

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. Harddisk 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

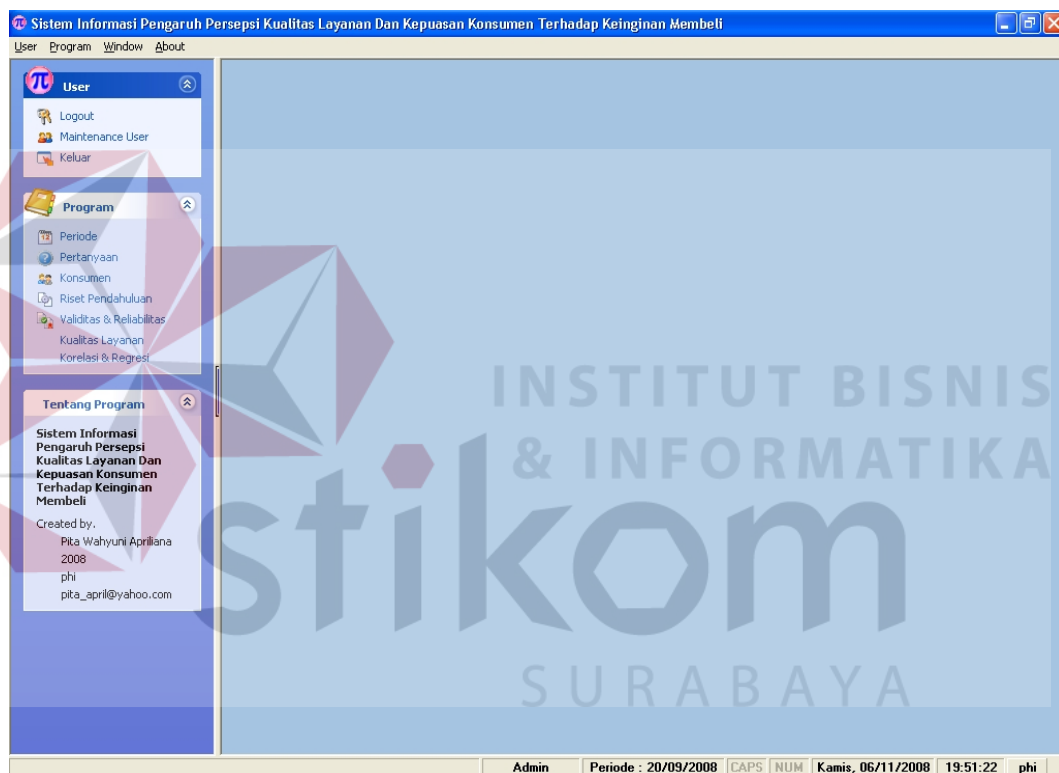
Aplikasi ini dapat dijalankan setelah dilakukan tahap-tahap instalasi program seperti diatas. Penjelasan pemakaian program adalah sebagai berikut:

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.



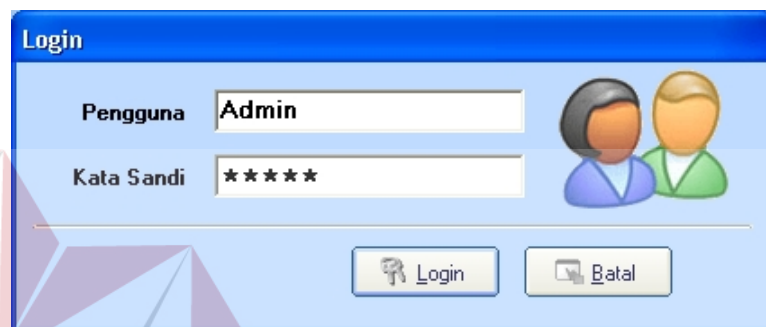
Gambar 4.1 Menu Utama

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:

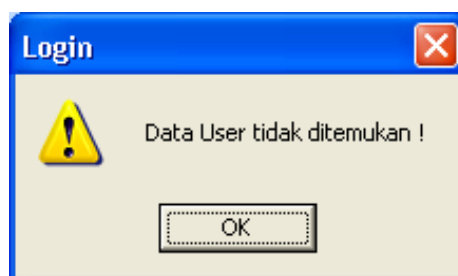
A. Sub Menu Login

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.

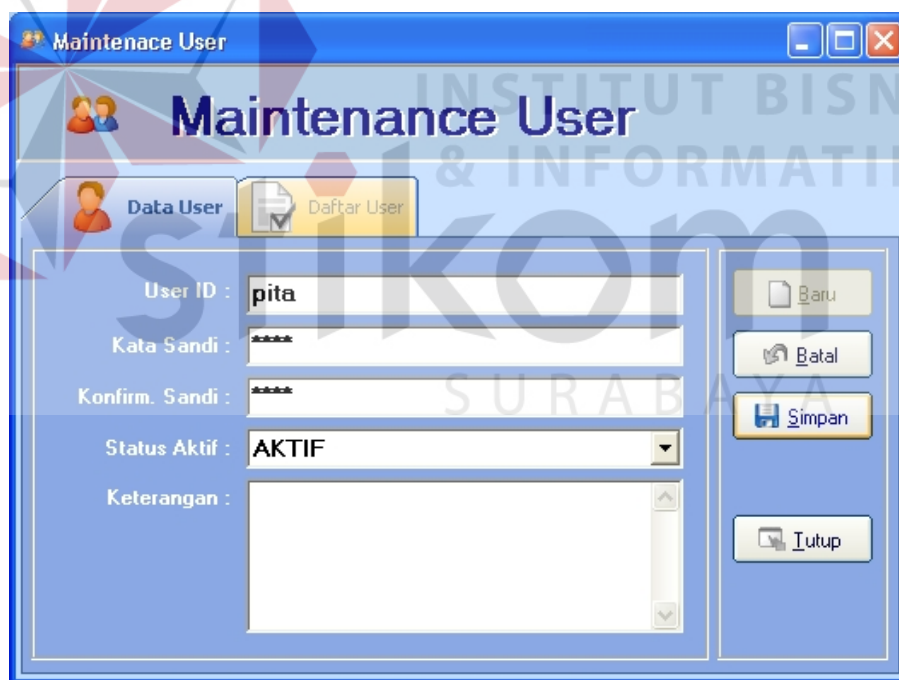


Gambar 4.3 Form *message box* login gagal

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.

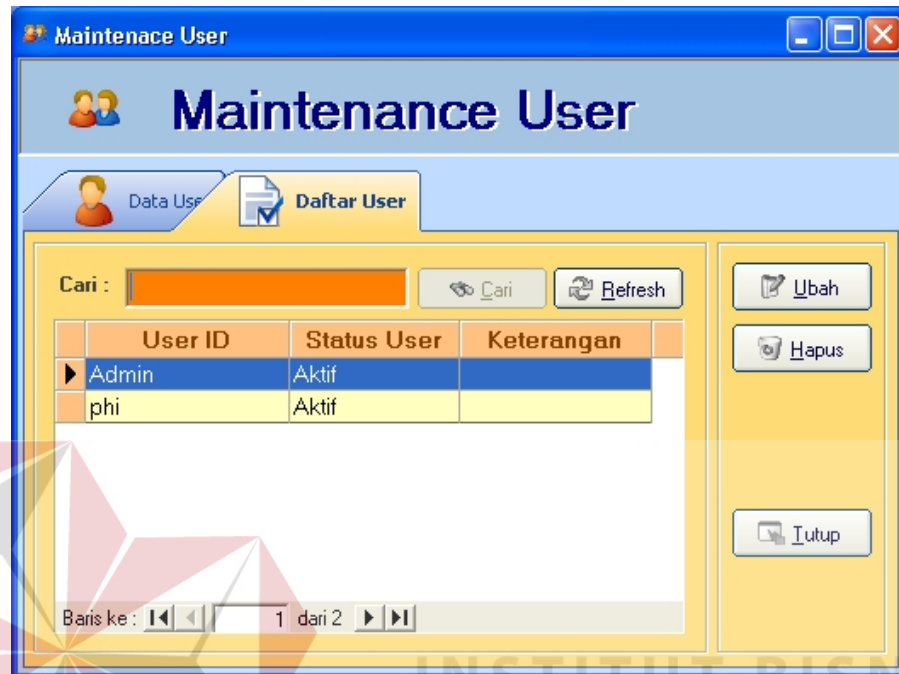
Tab data user terdiri atas empat pilihan *button*, yaitu: button baru berguna untuk membuat user baru, button batal berguna untuk membatalkan semua isian pada textbox, button simpan berguna untuk menyimpan data yang telah diisikan pada textbox, dan button tutup berguna untuk menutup form maintenance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

The image shows a screenshot of a software application window titled "Maintenance User". The window has a blue header bar with the title and standard Windows window controls (minimize, maximize, close). Below the header, there is a sub-header area with a user icon and the text "Maintenance User". The main area is divided into two tabs: "Data User" (selected) and "Daftar User". The "Data User" tab contains several input fields: "User ID" with the value "pita", "Kata Sandi" (password field with asterisks), "Konfirm. Sandi" (password field with asterisks), "Status Aktif" (a dropdown menu showing "AKTIF"), and "Keterangan" (a text area). To the right of these fields is a vertical column of buttons: "Baru" (with a document icon), "Batal" (with a circular arrow icon), "Simpan" (with a floppy disk icon), and "Tutup" (with a window icon). The background of the window has a faint watermark of a red star and the text "INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA SURABAYA".

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

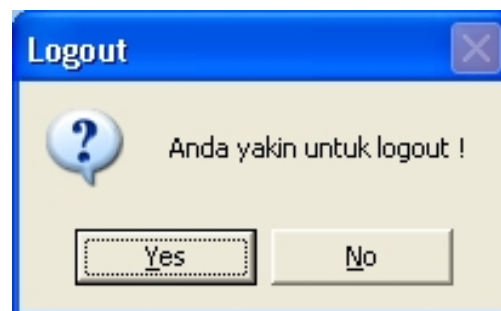
button tutup berguna untuk menutup form maintenance user sebagaimana terlihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Daftar User

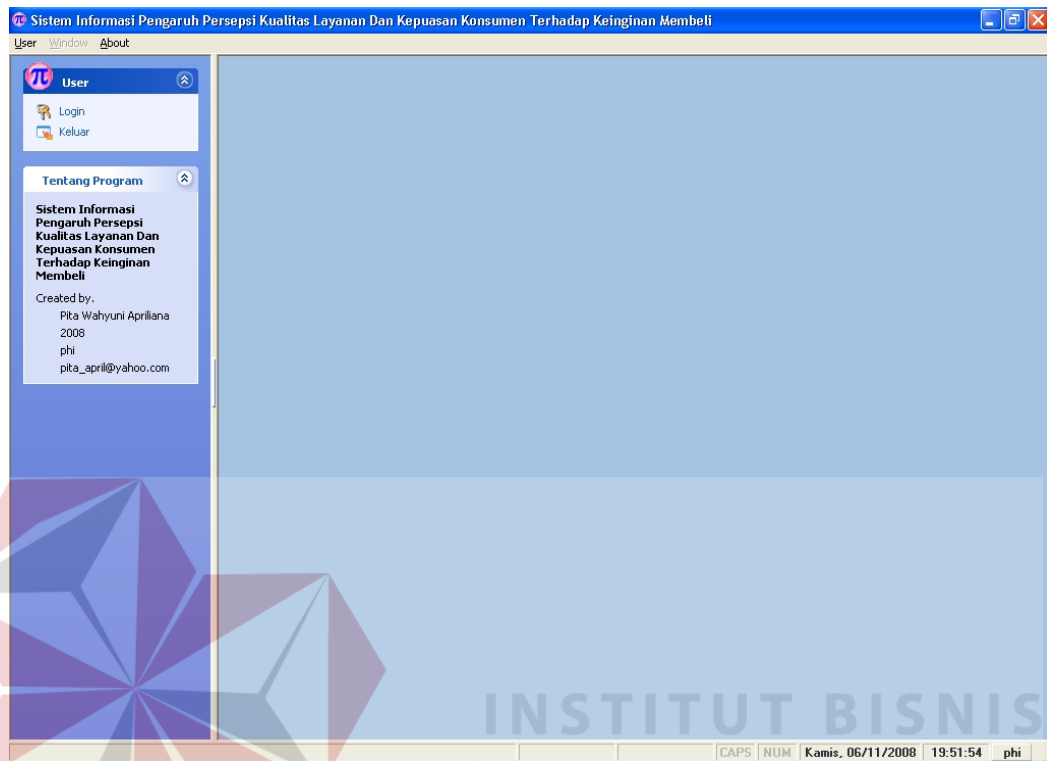
C. Sub Menu Logout

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

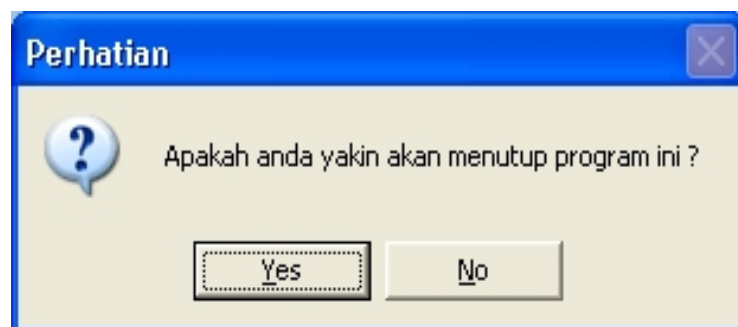
Apabila user telah logout maka tampilan menu utama akan terlihat seperti Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Form Menu Utama Logout

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.



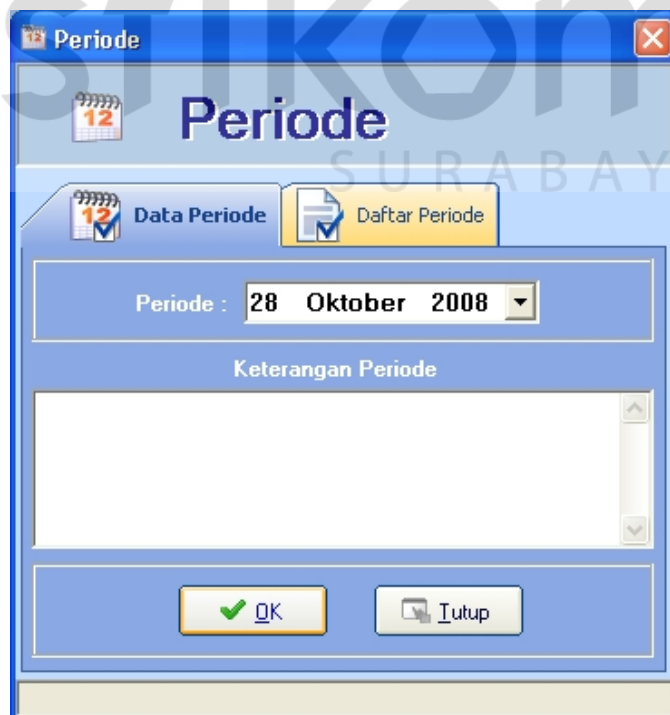
Gambar 4.8. Form Keluar

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 dilakukan. Form ini memiliki satu inputan tanggal untuk menentukan periode riset yang dilakukan, satu inputan teks untuk keterangan dan memiliki dua buah 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

Baris ke : 1 dari 1

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.

Pertanyaan

Pertanyaan Atribut | Pertanyaan Pasca Konsumsi

Data Pertanyaan | Daftar Pertanyaan | Pilih Pertanyaan

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai keinginan

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

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...

+ Tambah | X Hapus

Refresh | Cetak | Simpan | Tutup

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 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

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...

+ Tambah
X 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 empat pilihan button, yaitu: button refresh untuk meng-update data, button cetak untuk 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.

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

+ Tambah
X Hapus

Refresh
Cetak
Simpan
Tutup

STIKOM SURABAYA

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.

Konsumen

Data Konsumen | Jawaban Konsumen | Daftar Konsumen

Kode Konsumen :

Nama :

Alamat :

No. Telp :

Jenis Kelamin :

Usia : Tahun

Keterangan :

Baru | Batal | Simpan | Lanjut | Tutup

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 kemali pada tab data konsumen, dan button tutup untuk menutup form. Tampilan tab jawaban konsumen terlihat seperti Gambar 4.15.

Konsumen

Data Konsumen | **Jawaban Konsumen** | Daftar Konsumen

Jenis Jawaban : HARAPAN

Kode Pertanyaan : RP001

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

Jawaban :
 TIDAK SETUJU
 KURANG SETUJU
 SETUJU
 SANGAT SETUJU

Baru
 Batal
 Simpan
 Kembali
 Tutup

Ubah
 Hapus

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.

Konsumen

Data Konsumen | Jawaban Konsumen | **Daftar Konsumen**

Cari : Cari Refresh

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan se...

Kode Konsumen	Nama	Alamat
KK00000003	Lina	
KK00000004	Hunny	

Baris ke : 1 dari 47

Kode Pertanyaan	Pertanyaan Harapan
RP001	Salon Wawan harus mampu m...
RP010	Salon Wawan harus dilengkapi...

Baris ke : 1 dari 13

Jawaban Kualitas Layanan	Jawaban Kepuasan

Baris ke : 1 dari 1

Ubah Hapus Tutup

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 association*, 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.

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pe
P000000001	Salon Wawan harus...	Hara
P000000005	Karyawan di Salon ...	Hara
P000000008	Salon Wawan harus ...	Hara
P000000011	Pelayanan jasa yan...	Pers

Jumlah Atribut : 5
 Total Ya (1) : 16
 Total Ya (1)² : 70
 Cochran : 4,97190082644628
 Chi-Square : 9,48772903698885

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.

Riset Pendahuluan

Data Riset Pendahuluan | Daftar Riset Pendahuluan

Cari : Cari Refresh

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai kebutuhan

Kode Riset	Periode	Total Ya(1)	Total Y
▶ 0000000001	20/09/2008	16	

Baris ke: 1 dari 1

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
▶ P000000001	Salon Wawan haru...	Harapan
P000000005	Karyawan di Salon...	Harapan
P000000008	Salon Wawan haru...	Harapan
P000000011		

Baris ke: 1 dari 4

Hapus Cetak Tutup

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.

Sistem Informasi Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli - [Cetak Harapan]

User Program Window About

1 of 1 Total 13 100% 13 of 13

User

- Logout
- Maintenance User
- Keluar

Program

- Periode
- Pertanyaan
- Konsumen
- Riset Pendahuluan
- Validitas & Reliabilitas
- Korelasi & Regresi

Tentang Program

Sistem Informasi Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Membeli

Created by:

Pita Wahyuni Apriliana
2008
phi
pita_april@yahoo.com

Form Fields:

Nama : _____ Jenis Kelamin : (L / P)
 Alamat : _____ Usia : _____
 No. Telp : _____

Berikut ini merupakan ciri yang menjadikan pertimbangan anda dalam memilih jasa salon?
 Pilihlah salah satu dari jawaban yang disediakan!
 Berilah tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

No.	PERTANYAAN	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
1	Manajemen pelayanan sesuai dengan yang diharapkan				
2	Fasilitas yang ada sudah memadai				
3	Daya tarik dan iklan tidak mempengaruhi minat pelanggan				
4	Manajemen pelayanan dengan cepat				
5	Manajemen pelayanan yang memuaskan				
6	Kepuasan dalam memilih salon yang bagus				
7	Kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelanggan				
8	Kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelanggan				
9	Manajemen pelayanan individual kepada pelanggan				
10	Fasilitas yang ada dan pelayanan memuaskan				
11	Kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelanggan				
12	Fasilitas yang ada dan pelayanan memuaskan				
13	Fasilitas yang ada dan pelayanan memuaskan				

Riset Pendahuluan Admin Periode: 20/09/2008 CAPS NUM Senin, 10/11/2008 07:14:45 phi

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.

Kode Konsumen	Nama	X	Y	X ²
KK00000001	yosi	3	9	9
KK00000002	Susi	3	12	9
KK00000003	Titi	4	12	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.

Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas | **Daftar Uji Validitas** | Uji Reliabilitas | Daftar Uji Reliabilitas

Cari : Cari Refresh Hapus

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai kolom

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
P000000001	Salon Wawan harus ma...	Harapan
P000000005	Karyawan di Salon Waw...	Harapan
P000000008	Salon Wawan harus me...	Harapan
P000000011	Pelayanan jasa yang di...	Persepsi

Tutup

Baris ke : 1 dari 4

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 : 0,592592592592593

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.

Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas Daftar Uji Validitas Uji Reliabilitas Daftar Uji Reliabilitas

Cari : Cari Refresh Hapus

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai kolom

Kode Riset	Periode	Nilai Reliabilitas
0000000001	20/09/2008	0.592592592592593

Tutup

Baris ke: 1 dari 1

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.

Kualitas & Layanan

Persepsi & Harapan | Jawaban Konsumen | Diagram Kartesius

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

Buttons: Proses, Batal, Simpan, Tutup

Gambar 4.24 Form Persepsi & Harapan

2. Tab Jawaban Konsumen

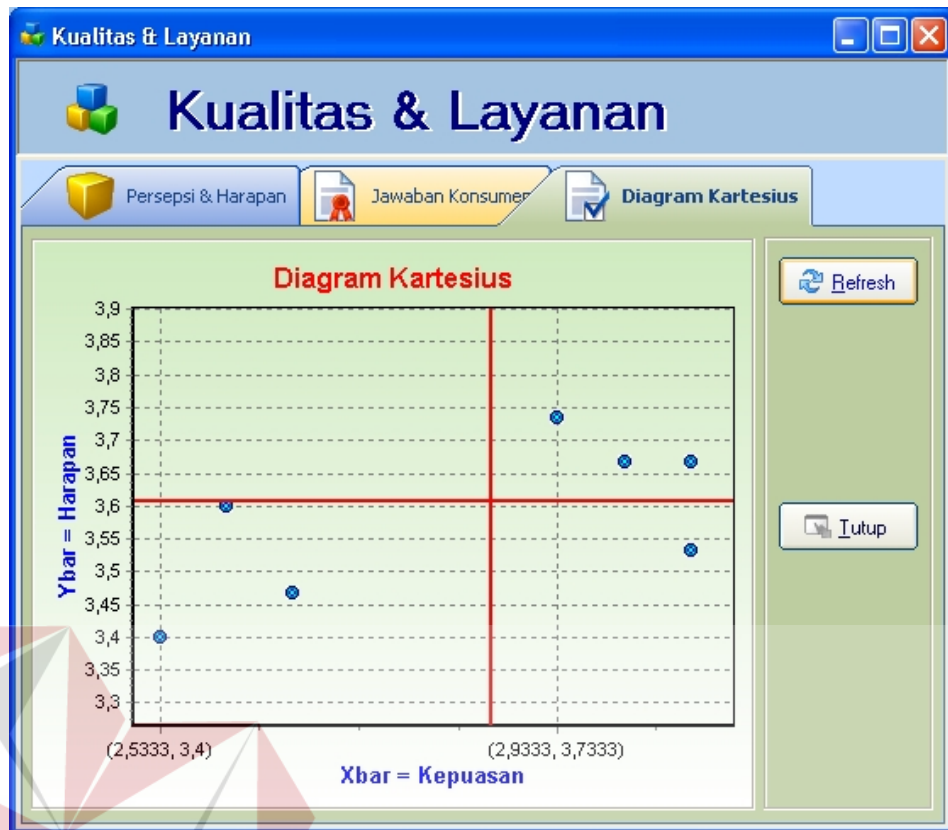
Tab jawaban konsumen ini digunakan untuk melihat data jawaban konsumen secara detail. Terdiri dari empat pilihan button, yaitu: button proses untuk memproses perhitungan data skor servqual rata-rata masing-masing pertanyaan untuk dijadikan data pembuatan diagram kartesius, button batal untuk membatalkan 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
=====	=====	=====	=====	=====	=====
Total Rata2					
Sigma i/n					

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.

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	1	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.

Regresi

Data Regres **Regresi**

SUMMARY OUTPUT

Regression Statistics	
Multiple R	0.8063531
R Square	0.650205321
Adjusted R Square	0.540246386
Standard Error	0.724823454
Observations	31

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	6	24.4141611	4.06902685	9.294099671	2.61591E-05
Residual	25	13.134226	0.52536904		
Total	31	37.5483871			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0.420803396	0.410839335	1.024252939	0.315525212	-0.425336046	1.266942839	-0.425336046	1.266942839
X Variable 1	0	0	65535	#NUM!	0	0	0	0
X Variable 2	0.657903331	0.424397275	1.550206305	0.133660025	-0.216159211	1.531965873	-0.216159211	1.531965873
X Variable 3	1.580176355	0.542887227	2.910689878	0.007475393	0.462079191	2.698273519	0.462079191	2.698273519
X Variable 4	2.46015676	0.636199928	3.866955424	0.000696707	1.149878493	3.770435027	1.149878493	3.770435027
X Variable 5	2.048824298	0.419926602	4.879005732	5.09821E-05	1.183969279	2.913679317	1.183969279	2.913679317
X Variable 6	1.267962116	0.412922184	3.070704761	0.005091569	0.417532966	2.118391266	0.417532966	2.118391266

Ubah

Tutup

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.

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Periode	Nilai Validitas
P00000001	Salon Wawan harus ma...	Harapan	20/09/2008	0.555555555555556
P00000005	Karyawan di Salon Waw...	Harapan	20/09/2008	0.192450089729875
P00000008	Salon Wawan harus me...	Harapan	20/09/2008	0.962250448649376
P00000011	Pelayanan jasa yang di...	Persepsi	20/09/2008	0.962250448649376

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.

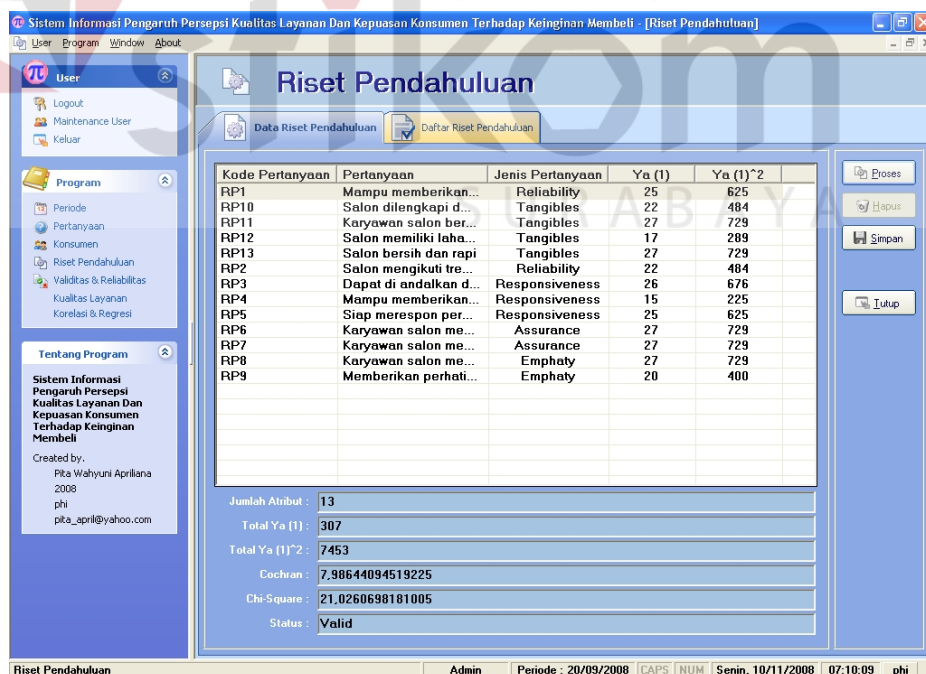
4.5.1 Evaluasi Riset Pendahuluan

Dari hasil perhitungan riset pendahuluan secara manual didapati 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
TOTAL	307	7453
JUMLAH ATRIBUT	13	
COCHRAN	7,986441	
CHI SQUARE TABEL	21,02607	

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

Pernyataan No 6 = 0,870 Pernyataan No 13 = 0,786
 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.

Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas Daftar Uji Validitas Uji Reliabilitas Daftar Uji Reliabilitas

Cari :

Drag judul kolom di sini untuk pengelompokan sesuai kolom tersebut

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Periode	Nilai Validitas
RP001	Mampu memberikan pel...	Reliability	20/09/2008	0.907459319563481
RP002	Salon mengikuti trend ter...	Reliability	20/09/2008	0.870461323308687
RP003	Dapat diandalkan dala...	Responsiveness	20/09/2008	0.78649851299239
RP004	Mampu memberikan pel...	Responsiveness	20/09/2008	0.810730509848218
RP005	Siap merespon permint...	Responsiveness	20/09/2008	0.757741467937365
RP006	Karyawan salon memilik...	Assurance	20/09/2008	0.674633383649147
RP007	Karyawan salon bersfat...	Assurance	20/09/2008	0.907459319563481
RP008	Karyawan salon mengut...	Emphety	20/09/2008	0.806222409088275
RP009	Memberikan perhatian l...	Emphety	20/09/2008	0.78649851299239
RP010	Salon dilengkapi denga...	Tangibles	20/09/2008	0.790115363813718
RP011	Karyawan salon berpen...	Tangibles	20/09/2008	0.968535312562373
RP012	Salon memiliki lahan par...	Tangibles	20/09/2008	0.884716902881338
RP013	Salon bersih dan rapi	Tangibles	20/09/2008	0.77563939011554

Basis ke : 14 | 1 dari 13

Validitas & Reliabilitas Admin Periode : 20/09/2008 CAPS NUM Kamis, 13/11/2008 03:11:33 phi

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:

α Pernyataan No 1	=	1,396	α Pernyataan No 8	=	1,262
α Pernyataan No 2	=	0,960	α Pernyataan No 9	=	0,729
α Pernyataan No 3	=	1,440	α Pernyataan No 10	=	1,573
α Pernyataan No 4	=	1,529	α Pernyataan No 11	=	1,396
α Pernyataan No 5	=	0,596	α Pernyataan No 12	=	0,782
α Pernyataan No 6	=	1,262	α Pernyataan No 13	=	0,827
α 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.

The screenshot displays the 'Validitas & Reliabilitas' application window. It features a sidebar with navigation options like 'User', 'Program', and 'Tentang Program'. The main area contains a table with columns for 'Kode Konsumen', 'Nama', and five pairs of items (P1-RP001 to P5-RP005). Below the table, there are input fields for 'Pertanyaan' and 'Jenis Pertanyaan'. At the bottom, summary statistics are shown: 'Sigma Varians : 14,5777777777778', 'Varians Total : 153,395555555556', and 'Reliabilitas : 0,980379942438817'. The status bar at the bottom indicates the user is 'Admin', the date is '20/09/2008', and the time is '03.24.27'.

Kode Konsumen	Nama	(P1) RP001	(P2) RP002	(P3) RP003	(P4) RP004	(P5) RP005
KK00000001	Pita	4	3	4	3	3
KK00000002	Indra	2	1	2	1	2
KK00000003	Lina	4	3	4	4	4
KK00000004	Hunny	1	1	2	1	2
KK00000005	Dyah	2	1	2	2	2
KK00000006	Edward	4	3	3	3	3
KK00000007	Ammy	2	1	2	1	2
KK00000008	Yanti	4	3	4	4	4
KK00000009	Nunik	1	1	2	1	2
KK00000010	Linda	2	1	2	2	2
KK00000011	Nanda	4	4	4	2	4
KK00000012	Lidya	1	1	2	1	2
KK00000013	Sasya	3	2	2	2	2
KK00000014	Vidia	4	4	3	4	3
KK00000015	Cindy	3	2	4	3	4

Pertanyaan :
 Jenis Pertanyaan :
 Sigma Varians : 14,5777777777778
 Varians Total : 153,395555555556
 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	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	4	3	3	3	4	2	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	3	3	4	4	4	2	4	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	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	2
H	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	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	4
L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	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	4	3
O	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	4

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

Nomor Pertanyaan	Harapan				Rata- rata	Kenyataan				Rata- rata
	4	3	2	1		4	3	2	1	
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
	$\sum i/n$				3,79					2,86

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

	(H8) RP004	(H9) RP005	(H10) RP...	(H11) RP...	(H12) RP...	(H13) RP...	Ssq
3	3	3	3	4	4		-0.0769
1	2	1	1	1	2		-1.2308
4	4	4	4	4	3		-0.3077
1	2	2	1	1	2		-1.8462
2	2	3	2	3	3		-1.1538
3	3	3	3	4	4		0.1538
1	2	1	1	1	2		-1.4615
4	4	4	4	1	3		-0.1538
1	2	2	1	1	2		-2.0769
2	2	3	2	3	3		-1.2308
2	4	4	4	4	4		0.3846
1	2	2	1	2	2		-2.3846
2	2	3	2	2	3		-0.5385
4	3	4	4	4	4		-0.2308
3	4	3	3	3	3		-0.7692

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

D1 = 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.

SUMMARY OUTPUT						
<i>Regression Statistics</i>						
Multiple R	0,827063686					
R Square	0,684034341					
Adjusted R Square	0,576541495					
Standard Error	0,699819099					
Observations	30					
<i>ANOVA</i>						
		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression		6	25,44607748	4,241012913	10,39152433	1,34934E-05
Residual		24	11,75392252	0,489746772		
Total		30	37,2			
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>
Intercept	2,008775818	0,4631476	4,337226007	0,000224066	1,052886158	2,964665478
X Variable 1	-1,606063292	0,524385919	-3,062750611	0,005343637	-2,688342628	-0,523783957
X Variable 2	-0,915876252	0,416405082	-2,199483846	0,037717847	-1,775294097	-0,056458407
X Variable 3	0	0	65535	#NUM!	0	0
X Variable 4	2,449162308	0,614287744	3,986995238	0,000544507	1,181334727	3,71698989
X Variable 5	2,131282688	0,408404644	5,218556448	2,3918E-05	1,288376937	2,974188439
X Variable 6	1,25786721	0,398722883	3,154740454	0,004284516	0,43494363	2,08079079

Gambar 4.34 Hasil Regresi

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

- *Multiple R* = 0,827 artinya, besarnya sumbangan X_1D_1 , X_1D_2 , X_1D_3 , X_2D_1 , X_2D_2 , X_2D_3 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_1) dan kepuasan konsumen (X_2) secara bersama-sama dengan keinginan membeli adalah positif dan cukup kuat/tinggi..
- Nilai dibawah *Significance F* sebesar $10,39 >$ dari F_{tabel} sebesar 2,42 menunjukkan bahwa hipotesis $H_0 : b = 0$, sehingga H_0 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
(-3,062)
(-2,199)
(0,000)
(3,986)
(5,218)
(3,154)

cara membaca persamaan diatas adaah:

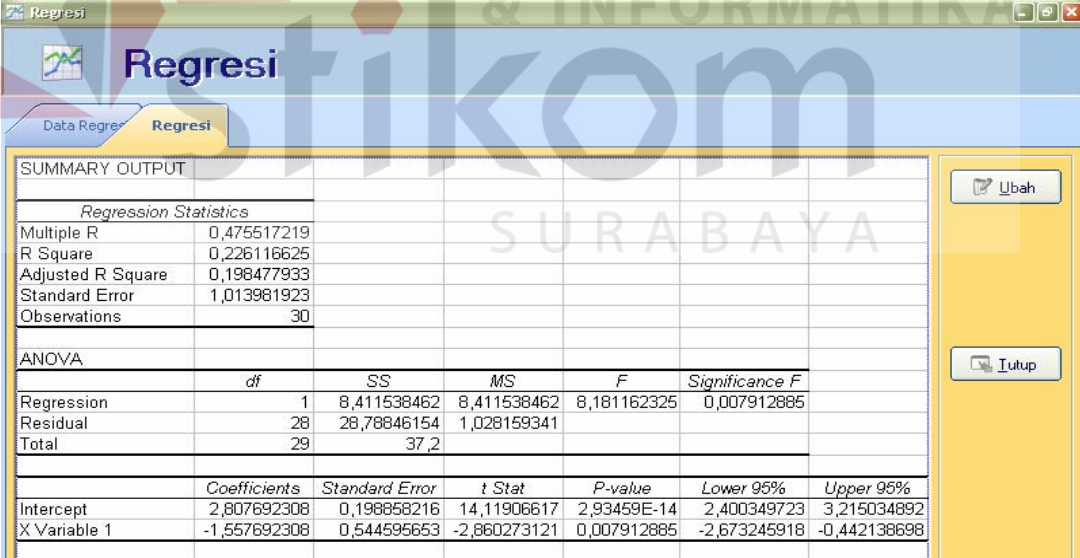
- $b_1 = -1,6$ artinya, kalau kualitas layanan X_1D_1 dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan konsumen (Y) untuk memakai jasa Salon Wawan kembali akan naik 1,6 kali, kalau variabel yang lain tetap.
- $b_2 = -0,915$ artinya, kalau kualitas layanan X_1D_2 dinaikkan satu satuan, diharapkan keinginan 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 :



SUMMARY OUTPUT						
<i>Regression Statistics</i>						
Multiple R	0,475517219					
R Square	0,226116625					
Adjusted R Square	0,198477933					
Standard Error	1,013981923					
Observations	30					
<i>ANOVA</i>						
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>	
Regression	1	8,411538462	8,411538462	8,181162325	0,007912885	
Residual	28	28,78846154	1,028159341			
Total	29	37,2				
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>
Intercept	2,807692308	0,198858216	14,11906617	2,93459E-14	2,400349723	3,215034892
X Variable 1	-1,557692308	0,544595653	-2,860273121	0,007912885	-2,673245918	-0,442138698

Gambar 4.35 Regresi X_1D_1 Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,807 + -1,557 X_1D_1$$

(14,119) (-2,86)

$$F = 8,18$$

2. Regresi X_1D_2 terhadap Y:

SUMMARY OUTPUT						
Regression Statistics						
Multiple R	0,189535626					
R Square	0,035923754					
Adjusted R Square	0,001492459					
Standard Error	1,131743856					
Observations	30					
ANOVA						
	df	SS	MS	F	Significance F	
Regression	1	1,336363636	1,336363636	1,043346008	0,31578932	
Residual	28	35,86363636	1,280844156			
Total	29	37,2				
Coefficients						
		Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	2,25	0,400131878	5,623146082	5,06884E-06	1,430367015	3,069632985
X Variable 1	0,477272727	0,467253366	1,021443101	0,31578932	-0,479852393	1,434397847

Gambar 4.36 Regresi X_1D_2 Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,25 + 0,477X_1D_2$$

(5,623) (1,021)

$$F = 1,043$$

3. Regresi X_1D_3 terhadap Y:

SUMMARY OUTPUT						
Regression Statistics						
Multiple R	0,228952735					
R Square	0,052419355					
Adjusted R Square	0,018577189					
Standard Error	1,122019862					
Observations	30					
ANOVA						
	df	SS	MS	F	Significance F	
Regression	1	1,95	1,95	1,54893617	0,223609664	
Residual	28	35,25	1,258928571			
Total	29	37,2				
Coefficients						
		Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	2,5	0,220046199	11,36125056	5,35332E-12	2,049255801	2,950744199
X Variable 1	0,75	0,602621334	1,244562642	0,223609664	-0,484413829	1,984413829

Gambar 4.37 Regresi X_1D_3 Terhadap Y

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

(11,361) (1,244)

$$F = 1,548$$

4. Regresi X_2D_1 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_2D_1 Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,5 + 1,462 X_2D_1$$

(12,185) (1,887)

$$F = 3,563$$

5. Regresi X_2D_2 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	30,77777778	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

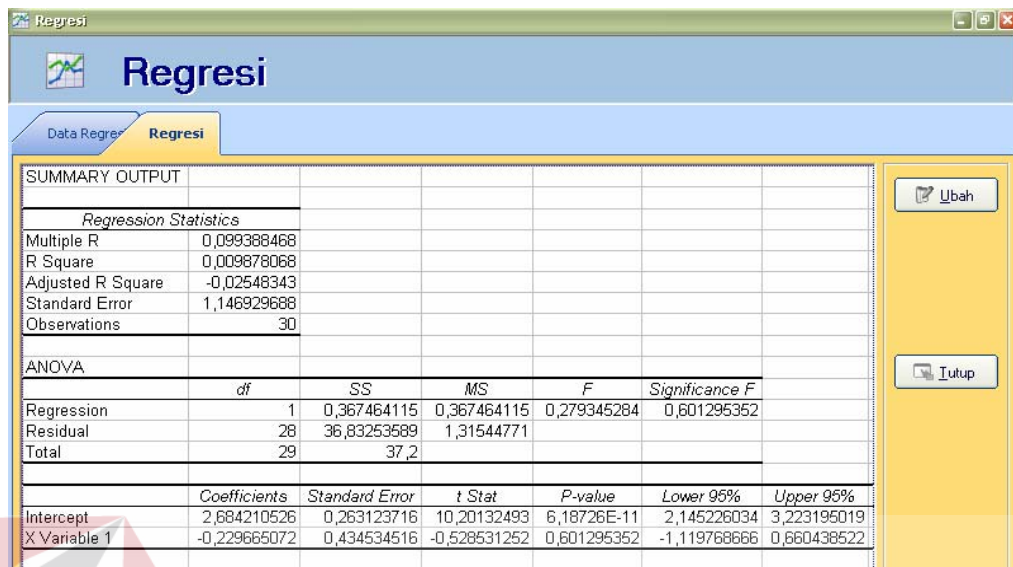
Gambar 4.39 Regresi X_2D_2 Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,222 + 0,944 X_2D_2$$

(8,992) (2,417)

$$F = 5,842$$

6. Regresi X_2D_3 terhadap Y:



SUMMARY OUTPUT						
Regression Statistics						
Multiple R	0,099388468					
R Square	0,009878068					
Adjusted R Square	-0,02548343					
Standard Error	1,146929688					
Observations	30					
ANOVA						
	df	SS	MS	F	Significance F	
Regression	1	0,367464115	0,367464115	0,279345284	0,601295352	
Residual	28	36,83253589	1,31544771			
Total	29	37,2				
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	2,684210526	0,263123716	10,20132493	6,18726E-11	2,145226034	3,223195019
X Variable 1	-0,229665072	0,434534516	-0,528531252	0,601295352	-1,119768666	0,660438522

Gambar 4.40 Regresi X_2D_3 Terhadap Y

$$\hat{Y}_i = 2,684 - 0,229 X_2D_3$$

(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_1D_1 , X_2D_1 , dan X_2D_2 .

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 kuisisioner 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?	√	