wawan harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
Jenis Pertanyaan :	Harapan
Nilai Validitas (r) :	0,5555555555555556
Prod. Moment (r) :	0,308641975308642
Status :	TIDAK VALID

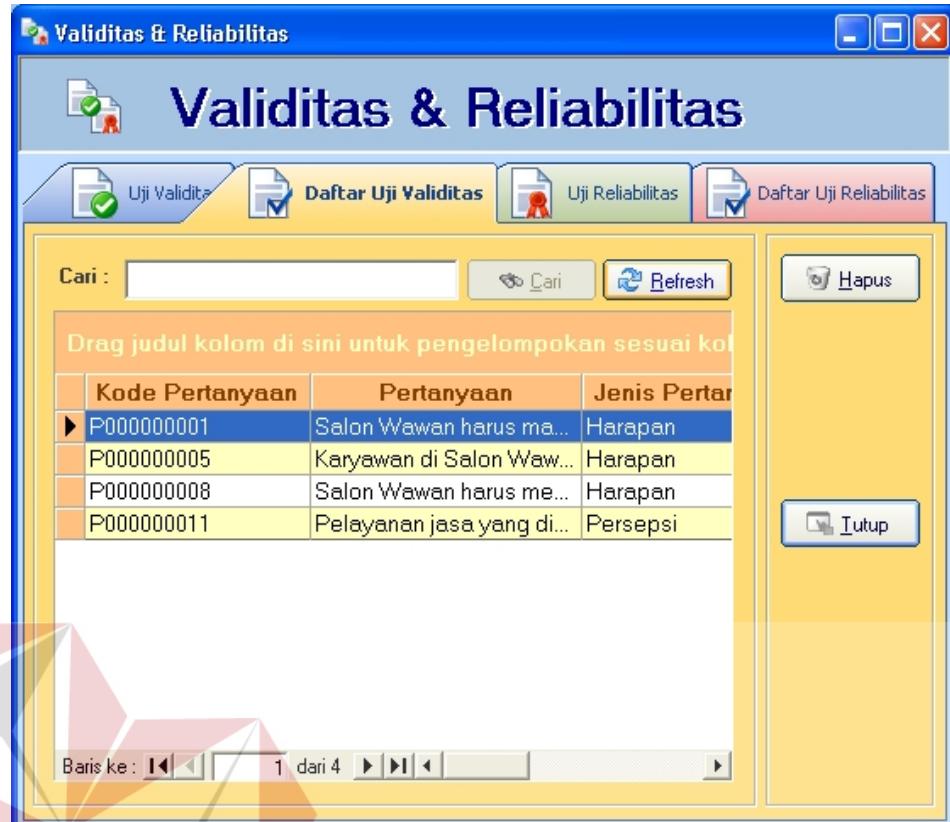
On the right side, there are four buttons: 'Baru' (New), 'Batal' (Cancel), 'Simpan' (Save), and 'Tutup' (Close). Below the main area, there is a table titled 'Kode Konsumen' (Consumer Code) with columns: Nama (Name), X, Y, and X^2. The data is as follows:

Kode Konsumen	Nama	X	Y	X^2
KK000000001	yosi	3	9	9
KK000000002	Susi	3	12	9
KK000000003		4	10	16

Gambar 4.20 Form Uji Validitas

## 2. Tab Daftar Uji Validitas

Tab daftar uji validitas ini digunakan untuk melihat daftar uji validitas yang sudah dilakukan sebelumnya dan menghapus data. Terdiri dari dua pilihan button, yaitu: button hapus untuk menghapus data uji validitas, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab daftar uji validitas terlihat seperti pada Gambar 4.21.



Gambar 4.21 Form Daftar Uji Validitas

### 3. Tab Uji Reliabilitas

Tab uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji apakah kuisioner yang disebar reliabel. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button baru untuk membuat uji reliabilitas baru, button batal untuk membatalkan uji reliabilitas, button simpan untuk menyimpan uji reliabilitas, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab uji validitas terlihat seperti pada Gambar 4.22.

Kode Konsumen	Nama	(P1) P000...	(P2) P000..
KK00000001	yosi	3	3
KK00000002	Susi	3	4
KK00000003	Tini	4	3

Pertanyaan : **Salon Wawan harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.**

Jenis Pertanyaan : **Harapan**

**Sigma Varians :** 0,9375

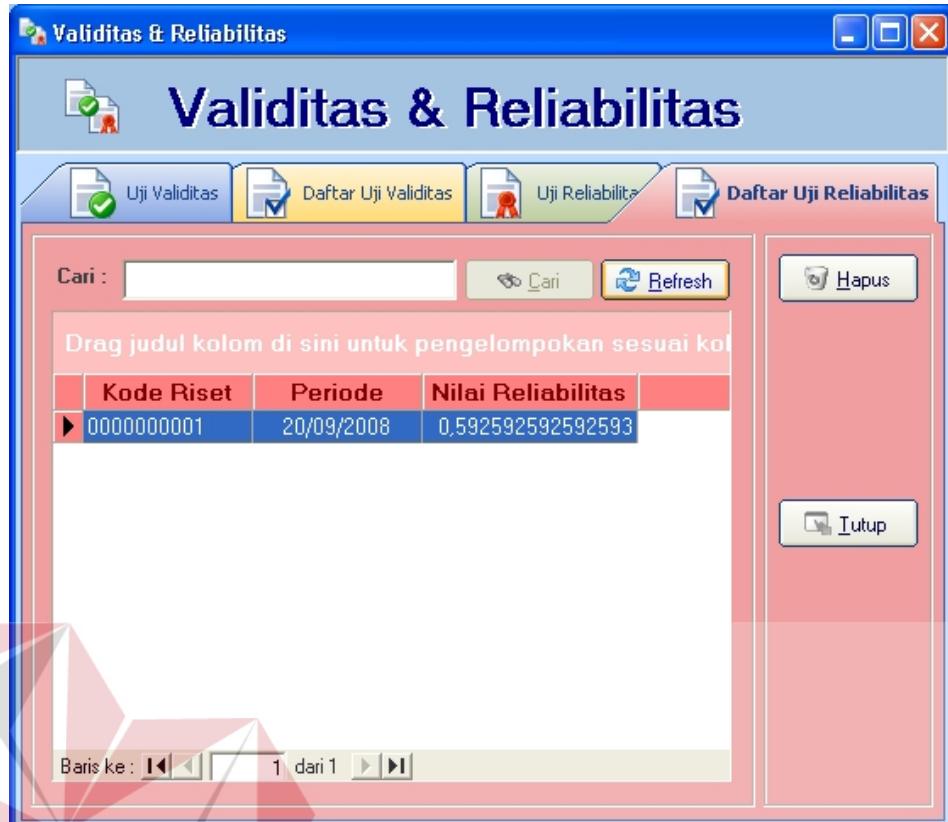
**Varians Total :** 1,6875

**Reliabilitas :** 0,592592592593

Gambar 4.22 Form Uji Reliabilitas

#### 4. Tab Daftar Uji Reliabilitas

Tab daftar uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat daftar uji reliabilitas yang sudah dilakukan sebelumnya. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button refresh untuk membuat uji reliabilitas baru, button batal untuk membatalkan uji reliabilitas, button simpan untuk menyimpan uji reliabilitas, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab uji reliabilitas terlihat seperti pada Gambar 4.23.



Gambar 4.23 Form Daftar Uji Reliabilitas

#### F. Sub Menu Layanan Kualitas

Sub menu ini terdiri dari tiga tab yaitu tab persepsi & harapan, tab jawaban kosumen, dan tab diagram kartesius.

##### 1. Tab Persepsi & Harapan

Tab persepsi & harapan ini digunakan untuk memproses perhitungan skor servqual masing-masing konsumen serta proses perhitungan skor rata-rata servqual untuk masing-masing pertanyaan. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button proses untuk memproses perhitungan servqual, button batal untuk membatalkan perhitungan, button simpan untuk menyimpan hasil perhitungan, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab persepsi & harapan terlihat seperti pada Gambar 4.24.

Kode Konsumen	Nama	(P1) RP006	(P2) RP007
KK00000001	Pita	4	4
KK00000002	Indra	1	2
KK00000003	Lina	4	4
KK00000004	Hunny	4	3
KK00000005	Dyah	4	4
KK00000006	Edward	4	4
KK00000007	Ammy	3	3
KK00000008	Yanti	4	4
KK00000009	Nunik	4	3
KK00000010	Linda	3	3

Pertanyaan : Karyawan di Salon Wawan harus memiliki skill yang bagus.

Jenis Pertanyaan : Assurance

Gambar 4.24 Form Persepsi &amp; Harapan

## 2. Tab Jawaban Konsumen

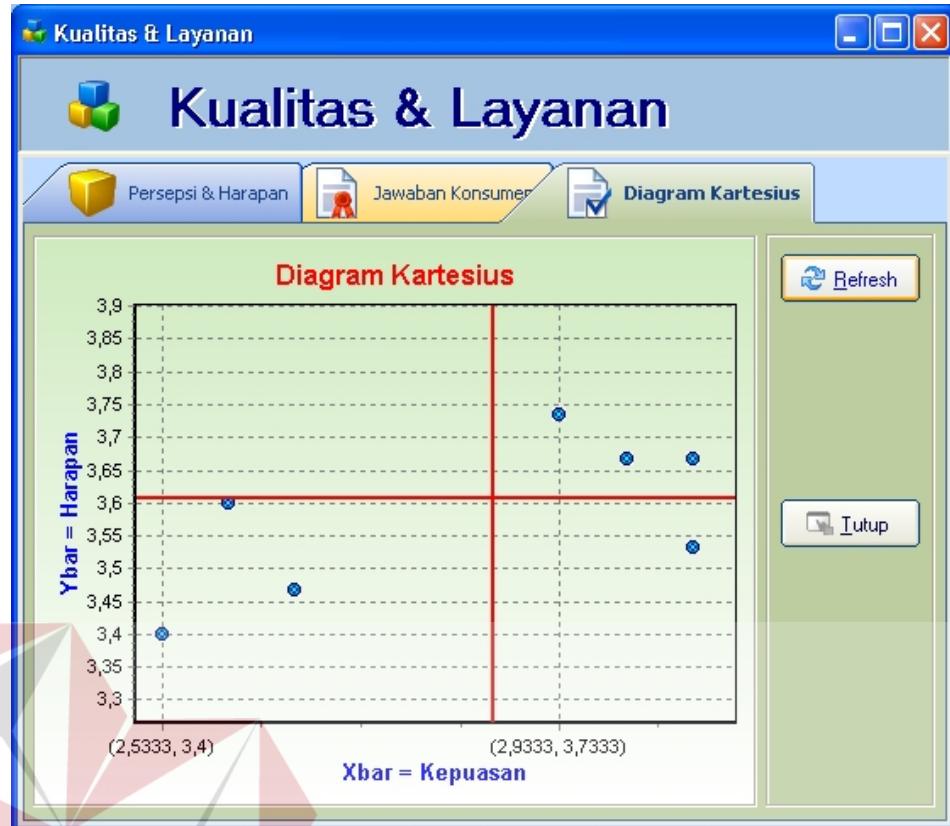
Tab jawaban konsumen ini digunakan untuk melihat data jawaban konsumen secara detail. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button proses untuk memproses perhitungan data skor servqual rata-rata masing-masing pertanyaan untuk dijadikan data pembuatan diagram kartesius, button batal untuk membatalkan perhitungan, button simpan untuk menyimpan hasil perhitungan, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab jawaban konsumen terlihat seperti pada Gambar 4.25.

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	4 (H)	3 (H)	2 (H)	1 (L)
RP001	Mampu m...	9	5	0	1
RP002	Salon men...	7	5	3	0
RP003	Dapat di a...	10	5	0	0
RP004	Mampu m...	8	7	0	0
RP005	Siap mere...	11	4	0	0
RP006	Karyawan ...	11	3	0	1
RP007	Karyawan ...	9	5	1	0
RP008	Karyawan ...	8	7	0	0
RP009	Memberik...	7	7	1	0
=====	=====	=====	=====	=====	=====
<b>Total Rata2</b>					
<b>Sigma i/n</b>					

Gambar 4.25 Form Jawaban Konsumen Kualitas Layanan

### 3. Tab Diagram Kartesius

Tab diagram kartesius digunakan untuk melihat data skor servqual berbentuk diagram kartesius. Hanya terdiri dari satu button yaitu button tutup untuk menutup form. Tampilan tab persepsi & harapan terlihat seperti pada Gambar 4.26.



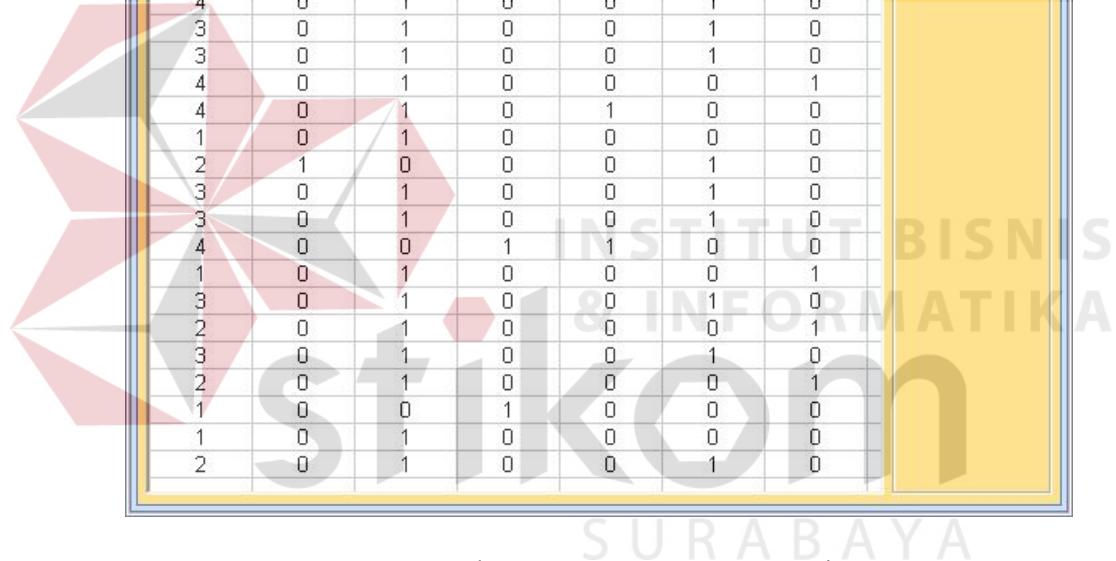
Gambar 4.26 Form Diagram Kartesius

### G. Sub Menu Analisa Korelasi Dan Regresi

Sub menu ini terdiri dari dua tab yaitu tab regresi dan tab grafik regresi.

#### 1. Tab Data Regresi

Tab data regresi digunakan untuk melakukan proses tabulasi sehingga didapatkan data berbentuk tabel yang akan dianalisa menggunakan regresi. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button proses untuk memproses tabulasi sehingga menghasilkan data, button batal untuk membatalkan proses, button simpan untuk menyimpan hasil proses, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab data regresi terlihat seperti pada Gambar 4.27.



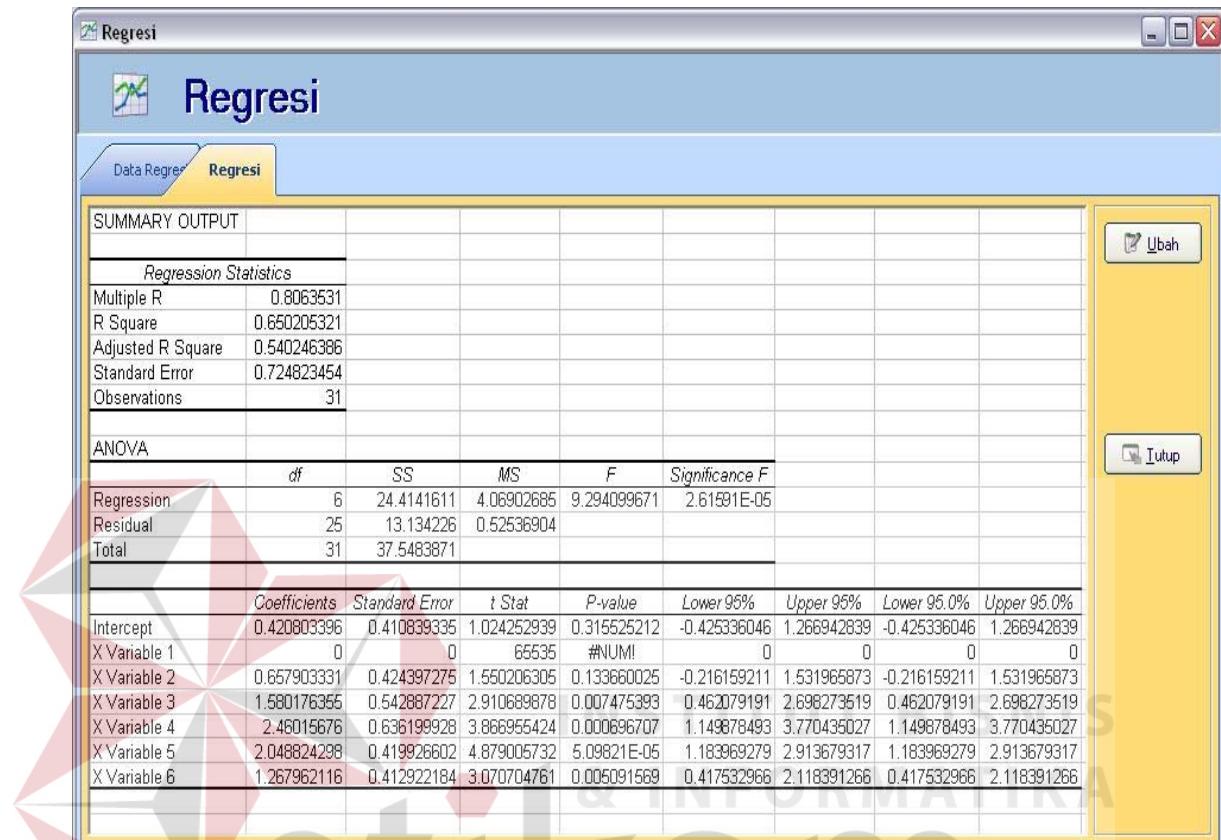
The screenshot shows a software window titled "Regresi". The main area contains a table with 20 rows of data. The columns are labeled Y, D1 X1, D2 X1, D3 X1, D1 X2, D2 X2, and D3 X2. The data consists of binary values (0 or 1) for each row. There are two buttons on the right side of the table: "Ubah" (Change) and "Tutup" (Close). The "Regresi" tab is selected at the top.

Y	D1 X1	D2 X1	D3 X1	D1 X2	D2 X2	D3 X2
4	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
4	0	1	0	0	1	0
1	1	0	0	0	0	1
2	0	1	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	1
2	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
1	1	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	1
1	1	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	1	0	0	0	1
4	0	1	0	1	0	0
1	0	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	0	1	1	0	0
1	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
1	0	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0
2	0	1	0	0	1	0

Gambar 4.27 Form Data Regresi

2. Tab Regresi, Tab regresi digunakan untuk melakukan proses analisa regresi dimana kita akan terkoneksi dengan microsoft excel kemudian melakukan analisa data. Caranya klik menu *Tools* → *Add-Ins* kemudian pilih *Analysis ToolPak*. Untuk melakukan analisa regresi pilih menu *Tools* → *Data Analysis* → *Regression* kemudian input range untuk variabel Y, semua variabel X dan area hasil baru klik ok. Setelah itu hasil analisa akan muncul. Dalam Form ini

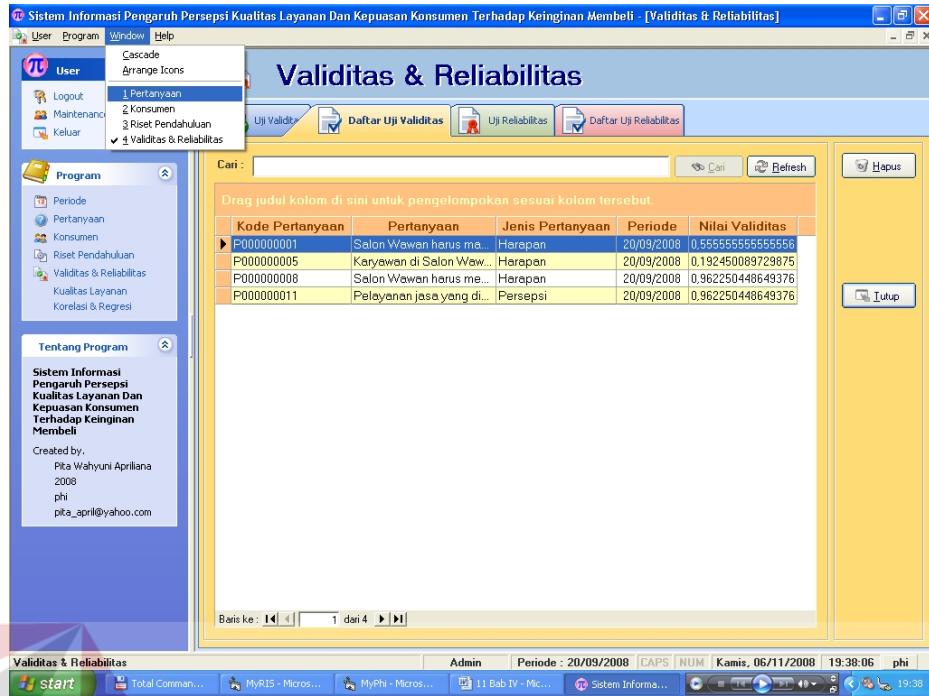
hanya terdiri dari satu button yaitu button tutup yang digunakan untuk menutup form. Tampilan tab regresi terlihat seperti pada Gambar 4.28.



Gambar 4.28 Form Regresi

#### 4.4.3 Menu Window

Menu window digunakan untuk melihat form-form yang sedang aktif saat itu. Hal ini diperlukan karena ketika suatu form sedang *maximize*, maka form-form lain yang saat itu sedang aktif tidak akan terlihat. Tampilan ketika melihat menu window terlihat seperti pada Gambar 4.29.



Gambar 4.29 Form Window

## 4.5 Evaluasi

Setelah dilakukan proses implementasi selanjutnya adalah tahap evaluasi dengan tujuan mengetahui bahwa aplikasi yang dibuat telah sesuai dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli secara manual menggunakan program excel dengan hasil yang diperoleh dari perhitungan aplikasi sistem analisa.

### 4.5.1 Evaluasi Riset Pendahuluan

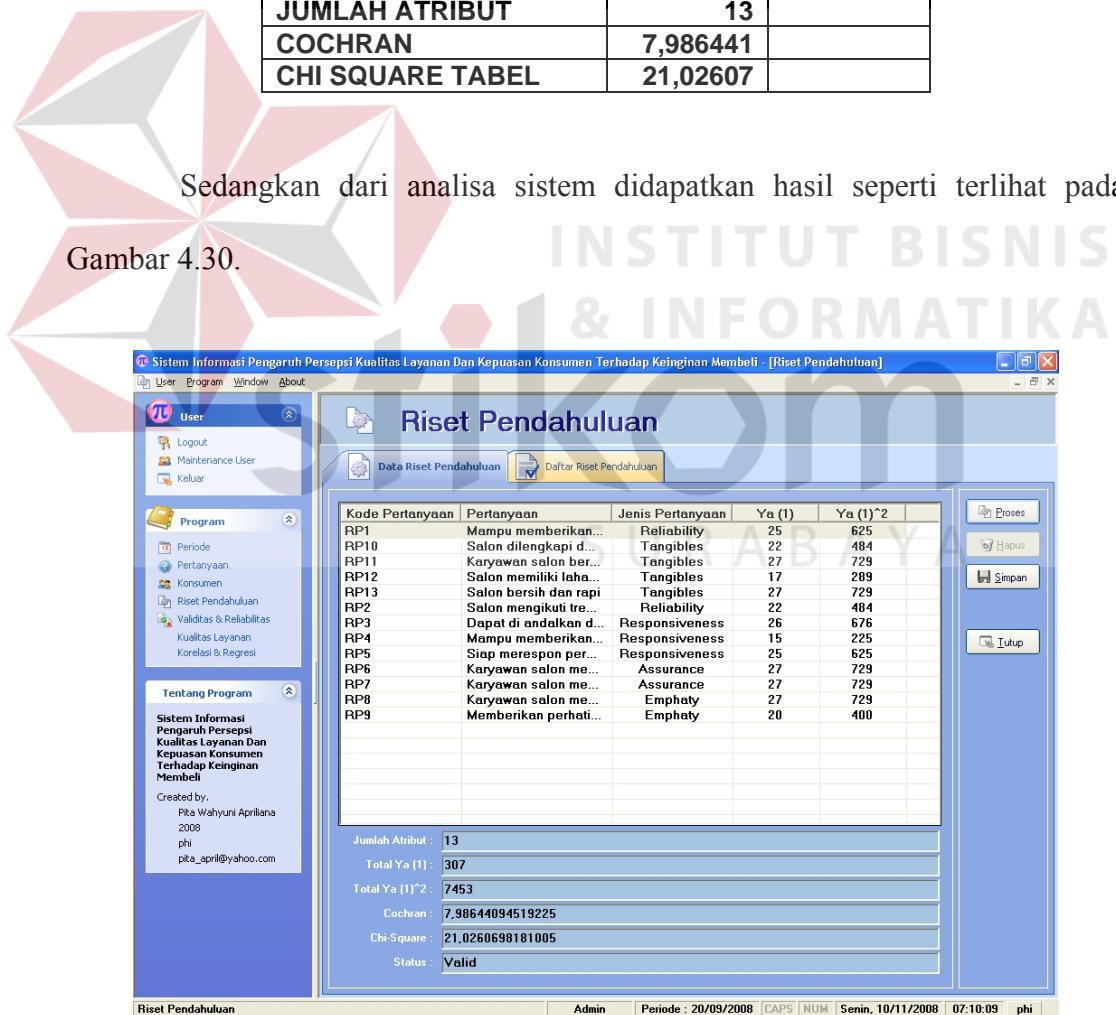
Dari hasil perhitungan riset pendahuluan secara manual didapatkan bahwa atribut-atribut yang memiliki keseragaman jawaban dan mampu membentuk brand image untuk Salon Wawan adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Riset Pendahuluan

KODE	JUMLAH	
ATRIBUT	YA (1)	YA(1)^2
RP1	25	625
RP2	22	484
RP3	27	729
RP4	17	289
RP5	27	729
RP6	22	484
RP7	26	676
RP8	15	225
RP9	25	625
RP10	27	729
RP11	27	729
RP12	27	729
RP13	20	400
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>7453</b>
<b>JUMLAH ATRIBUT</b>	<b>13</b>	
<b>COCHRAN</b>	<b>7,986441</b>	
<b>CHI SQUARE TABEL</b>	<b>21,02607</b>	

Sedangkan dari analisa sistem didapatkan hasil seperti terlihat pada

Gambar 4.30.



Gambar 4.30 Riset Pendahuluan

Dari kedua perhitungan baik itu secara manual maupun perhitungan sistem didapati bahwa keduanya memiliki hasil yang sama. Dengan ini diartikan aplikasi yang dibuat telah sesuai dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

#### 4.5.2 Evaluasi Uji Validitas Dan Reliabilitas

Misalnya kita mempunyai data seperti pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Jawaban Konsumen

Responden	Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
a	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
b	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
c	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4
d	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
e	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
f	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
g	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
h	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4
i	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
j	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
k	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
l	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
m	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
n	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
o	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4

Dari hasil perhitungan uji validitas secara manual dengan 15 responden dan 13 pernyataan dari Tabel 4.2 didapati hasil seperti yang terlihat pada data berikut:

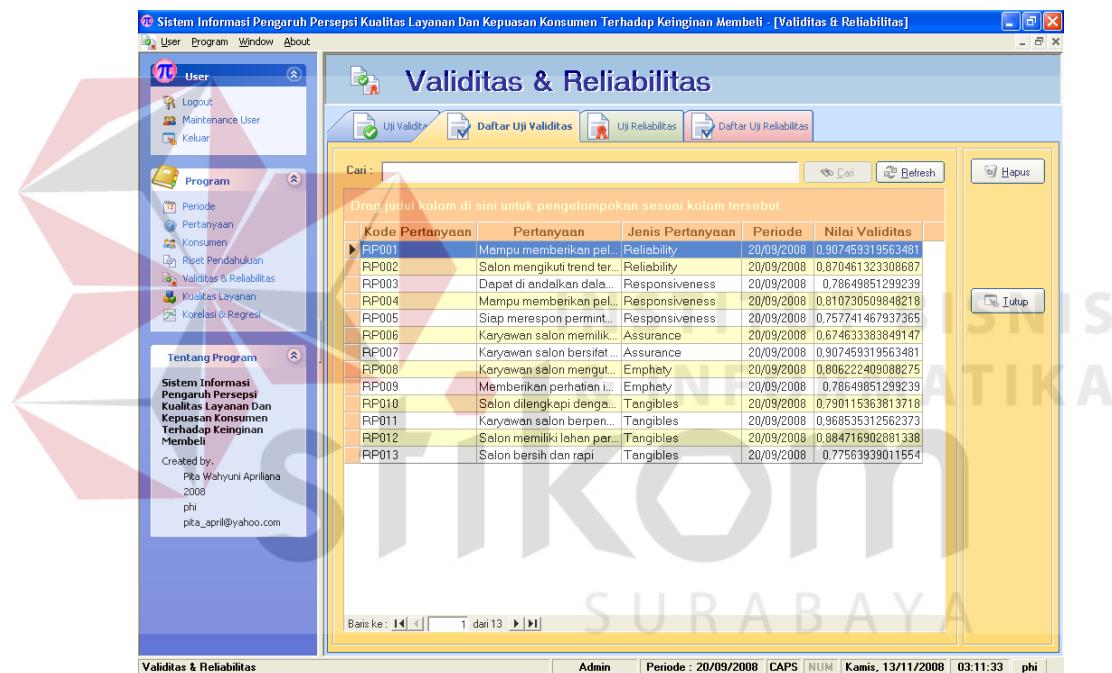
Pernyataan No 1	=	0,907	Pernyataan No 8	=	0,811
Pernyataan No 2	=	0,790	Pernyataan No 9	=	0,758
Pernyataan No 3	=	0,969	Pernyataan No 10	=	0,675
Pernyataan No 4	=	0,885	Pernyataan No 11	=	0,907
Pernyataan No 5	=	0,776	Pernyataan No 12	=	0,806

$$\text{Pernyataan No 6} = 0,870 \quad \text{Pernyataan No 13} = 0,786$$

$$\text{Pernyataan No 7} = 0,786$$

Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai hasil analisis data lebih besar dari nilai  $r_{t5\%}$  dengan  $n = 15$  yaitu 0,514. Dengan demikian semua pernyataan dinyatakan valid.

Sedangkan dari analisa sistem didapatkan hasil seperti terlihat pada Gambar 4.31.



Gambar 4.31 Form Uji Validitas

Dari kedua perhitungan baik itu secara manual maupun perhitungan sistem didapati bahwa keduanya memiliki hasil yang sama. Dengan ini diartikan aplikasi yang dibuat telah sesuai dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Sedangkan dari hasil perhitungan uji reliabilitas secara manual dari data Tabel 4.2 didapati hasil seperti yang terlihat pada data berikut:

$\alpha$ Pernyataan No 1	=	1,396	$\alpha$ Pernyataan No 8	=	1,262
$\alpha$ Pernyataan No 2	=	0,960	$\alpha$ Pernyataan No 9	=	0,729
$\alpha$ Pernyataan No 3	=	1,440	$\alpha$ Pernyataan No 10	=	1,573
$\alpha$ Pernyataan No 4	=	1,529	$\alpha$ Pernyataan No 11	=	1,396
$\alpha$ Pernyataan No 5	=	0,596	$\alpha$ Pernyataan No 12	=	0,782
$\alpha$ Pernyataan No 6	=	1,262	$\alpha$ Pernyataan No 13	=	0,827
$\alpha$ Pernyataan No 7	=	0,827			
Varians total	=	14,578			$r_{11} = 0,980$

Instrumen dinyatakan reliable jika  $r_{11}$  lebih besar dari  $r_{t5\%}$  dengan  $n = 15$  yaitu 0,514. Dengan demikian instrumen penelitian dinyatakan reliable.

Sedangkan dari analisa sistem didapatkan hasil seperti terlihat pada Gambar 4.32.

Kode Konsumen	Nama	(P1)	(P2)	(P3)	(P4)	(P5)	R
KK00000001	Pita	4	3	4	3	3	3
KK00000002	Indra	2	1	2	1	2	2
KK00000003	Lina	4	3	4	4	4	4
KK00000004	Hunny	1	1	2	1	2	2
KK00000005	Dyah	2	1	2	2	2	2
KK00000006	Edward	4	3	3	3	3	3
KK00000007	Ammy	2	1	2	1	2	2
KK00000008	Yanti	4	3	4	4	4	4
KK00000009	Nunik	1	1	2	1	2	2
KK00000010	Linda	2	1	2	2	2	2
KK00000011	Nanda	4	4	4	2	4	4
KK00000012	Lidya	1	1	2	1	2	2
KK00000013	Sasya	3	2	2	2	2	2
KK00000014	Vidia	4	4	3	4	3	3
KK00000015	Cindy	3	2	4	3	4	4

Pertanyaan :   
 Jenis Pertanyaan :   
 Sigma Varians : 14.57777777777778  
 Varians Total : 153.3955555555556  
 Reliabilitas : 0.980379942438817

Gambar 4.32 Form Uji Reliabilitas

Dari kedua perhitungan baik itu secara manual maupun perhitungan sistem didapati bahwa keduanya memiliki hasil yang sama. Dengan ini diartikan aplikasi yang dibuat telah sesuai dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

#### 4.5.3 Evaluasi Service Quality

Misalnya kita mempunyai data jawaban konsumen seperti yang terlihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Jawaban Harapan dan Persepsi

Resp	Harapan										Kenyataan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1
A	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
B	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4
D	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	
E	1	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	
F	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
G	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
H	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	
I	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	
J	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	
K	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2		
M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2			
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3		
O	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	

Dari hasil perhitungan service quality secara manual untuk skor servqual masing-masing konsumen didapatkan data berikut:

$$S_{sq1} = -0,08$$

$$S_{sq9} = -2,08$$

$$S_{sq2} = -1,23$$

$$S_{sq10} = -1,23$$

$$S_{sq3} = -0,31$$

$$S_{sq11} = 0,38$$

$$S_{sq4} = -1,85$$

$$S_{sq12} = -2,38$$

$$S_{sq5} = -1,15$$

$$S_{sq13} = -0,54$$

$$S_{sq6} = 0,15$$

$$S_{sq14} = -0,23$$

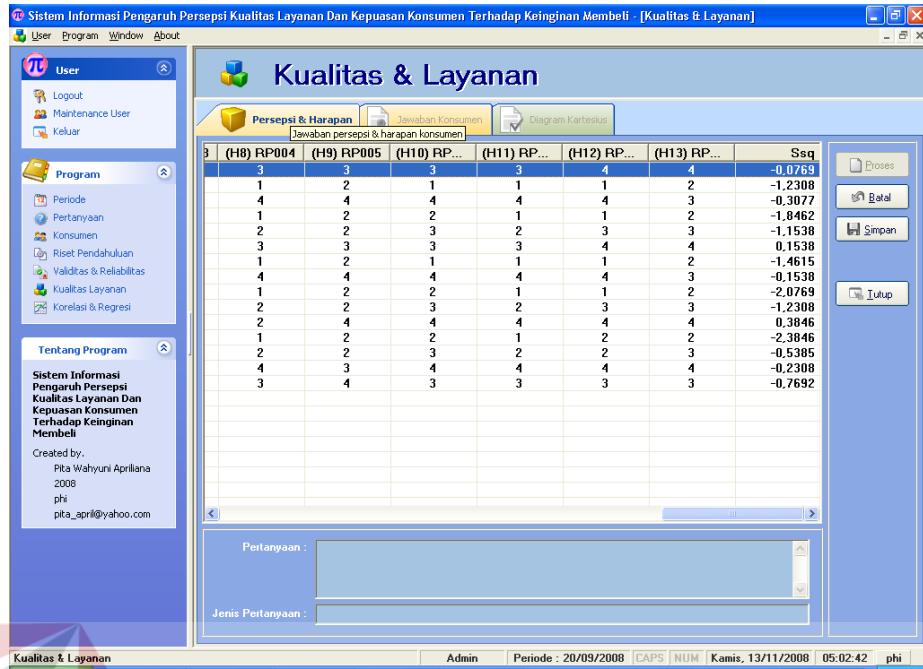
$$S_{sq7} = -1,46$$

Dan perhitungan dari service quality untuk skor rata-rata masing-masing pertanyaan didapatkan data seperti yang terlihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Skor Servqual per Pertanyaan

<b>Nomor Pertanyaan</b>	<b>Harapan</b>				<b>Rata-</b>	<b>Kenyataan</b>				<b>Rata-</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>rata</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>rata</b>
1	9	5	0	1	3,47	6	2	4	3	2,73
2	7	6	2	0	3,33	4	6	3	2	2,80
3	10	4	1	0	3,60	4	3	3	5	2,40
4	4	9	2	0	3,13	6	3	2	4	2,73
5	10	5	0	0	3,67	4	6	5	0	2,93
6	7	5	3	0	3,27	2	4	2	7	2,07
7	10	5	0	0	3,67	5	2	8	0	2,80
8	8	7	0	0	3,53	3	3	4	5	2,27
9	11	4	0	0	3,73	4	3	8	0	2,73
10	11	3	0	1	3,60	5	1	4	5	2,40
11	9	5	1	0	3,53	6	2	4	3	2,73
12	8	7	0	0	3,53	4	6	4	1	2,87
13	7	7	1	0	3,40	5	2	8	0	2,80
	Total rata-rata				45,47					34,27
	$\Sigma i/n$				3,79					2,86

Sedangkan dari analisa sistem didapatkan hasil seperti terlihat pada Gambar 4.33.



Gambar 4.33 Form Service Quality

Dari kedua perhitungan baik itu secara manual maupun perhitungan sistem didapati bahwa keduanya memiliki hasil yang sama. Dengan ini diartikan aplikasi yang dibuat telah sesuai dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

#### 4.5.4 Evaluasi Regresi

Model yang dikembangkan dalam analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli adalah persamaan berikut:

$$\hat{Y}_i = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_i.$$

Dimana :  $\hat{Y}_i$  = Skor keinginan membeli

$D_1 = 1\ 0\ 0$ , jika kualitas layanan sangat bagus

$= 0\ 1\ 0$ , jika kualitas layanan bagus

$= 0\ 0\ 1$ , jika kualitas layanan buruk

= 0 0 0, jika kualitas layanan buruk sekali

D2 = 1 0 0, jika konsumen sangat puas

= 0 1 0, jika konsumen puas

= 0 0 1, jika konsumen kecewa

= 0 0 0, jika konsumen sangat kecewa

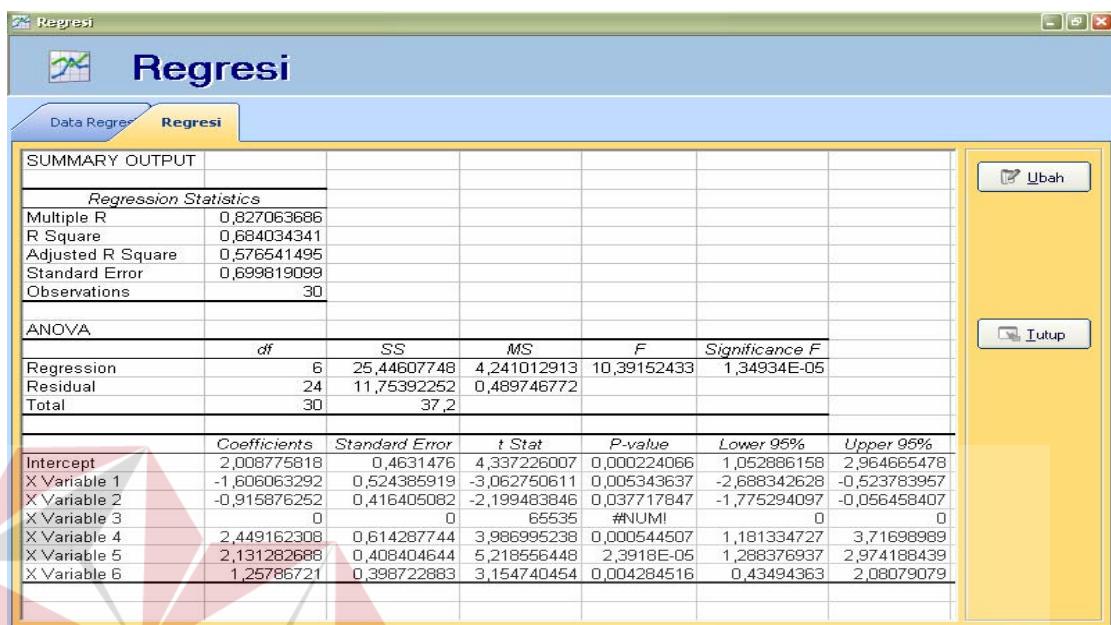
Kita mempunyai data jawaban konsumen seperti yang terlihat pada

Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Tabulasi Regresi

Y	D1 X1	D2 X1	D3 X1	D1 X2	D2 X2	D3 X2
4	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
4	0	1	0	0	1	0
1	1	0	0	0	0	1
2	0	1	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	1
2	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
1	1	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	1
1	1	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	1	0	0	0	1
4	0	1	0	1	0	0
1	0	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
3	0	1	0	0	1	0
4	0	0	1	1	0	0
1	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
3	0	1	0	0	1	0
2	0	1	0	0	0	1
1	0	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0

Dari hasil perhitungan regresi didapatkan hasil seperti yang terlihat pada Gambar 4.34.



Gambar 4.34 Hasil Regresi

Cara membaca keluaran (*output*) tersebut adalah sebagai berikut.

- *Multiple R* = 0,827 artinya, besarnya sumbangannya X<sub>1</sub>D<sub>1</sub>, X<sub>1</sub>D<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>D<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>D<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>D<sub>2</sub>, X<sub>2</sub>D<sub>3</sub> terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 82,7% sedangkan 17,3% lainnya tidak diketahui faktornya.
- *R Square* = 0,684 artinya hubungan antara kualitas layanan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan konsumen (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama dengan keinginan membeli adalah positif dan cukup kuat/tinggi..
- Nilai dibawah *Significance F* sebesar 10,39 > dari *F<sub>tabel</sub>* sebesar 2,42 menunjukkan bahwa hipotesis *H<sub>0</sub>* : *b* = 0, sehingga *H<sub>0</sub>* ditolak. Kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keinginan membeli.

- Koefisien regresi untuk *intercept* adalah 2,008, koefisien regresi untuk X variabel 1 adalah -1,6, X variabel 2 adalah -0,915, koefisien regresi variabel 3 adalah 0, koefisien regresi variabel 4 adalah 2,449, koefisien regresi untuk variabel 5 adalah 2,131, dan koefisien regresi X variabel 6 adalah 1,257; sehingga persamaan regresinya adalah:

$$\hat{Y}_i = 2,008 + (-1,6)X_1D_1 + (-0,915)X_1D_2 + 0X_1D_3 + 2,449X_2D_1 + 2,131X_2D_2 + 1,257X_2D_3$$

$t_h \quad \quad \quad (-3,062) \quad \quad \quad (-2,199) \quad \quad (0,000) \quad \quad (3,986) \quad \quad (5,218)$

$t_h \quad \quad \quad (3,154)$

cara membaca persamaan diatas adaah:

- $b_1 = -1,6$  artinya, kalau kualitas layanan  $X_1D_1$  dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik 1,6 kali, kalau variabel yang lain tetap.
- $b_2 = -0,915$  artinya, kalau kualitas layanan  $X_1D_2$  dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik -0,915, kalau variabel yang lain tetap.
- $b_4 = 2,449$  artinya, kalau kepuasan konsumen ( $X_2D_1$ ) dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik 2,449 kali kalau variabel yang lain tetap.
- $b_5 = 2,131$  artinya, kalau kepuasan konsumen ( $X_2D_2$ ) dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik 2,131 kali kalau variabel yang lain tetap.
- $b_6 = 1,257$  artinya, kalau kepuasan konsumen ( $X_2D_3$ ) dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik 1,257 kali kalau variabel yang lain tetap.

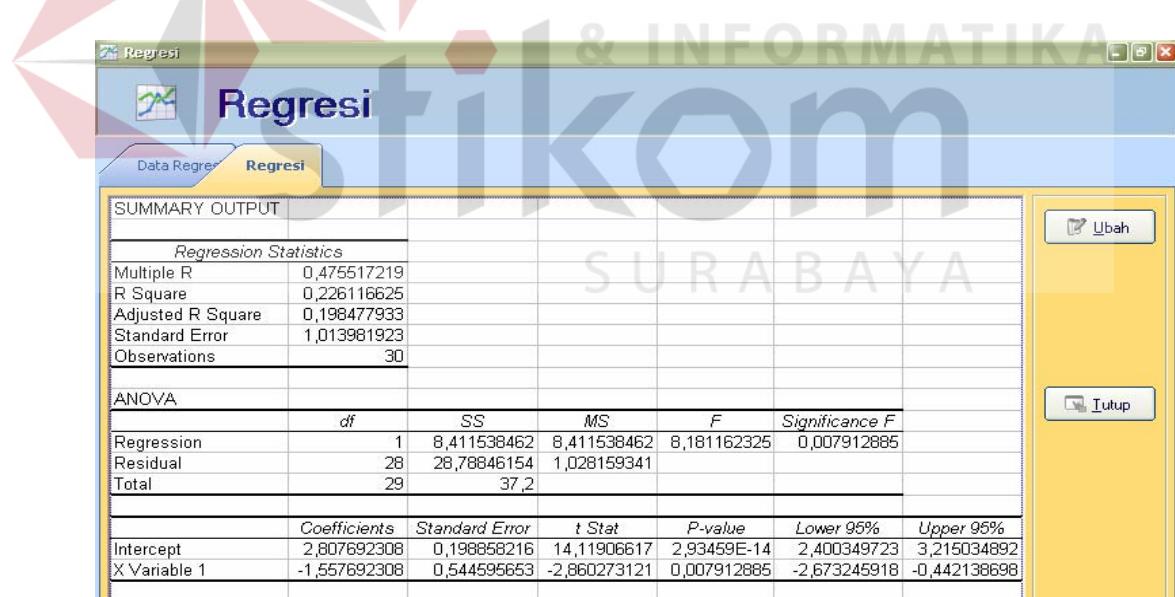
- $t$  Stat menunjukkan nilai  $t$  observasi yang harus dibandingkan dengan t-tabel untuk keperluan pengujian koefisien regresi.

Nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau jika  $t_{hitung} > +t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai  $t_{tabel}$ ,  $t_{0,25;30-7} = \pm 2,069$ .

Karena  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya, secara bersama-sama semua variabel bebas yang digunakan berpengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Dalam multipel regresi didapatkan ada beberapa variabel, dengan menggunakan uji  $t$  tidak mempunyai variabel terikat, sehingga untuk melihat variabel bebas seluruhnya, data yang ada semuanya diulangi pengolahannya dengan menggunakan step wise regresi yaitu, regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 1. Regresi $X_1D_1$ terhadap Y:



Gambar 4.35 Regresi  $X_1D_1$  Terhadap Y

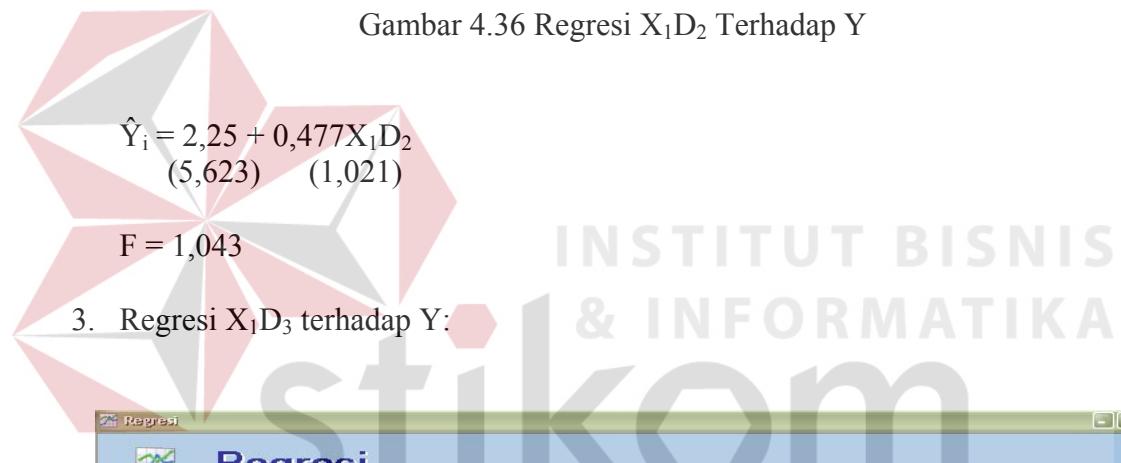
$$\hat{Y}_i = 2,807 + -1,557 X_1 D_1$$

$$(14,119) \quad (-2,86)$$

$$F = 8,18$$

2. Regresi X<sub>1</sub>D<sub>2</sub> terhadap Y:

Gambar 4.36 Regresi X<sub>1</sub>D<sub>2</sub> Terhadap Y



Gambar 4.37 Regresi X<sub>1</sub>D<sub>3</sub> Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,5 + 0,75 X_1D_3$$

$$(11,361) (1,244)$$

$$F = 1,548$$

4. Regresi X<sub>2</sub>D<sub>1</sub> terhadap Y:

SUMMARY OUTPUT						
Regression Statistics						
Multiple R	0,336010753					
R Square	0,112903226					
Adjusted R Square	0,081221198					
Standard Error	1,085620297					
Observations	30					
ANOVA						
	df	SS	MS	F	Significance F	
Regression	1	4,2	4,2	3,563636364	0,069462567	
Residual	28	33	1,178571429			
Total	29	37,2				
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	2,5	0,205162952	12,18543592	1,03661E-12	2,07974275	2,92025725
X Variable 1	1,5	0,794592695	1,887759615	0,069462567	-0,12764933	3,12764933

Gambar 4.38 Regresi X<sub>2</sub>D<sub>1</sub> Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,5 + 1,462 X_2 D_1$$

$$(12,185) \quad (1,887)$$

$$F = 3,563$$

5. Regresi X<sub>2</sub>D<sub>2</sub> terhadap Y:

SUMMARY OUTPUT						
Regression Statistics						
Multiple R	0,415500159					
R Square	0,172640382					
Adjusted R Square	0,143091825					
Standard Error	1,048430422					
Observations	30					
ANOVA						
	df	SS	MS	F	Significance F	
Regression	1	6,422222222	6,422222222	5,842599278	0,022405203	
Residual	28	30,777777778	1,099206349			
Total	29	37,2				
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	2,222222222	0,24711742	8,99257616	9,50296E-10	1,71602514	2,728419304
X Variable 1	0,944444444	0,390726949	2,417146929	0,022405203	0,144076583	1,744812306

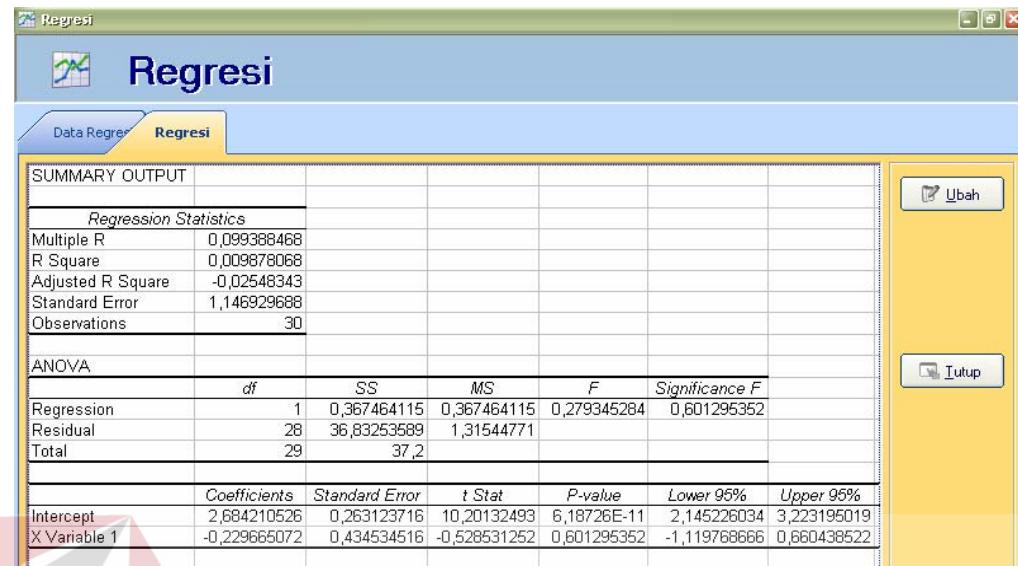
Gambar 4.39 Regresi X<sub>2</sub>D<sub>2</sub> Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,222 + 0,944 X_2 D_2$$

$$(8,992) \quad (2,417)$$

$$F = 5,842$$

6. Regresi X<sub>2</sub>D<sub>3</sub> terhadap Y:



Gambar 4.40 Regresi X<sub>2</sub>D<sub>3</sub> Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,684 - 0,229 X_2 D_3$$

(10,201) (-0,528)

$$F = 0,279$$

Dari analisa stepwise didapatkan perbandingan F yang signifikan dan yang tidak signifikan. Variabel yang signifikan yaitu variabel X<sub>1</sub>D<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>D<sub>1</sub>, dan X<sub>2</sub>D<sub>2</sub>.

Dari hasil ini maka didapatkan bahwa kualitas layanan dengan skor 4, kepuasan konsumen dengan skor 4, dan kepuasan konsumen dengan skor 3 berpengaruh signifikan terhadap keinginan membeli

#### 4.6 Testing Sistem

Dari proses pembuatan dan implementasi sistem analisa analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli, ada beberapa hal yang perlu dijadikan catatan setelah diadakan proses testing, yaitu:

## 1. Faktor Penilaian Aplikasi

Tabel 4.6 Faktor Penilaian Aplikasi

No	Pengujian Aplikasi	Penilaian		
		Kurang	Cukup	Baik
1	Kemudahan penggunaan aplikasi secara keseluruhan?			✓
2	Apakah desain tampilan pada aplikasi sudah baik?			✓
3	Apakah proses analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli sudah berjalan dengan semestinya?			✓
4	Apakah hasil output analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli sudah baik?			✓
5	Apakah penyebaran kuisioner kepada responden sudah baik?			✓
6	Apakah aplikasi ini membantu dalam proses analisa pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keinginan membeli di Salon Wawan?			✓
7	Secara keseluruhan, bagaimana tanggapan anda tentang aplikasi ini?			✓

## 2. Testing untuk *Content* dan *Functionality*

Testing terhadap isi dan fitur seperti yang terdapat pada sistem umumnya, pastikan sudah lengkap dan berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Tabel 4.7 Testing untuk *Content* dan *Functionality*

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah secara umum kegunaan dari aplikasi ini telah jelas?	✓	
2.	Apakah aplikasi ini telah memiliki fungsi yang sesuai dengan obyektifitas dan spesifikasi yang dibutuhkan?	✓	
3.	Apakah setiap fungsi dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan?	✓	

### 3. Testing untuk Keamanan dan Kinerja Aplikasi

Pengujian ini dilakukan untuk melihat tingkat keamanan aplikasi dengan cara menguji aspek-aspek yang dapat menimbulkan gangguan keamanan aplikasi maupun *server*. Aspek keamanan yang diuji seperti: form login, pengujian performansi dapat dilakukan dengan pengujian kecepatan akses (*load testing*), juga dilakukan bersamaan dengan pengujian keamanan aplikasi, karena keamanan aplikasi juga tergantung dari performansi server dan aplikasi tersebut.

Tabel 4.8 Testing untuk Keamanan dan Kinerja Aplikasi

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah user dapat mengakses form lain tanpa melewati form login?		✓
2.	Apakah user setelah melakukan proses logout dapat mengakses form yang sebelumnya diakses?		✓
3.	Apakah selain user admin user dari yang satu dapat mengakses ke form grup user yang lain?		✓
4.	Apakah user yang selain ada pada database dapat melakukan proses login?		✓
5.	Apakah ada penyebab yang mengakibatkan sistem menjadi menurun kinerjanya?		✓

### 4. Testing untuk *User Friendly*

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kenyamanan dan kemudahan user dalam mengakses aplikasi. Beberapa komponen yang perlu diperhatikan meliputi struktur navigasi (menu), pemilihan warna, tata letak gambar dan pemilihan kesesuaian gambar. Struktur menu harus jelas dan tampak disetiap form sehingga memudahkan user untuk berpindah-pindah form sesuai keinginan. Penamaan menu sesuai dengan fungsinya dan tidak membingungkan. Pemilihan

warna dapat disesuaikan dengan karakteristik aplikasi atau tujuan aplikasi tersebut dibuat.

Tabel 4.9 Testing untuk *User Friendly*

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah ada tampilan konsisten yang terlihat menarik?	√	
2.	Apakah informasi yang ditampilkan berguna?	√	
3.	Apa kemampuan menu digunakan secara efektif untuk mengikuti kemauan user?	√	
4.	Apakah tampilan atau <i>GUI control</i> berjalan seperti yang mungkin diinginkan user (masuk akal) pada umumnya?	√	
5.	Apakah tiap form terlihat atraktif dan menarik?	√	
6.	Apakah ada perbedaan yang cukup kontras antar tiap form?		√
7.	Apakah warna dan <i>font</i> yang digunakan tampak harmonis?	√	
8.	Apakah tiap page <i>text</i> dan <i>spelling</i> yang digunakan sudah konsisten <i>alignment</i> dan paragrafnya?	√	
9.	Apakah tiap form mempunyai kegunaan yang jelas bagi pengguna?	√	
10.	Apakah aplikasi memberi banyak kontribusi terhadap unit / organisasi?	√	
11.	Apakah form mengacaukan atau membingungkan?		√
12.	Apakah laporan sesuai dengan fungsi dan kegunaannya?	√	
13.	Apakah tombol bekerja dengan baik dan sebagaimana fungsinya?	√	