BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Pengertian objek penelitian secara umum merupakan permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan objek penelitian.

Dari hasil survei Penelitian di PT Indosat Tbk cabang BANDUNG Divisi Retention yaitu Sebagai Objek Penelitian ini adalah Program Indosat Community Retention di Kota Bandung, sedangkan yang menjadi unit analisis Penelitian ini adalah para Pelanggan Indosat yang sudah tergabung atau calon anggota yang akan bergabung menjadi menjadi Anggota Indosat Community. Sehingga dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (X) adalah Sistem informasi Indosat Community dan Variabel Terikat Kualitas Pelayanan(Y).

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan Telekomunikasi Internasional di Indonesia PT Indosat ini mulai beroperasi pada tahun 1969 yang ditandai dengan diresmikannya stasiun bumi Jatiluhur. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN.

Pada tahun 1969 sampai dengan 1990, PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang *switched* dan *non-switched*, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, *inter leased lines*, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Setelah menjadi BUMN Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan The New York Stock Exchange (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Memasuki abad ke-21 sekitar pertengahan 1994-2002 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh kepemilikan terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia. Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *The Holding Company of Indonesia Communication Limited*. Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha

asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat. PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider*/FNSP). Dengan menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA. Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG:

1. Visi

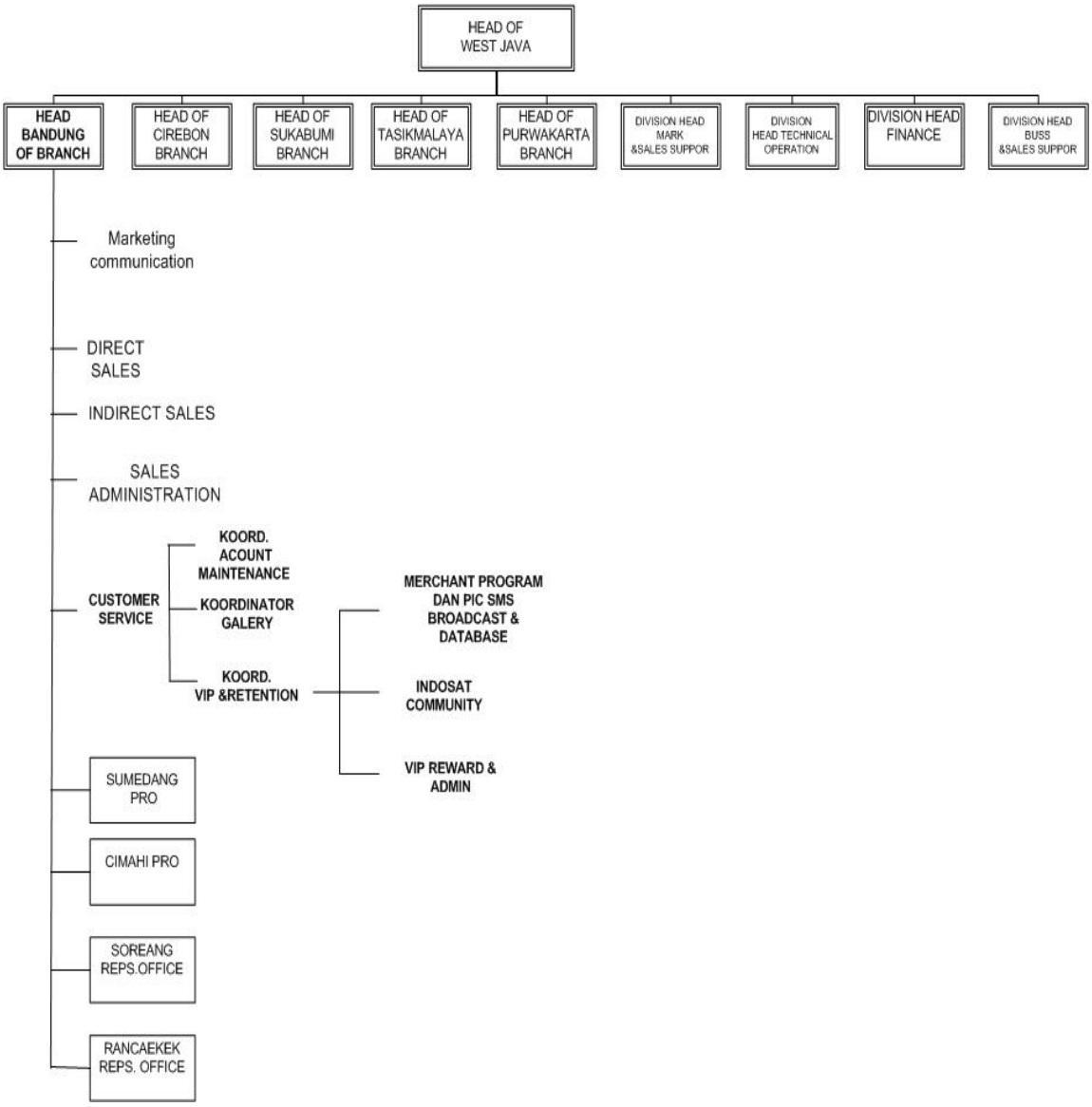
Sebagai Divisi pelayanan Pelanggan Indosat untuk menurunkan tingkat chrun pelanggan istilah dengan Churn pelanggan adalah pelanggan yang berpindah - pindah dari satu operator ke operator lainya.

2. Misi

a. Menyediakan dan mengembangkan produk layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar - besarnya bagi para pelanggan.
b. Meningkatkan shareholder (pemegang saham) value secara terus menerus.
c. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder yang lebih baik.

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

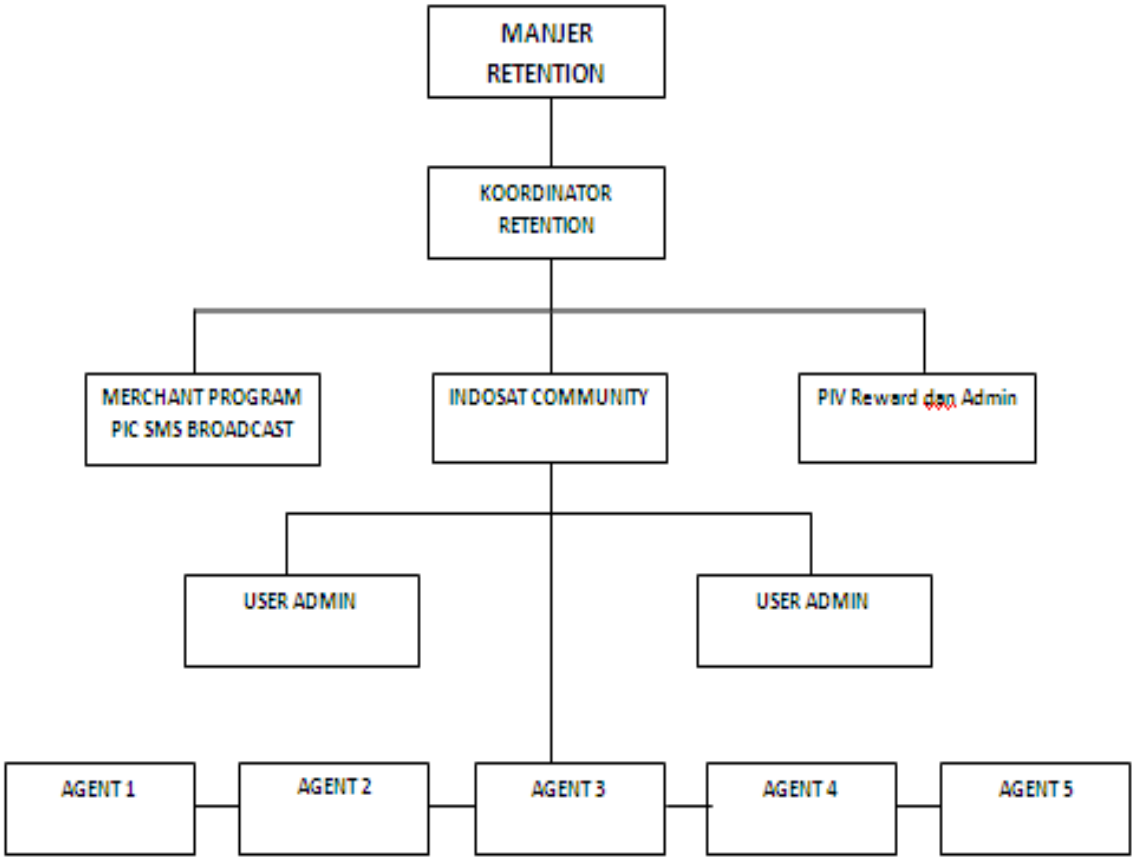
Divisi Retention mempunyai struktur organisasi yang sudah Berjalan pada bagian bidang-nya masing-masing struktur organisasi Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG dapat di lihat pada Gambar di bawah ini :



Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT Indosat Jawa Barat.

Sumber : Modul Indosat(2009)



Gambar 3.2

Struktur Organisasi Divisi Retention

Sumber:Modul Indosat(2009)

struktur organisasi Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG, mempunyai satu orang manajer, Satu orang Koordinator dan 3 sub bagian Program dan mempunyai kelompok agent dan 2 user admin lima dari agent dengan susunan sebagai berikut:

1. Agent 1
2. Agent 2
3. Agent 3
4. Agent 4
5. Agent 5
6. User Admin 1
7. User Admin 2

3.1.4. Deskripsi Tugas

Dalam melakukan Penelitian di PT Indosat Tbk Cabang Bandung penulis di Tempatkan pada PT Indosat Divisi Retention dimana dalam Jasa- jasa dan pelayanan Divisi Retention sebagai maintenance pelanggan dan membuat suatu program atau acara dimana berupaya agar Pelanggan selalu meningkatkan pemakaian dalam pemakaian Produk Indosat untuk menurunkan tinggkat churn Pelanggan.

Adapun deskripsi tugas lebih jelasnya dengan susunan sebagai berikut:

a. Manajer Retention

Sebagai pengambilan keputusan terakhir Memeriksa urusan staff sub bagian Program, keuangan, Selain itu juga, memeriksa segala kegiatan yang di lakukan di Divisi Retention.

b. Koordinator Retention

Sebagai Pengambilan keputusan atas program yang di rencanakan oleh pihak staff sub bagian program, dalam pemilihan waktu dan tempat acara yang akan di selenggarakan, dan memeriksa segala kegiatan yang di lakukan oleh Staff sub bagian Program dan di laporakan ke manajer Rertention.

c. Merchant Program

Suatu badan yang Bekerja sama dengan Bidang usaha Toko dalam bentuk sering Promo Dalam Jasa-jasa Pelayanan Merchant Program misalnya: Indosat akan mempromosikan barang yang di jual di Toko tersebut tetapi dengan Timbal Balik Pihak Indosat atau Pelanggan Indosat bisa mendapatkan diskon tertentu jika pelanggan belanja disana.

d. Indosat Community

Indosat Community Suatu Badan Untuk Berinteraksi atau meng-komunikasikan seluruh layanan indosat kepada seluruh pelanggan dimana untuk lebih mudah maintenance pelanggan dimana dalam Jasa-jasa Pelayanan Indosat Community:

Memberikan tarif Telepon Khusus kepada pelanggan yang sudah registrasi menjadi anggota Indosat Community.

e. VIP Reward

VIP Reward Pengguna kartu metrik dimana pelanggan minimum penggunaan 500 ribu perbulan berturut-turut selama 6 bulan berhak menjadi anggota VIP Reward Indosat dan anggota VIP Reward akan di undang dalam acara bagi kalangan ekonomi menengah ke atas yang di selenggarakan oleh pihak indosat.

f. User admin

Sebagai operator dalam peng-inputan data komunitas dan registrasi anggota Indosat Community ke sistem informasi pendaftaran Indosat Community.

g. Agent

Di tugaskan di bagian lapangan dimana agent datang ke sekolah, perguruan tinggi untuk mengenalkan program Indosat Community dan mendaftarkan pelanggan yang memakai produk Indosat untuk bergabung menjadi bagian anggota indosat Community.

3.2. Metode Penelitian

Rasa Ingin tahu merupakan salah satu sifat dasar yang di miliki manusia sifat tersebut akan mendorong manusia bertanya untuk mendapatkan pengetahuan, Metode penelitian itu sendiri adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan memperoleh data baik berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Menurut Sugiyono(2009:2) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Menurut Umi narimawati (2007:60) menegaskan pendekatan, Metode, dan teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan penelitian.

Untuk mengetahui Sistem Informasi Indosat Community dampaknya pada Kualitas Pelayanan metode Penelitian yang digunakan Metode Deskriptif dan Verifikatif dengan menggunakan Pendekatan metode Penelitian Kualitatif dan metode Penelitian Kuantitatif.

Berikut merupakan pengertian dari metode Deskriptif,

> *"Statistik yang di gunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi."* Sugiyono (2009:147).

Menurut Umi Narimawati (2007:17) Deskriptif adalah riset untuk menggambarkan karakteristik, gejala, fungsi suatu populasi.

Sedangkan Menurut Iskandar Indranata (2008:12) Deskriptif adalah data berupa kata- kata gambar dan bukan angka- angka.

Maka dapat di simpulkan Metode Deskriptif pada umumnya digunakan untuk membuat estimasi presentase unit-unit dalam suatu populasi yang menunjukan perilaku tertentu, data yang di kumpulkan berupa kata – kata, gambar dan bukan angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif

selain itu semua yang di kumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah di teliti dan membuat prediksi mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah. Misalnya observasi, Survei dengan membagikan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Secara umum metode Verifikatif adalah suatu cara untuk membuktikan, menguji hubungan kebenaran dari suatu yang telah ada dan tidak ada lagi suatu keragu-raguan yang terjadi, data yang di kumpulkan sebaliknya dari metode deskriptif yaitu mengumpulkan data berupa angka-angka yang akan menjadi sebuah informasi, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode pendekatan Kuantitatif selain itu semua yang di kumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah di teliti dan membuat prediksi mendapatkan data dari tempat tertentu.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme,

Adapun pengertian Kualitatif menurut Sugiyono (2009:9) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpoisitivisme, di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

metode ini juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode inter pretitive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interprestasi terhadap data yang di temukan di lapangan.

Filsafat postpositivisme sering juga disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif, yang memandang realitas social sebagai sesuatu yang holistick / utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif(*recifrocal).*

Istilah Penelitian Kualitatif menurut Kirk dan Miller dalam Iskandar Indranata (2008:7),

mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasanya maupun dalam peristilahanya.

Menurut Iskandar Indranata (2008:8), Pengertian Penelitian Kualitatif adalah Penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis ststistik atau cara kuantifikasi lainya.

Sedangkan Pengertian metode kuantitatif menurut Sugiyono (2009:8) adalah.

> *"Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel digunakan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan"*

Penelitian Kuantitatif di laksanakan untuk menjelaskan, menguji antar Variabel, menentukan kasualitas dari Variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif (untuk meramalkan suatu gejala)

dengan menggunakan Instrumen (alat Pengumpul data), yang menghasilkan data numerikal (angka).

Menurut Jujun S. Sumantri dalam Iskandar Indranata(2008:23),

menyatakan bahwa penelitian kualitatif sebaiknya di ikuti oleh penelitian kuantitatif, agar dapat memberikan kenyatan yang lebih akurat yang berguna dalam kegiatan prediksi dan Kontrol.

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pengguna Sistem Informasi Indosat Community di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG, Sistem informasi ini telah berjalan yang dapat meningkatkan kualitas pengguna produk Indosat.

Oleh karena itu dilakukan penelitian ini digunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dan Verifikatif dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang gejala, fungsi suatu populasi untuk membuktikan adanya keraguan terhadap Sistem Informasi Indosat Community dan menjelaskan, menguji antar Variabel, menentukan kasualitas dari Variabel, yang mempunyai nilai prediktif dengan menggunakan numerical tentang penggunaan Sistem InformasiIndosat Community yang sekarang ini telah berjalan terhadap kualitas pelayanan Divisi Retention di PT. Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

Dengan demikian untuk membuktikan adanya keraguan terhadap Sistem Informasi Indosat Community maka di gunakan dua pendekatan secara bersamaan

dengan peneliti kuantitatif sebagai pegangan utama, karena penelitian kualitatatif membutuhkan data kuantitatif.

Glasser dan strauss dalam Iskandar Indranata(2008:24) mengemukakan,

"Bahwa dalam banyak hal, kedua bentuk data tersebut di perlukan bukan kuantitatif menguji kualitatif , melainkan kedua bentuk tersebut digunakan bersamaan dan, apabila di bandingkan, masing masing dapat di gunakan untuk keperluan menyusun teori."

Menurut Sugiyono (2009:16),

"Proses penelitian dapat dibagi menjadi tujuh macam diantaranya yaitu sumber masalah, rumusan masalah, konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan, pengajuan hipotesis, metode penelitian, menyusun instrumen penelitian, dan kesimpulan."

Berdasarkan proses penelitian diatas, maka desain penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sumber Masalah

   Masalah akan timbul karena adanya suatu masalah yang terjadi dengan adanya keluhan Pelanggan terhadap suatu hal atau fenomena yang terdapat di Pelayanan Sistem Informasi Indosat Community Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

2. Rumusan Masalah

   Agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan keraguan-keraguan atau tafsir yang berbeda-beda maka diperlukan rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Rumusan masalah digunakan sebagai dasar pengajuan teori dan hipotesis, metode analisis dan penarikan kesimpulan. Adapun

rumusan masalah yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG adalah tentang Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap kualitas pelayanan anggota Pelanggan yang tergabung menjadi anggota Indosat Community

3. Konsep dan teori yang relevan dan Penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis), maka diperlukan referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan dalam penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk CABANG BANDUNG.

4. Pengajuan Hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap kualitas pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk CABANG BANDUNG.

5. Metode Penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten data yang dikehendaki. Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap kualitas pelayanan Divisi Retention di PT

Indosat Tbk Cabang BANDUNG, menggunakan Metode Penelitian Deskriptif dan Verifikatif dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif.

6. Menyusun Instrumen Penelitian

   Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data dan instrumen dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya. Pada penelitian ini untuk menguji adanya hubungan sistem informasi Indosat Community (X) dengan kualitas pelayanan (Y) Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG, menggunakan korelasi *Pearson Produt Moment,* sedangkan untuk menguji adanya pengaruh sistem informasi Pendaftaran Indosat Community (X) dengan kualitas pelayanan (Y) menggunakan regresi linier sederhana.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

3.2.2. Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian ke dalam subvariabel, dimensi, indikator subvariabel, dan pengukuran. Variabel-variabel yang akan diukur dan diuji dalam penelitian ini merupakan variabel-variabel operasional dimana terdapat dua variabel yang menggambarkan

hubungan sebab akibat. Variabel yang satu memberi pengaruh atau dipengaruhi variabel lain dan hubungan tersebut terjadi dengan sendirinya.

Menurut Sugiyono (2009 : 38) pengertian Variabel Penelitian,

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan.

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2009:38), pengertian variabel

Secara teoritis variable dapat di definisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai "Variasi" antara satu orang dengan orang yang lain atau satu obyek dengan obyek lainya.

Menurut Kerlinger dalam Sugiyono(2009:38), Variabel adalah konstruk (*construk)* atau sifat yang akan di pelajari"

Dari kesimpulan pengertian di atas Variabel adalah suatu atribut seseorang atau obyek yang akan di teliti dan yang akan di pelajari yang akan mempunyai variasi antara satu obyek dengan obyek lainya.

dalam Penelitian Ini ada dua Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu Sistem informasi Pendaftaran Indosat Community Merupakan *Independent Variable* sedangkan Kualitas Pelayanan merupakan *dependent Variable.*

Agar dapat memperlancar dalam pengumpulan data dan pengukuranya maka masing – masing variabel dan sub- variable dalam peneltian ini akan di defenisikan secara rinci untuk kemudian di jabarkan ke dalam masing masing Indikator serta skala pengukuranaya.

Untuk lebih jelasnya, operasional variabel penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Sumber : penulis (2010)

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
(Sistem Informasi Indosat Community) (X) *Depkom info (2008)*	Sebagai Memaintenance pelanggan, Pembuatan Website di gunakan sejumlah parameter penilaian meliputi: -Kecepatan -Home Page -Isi(Content) -Konteks -Kemudahan di baca -mobilitas data -ketepatan -Ukuran kualitas Interaksi -Penggunaan –Platform	Kecepatan	Tingkat Kecepatan dalam melakukan Registrasi menjadi member anggota Indosat Community	**Ordinal**
			Tingkat kecepatan dalam memberikan informasi event	**Ordinal**
			Tingkat kecepatan dalam memberikan informasi Promosi	**Ordinal**
		Home page	Tingkat keindahan tampilan homepage Sistem Informasi Indosat Community	**Ordinal**
			Tingkat Homepage dalam memberikan pengertian isi tentang Program Indosat Community	**Ordinal**

Bersambung

Lanjutan

		Isi Content	Tingkat isi(content) terkait penyampaian informasi promosi	**Ordinal**
			Tingkat isi(content) terkait penyampaian informasi Event	**Ordinal**
		Konteks	Tingkat konteks Sistem Informasi Indosat Community sudah sesuai kebutuan pelanggan anggota Indosat Community	**Ordinal**
			Tingkat Konteks Kegagalan registrasi Sistem Informasi Indosat Community	**Ordinal**
		Kemudahan di Baca	Tingkat kemudahan di mengerti Dalam mengakses informasi promosi sistem informasi Indosat Community	**Ordinal**
			Tingkat Kemudahan di pahami dalam mengakses informasi terkait event yang di adakan	**Ordinal**

Bersambung

Lanjutan

		Mobilitas Data	Tingkat Informasi yang di berikan sistem informasi indosat Community secara aktual	**Ordinal**
			Sistem informasi indosat Community sudah menyajikan informasi terbaru yang baru terkait event yang di adakan	**Ordinal**
			Sistem informasi indosat Community sudah menyajikan informasi terbaru terkait promosi yang di butuhkan	**Ordinal**
		Ketepatan	Tingkat kegagalan dalam melakukan registrasi anggota	**Ordinal**
			Tingkat ketepatan melakukan registrasi anggota	**Ordinal**
		Ukuran Kualitas Interaksi	Sistem Informasi Indosat Community sudah menyajikan interaksi sesama	**Output**

Bersambung

Lanjutan

			anggota Indosat Community	
			Desain user Interface Sistem Informasi indosat community sudah menyajikan output yang mudah di mengerti	**Output**
		Pengguna platform	Tingkat tampilan platform sudah sesuai keinginan pelanggan	**Ordinal**
			Tingkat platform Sistem Informasi Indosat Community sudah sesuai program yang di kembangkan oleh Divisi Retention	**Ordinal**
Kualitas Pelayanan (Y)	Out come Yang di hasilkan dari suatu fungsi pkerjaan dalam suatu periodewaktu ertentu atau pada saat ini Faustino Cardosa Gomes dalam Umi Narimawati (2007)	Bukti Langsung	Tingkat pelayanan fasilitas event yang di adakan sudah terbukti sesuai yang di infokan	**Ordinal**
			Tingkat pemberian bonus pulsa sudah terbukti sesuai yang di infokan	**Ordinal**
		Kehandalan	Tingkat Real time processing dalam memberikan bonus pulsa dengan segera	**Ordinal**

Bersambung

Lanjutan

			sesuai yang di infokan	
			Tingkat kemampuan dalam membuat event sesuai yang di infokan	**Ordinal**
		Daya Tanggap	Tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera yang di butuhkan pelanggan melalui Forum diskusi	**Ordinal**
			Tingkat kemampuan dalam memuat event sesuai yang di inginkan pelanggan melalui forum diskusi	**Ordinal**
		Jaminan	Tingkat pelayanan yang di berikan Pihak Retention tentang Ke untungan pemberian bonus pulsa Program Indosat Community terjamin	**Ordinal**
			Tingkat pelayanan yang di berikan Pihak Retention tentang Event Program Indosat Community sudah terjamin pelaksanaanya	**Ordinal**

Bersambung

Lanjutan

			Kesopanan para staff dalam melakukan pelayanan saat event di adakan	**Ordinal**
		Emphati	Tingkat kemudahan dalam hubungan komunikasi melaui forum diskusi sistem informasi indosat Community di tanggapi dengan baik oleh user admin Indosat Community	**Ordinal**
			Tingkat layanan sharing forum diskusi atas program Indosat Communiy yang di pihak oleh retention sudah memuaskan pelanggan.	**Ordinal**

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Yang di maksud Penarikan sampel dalam penelitian adalah semua karakteristik yang berubungan dengan objek penelitian yaitu Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan anggota Indosat Community Divisi Retention di PT Indosat Tbk cabang BANDUNG, Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut:

3.2.3.1. Populasi

Pengertian Populasi Menurut Sugiyono (2009:80) adalah sebagai berikut: Populasi adalah wilayah generalisasi atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah para Pelanggan yang telah tergabung menjadi anggota Indosat Community yang menggunakan Sistem Informasi Indosat Community untuk mengetahui bagaimana tanggapannya tentang penggunaan *Sistem Infromasi Indosat Community.* Dari hasil penelitian ternyata populasi Pelanggan Yang menggunakan Produk Indosat yang tergabung menjadi anggota Komunitas sebanyak 1182 dari berbagai Komunitas Universitas, sekolah maupun Non sekolah.

3.2.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:81), Pengertian Sampel, Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Jenis yang akan digunakan adalah probability dengan teknik random sampling, yaitu teknik dimana sedemikian rupa sehingga setiap penelitian dari populasi mempunyai teknik yang sama untuk dipilih sebagai sample dengan kata lain populasi dianggap homogen.

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa responden dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan yang Tergabung Menjadi Komunitas Indosat Community dari berbagai Universitas, School atau pun Non School yang

menggunakan pelayanan *Sistem Informasi Indosat Community Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang Bandung.*

Setiap Pelanggan yang tergabung Menjadi Indosat Community, diminta untuk memberikan penilaian berupa silang (X) pada isian yang telah disediakan sesuai dengan pilihannya masing-masing terhadap atribut Sistem Informasi Indosat Community dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Indosat Community sampel dari Populasi anggota Komunitas Yaitu di ambil dari Sebagian anggota Komunitas yang ada, yang sudah Terdaftar menjadi anggota Indosat Community.

Rumus perhitungan besaran sampel berdasarkan Slovin dalam Umi Narimawati, (2007:42) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{}{1+ (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Tingkat ketepatan (presisi) (10% atau 0.1)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{1182}{1 + 1182(0,1)^2}$$

n = 92.19

n = 92

Jadi, dengan tingkat kepercayaan (presisi) yang digunakan sesuai dengan batasan ilmu sosial yaitu 0,1 (10%) dapat diketahui jumlah sampel dari populasi 1182 orang sebanyak 92 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *Simple Random Sampling.*

Menurut Sugiyono (2009:82), simple random sampling adalah:

Di katakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi di lakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2009:137), Pengertian Metode Pengumpulan data.

> *"pengumpulan data dapat di lakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara, bila di lihat dari settinganya, dapat di kumpulkan pada setting alamiah (natural Setting), Pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan jalan dan lain lain"*

Menurut Umi Narimawati(2007:45), Pengertian Pengumpulan data:

> *"Pengumpulan data bisa disebut koleksi data merupakan tahap yang penting berikutnya dalam menentukan keberhasilan penelitian kita di samping langkah langkah sebelumnya, yaitu membuat rumusan masalah, desain penelitian dan menentukan jenis alat pengambilan data dan cara membuatnya serta menentukan teknik samplingnya"*

Dari data di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengumpulan data itu sangat penting dalam melakukan penelitian dari langgkah langkah sebelumnya, dalam pengungumpulan data juga bisa secara alami dalam proses nya bisa melakukan eksperimen melalui media Tanya jawab dengan responden atau berupa selembaran pertanyaan pada responden bisa juga melakukan seminar dan diskusi.

Jenis dan teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.4.1. Jenis Data

Dalam Pengumpulan data ada dua jenis data yang di gunakan Data Primer dan Data Sekunder adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah Data yang diperoleh langsung dari unit pengamatan atau responden penelitian. Teknik atau metode pengumpulan data primer meliputi kuesioner, wawancara, dan observasi.Tinjauan lapangan (Field Research) Meninjau langsung ke PT INDOSAT Tbk, Cabang Bandung Div. Retention dalam mengumpulkan data-data yang di butuhkan untuk penyusunan laporan penelitian.

2. Data Sekunder

Study Kepustakaan(Library Research)

Hal ini di maksudkan sebagai landasan teori yang di peroleh Dokumen Perusahaan, Profile Perusahaan, Data Komunitas, dari buku-buku referensi dan catatan dari berbagai literatur yang berhubungan dengan objek penelitian. Data-data di sajikan dengan cara mengutip atau mengungkap kembali teori-teori yang behubungan dengan objek penelitian yang dapat di gunakan sebagai pemicu untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.

3.2.4.2. Metode Pengumpulan data

Adapun Metode yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Yaitu suatu cara untuk mendapatkan suatu data-data yang diperlukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung pada PT. Indosat Tbk Cabang Bandung divisi Retention Observasi dilakukan pada bagian Staf bagian Program Indosat Community Divisi Retention, Hal tersebut dilakukan untuk mengamati cara kerja atau mengoperasikan *Sistem Informasi Indosat Community*.

b. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan terhadap bagian-bagian tertentu yang peneliti anggap ada kaitannya dengan materi penyusunan usulan proposal ini, Penulis juga ikut bekerja menjadi agent komunitas yaitu mencari anggota ke sekolah dan perguruan tinggi buat di jadikan sebuah komunitas disana penulis langsung melakukan wawancara dengan pelanggan yaitu anggota Indosat Community banyak juga masukan dari berbagai pelanggan dalam penerapan program ini.

Adapun wawancara yang penulis lakukan pada bagian Staf Bagian Program Indosat Community , Koordinator Retention, Agent Komunitas, user Admin, Pelanggan (Anggota Komunitas).

c. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan pada para pelanggan yang sudah tergabung menjadi anggota Indosat, Hal ini untuk memudahkan penulis dalam melakukan

penelitian dan pada saat para pelanggan mengisi kuesioner dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan–pertanyaan yang mungkin muncul dari objek penelitian terhadap keadaan yang sesungguhnya dengan yang diinginkan.

Langkah-langkah dalam penyusunan kusioner agar kuesioner tersebut efisien dan efektif, diantaranya adalah :

a. Menentukan variabel yang diteliti
b. Menentukan indikator
c. Menentukan subindikator (ukuran)
d. Mentranformasi subindikator menjadi kuesioner.

3.2.5. Teknik Pengujian Data

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa apabila penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kuesioner tersebut harus dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menyangkut pada ketepatan alat ukur itu sendiri. Dengan demikian untuk memperoleh data. Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.2.5.1. Uji Validitas

Uji validitas data untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument

penelitian. Pengertian uji validitas secara umum adalah alat pengumpulan (pengukuran) data menunjukkan kesesuaian atau kecocokan antara alat ukur dengan apa yang diukur.

Menurut Umi Narimawati (2007:63), Pengertian Validitas

Validitas adalah Validitas alat pengumpulan (pengukuran) data yang menunjukan kesesuaian atau kecocokan antara alat ukur dengan apa yang di ukur.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data, terlebih dahulu diuji validitas kepada responden dengan menggunakan rumus teknik korelasi *person product moment* dalam Umi Narimawati(2007:80), untuk menetapkan nilai kritisnya sebesar 0,3 artinya jika koefesien korelasi bernilai >0,3 maka butir di nyatakan Valid dasar dalam pengambilan keputusan sebagai beikut:

1. Jika r positif, serta r hitung $\geq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung $\leq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software* SPSS 17.0 *For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan:

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

Keterangan

r	= Koefisien validitas item yang dicari
X	= Skor yang diperoleh dari subjek tiap item
Y	= Skor yang diperoleh dari subjek seluruh item
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y
N	= Jumlah responden

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{table}$ pada α = 1%

Hasil Uji Validitas menggunakan Spss 17.0 adalah sebagai berikut dapat di lihat tabel di bawah ini.

Tabel 3.2.
SPSS Uji Validitas Variabel X
(Sistem Informasi Indosat Community)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	61.3058	53.985	.346	.254	.762
item 2	61.1809	54.137	.350	.295	.762
item 3	61.5432	54.139	.327	.306	.764
item 4	60.7835	54.478	.312	.350	.765
item 5	60.7835	54.174	.326	.380	.764
item 6	62.8059	53.841	.389	.261	.760
item 7	60.7835	53.631	.384	.347	.760
item 8	61.3978	54.140	.354	.339	.762
item 9	60.7726	53.278	.371	.235	.761
item 10	60.7835	53.065	.417	.329	.758
item 11	60.8052	53.954	.330	.317	.764
item 12	60.7726	54.248	.305	.231	.765
item 13	61.0387	53.824	.337	.325	.763
item 14	61.5925	54.084	.337	.304	.763
item 15	61.6469	54.045	.334	.247	.763
item 16	61.7184	55.570	.215	.257	.771
item 17	61.2949	53.960	.324	.307	.764
item 18	61.0278	55.316	.224	.237	.771
item 19	61.1700	54.015	.314	.379	.765
item 20	60.7835	53.252	.378	.373	.760

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows

Tabel 3.3.
Uji Validitas Variabel X
(Sistem Informasi Indosat Community)

Item	r-hitung	r-table	Kesimpulan
Item 1	0.346	0,3	Valid
Item 2	0.350	0,3	Valid
Item 3	0.327	0,3	Valid
Item 4	0.312	0,3	Valid
Item 5	0.326	0,3	Valid
Item 6	0.389	0,3	Valid
Item 7	0.384	0,3	Valid
Item 8	0.354	0,3	Valid
Item 9	0.371	0,3	Valid
Item 10	0.417	0,3	Valid
Item 11	0.330	0,3	Valid
Item 12	0.305	0,3	Valid
Item 13	0.337	0,3	Valid
Item 14	0.337	0,3	Valid
Item 15	0.334	0,3	Valid
Item 16	0.215	0,3	Tidak valid
Item 17	0.324	0,3	Valid
Item 18	0.224	0,3	Tidak Valid
Item 19	0.314	0,3	Valid
Item 20	0.378	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows

Kesimpulan dari tabel di atas bahwa instrument pada variabel X (Sistem informasi Indosat Community) pada setiap Item Pernyataan yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 20 pernyataan variabel X (Kualitas Sistem Informasi Indosat Community). Hanya 18 yang Valid dan 2 tidak valid Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Kualitas Sistem Informasi Indosat Community akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.4.
SPSS Uji Validitas Variabel Y
(Kualitas Pelayanan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	23.9564	25.777	.389	.277	.730
item 2	24.9522	25.022	.487	.359	.717
item 3	24.9414	25.983	.363	.237	.734
item 4	24.9633	26.029	.355	.227	.735
item 5	23.6893	26.130	.334	.267	.738
item 6	24.6887	25.573	.386	.243	.731
item 7	24.6384	25.381	.428	.342	.725
item 8	25.2449	25.841	.403	.395	.728
item 9	24.0484	26.237	.330	.335	.738
item 10	24.7393	25.359	.448	.274	.723
item 11	25.0666	25.472	.416	.345	.727

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows

Tabel 3.5

Uji Validitas Variabel Y Kualitas Pelayanan

Item	r-hitung	r-table	Kesimpulan
Item 1	.389	0,3	Valid
Item 2	.487	0,3	Valid
Item 3	.363	0,3	Valid
Item 4	.355	0,3	Valid
Item 5	.334	0,3	Valid
Item 6	.386	0,3	Valid
Item 7	.428	0,3	Valid
Item 8	.403	0,3	Valid
Item 9	.330	0,3	Valid
Item 10	.448	0,3	Valid
Item 11	.416	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Windows

Sedangkan kesimpulan dari tabel 3.5 di atas bahwa instrument pada variabel Y (Kualitas pelayanan pada setiap variabel yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 11 pernyatan variabel Y (Kualitas Pelayanan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Kualitas Pelayananan Pelanggan akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.5.2.Uji Realibilitas

Menurut Umi Narimawati (2007:63), Pengertian Uji Realibilitas,

> *"Realibilitas adalah Reliabilitas suatu alat pengumpulan (pengukuran) data menunjukan keajegan hasil pengukuran (konsistensi) apabila di gunakan untuk pengukuran pada waktu yang berbeda dan tidak tergantung siapa yang menggunakanya"*

adapun istilah pengertian lain di kemukakan oleh Sugiyono (2009;130) mengatakan, bahwa pengujian reliabilitas instrument dapat di lakukan secara eksternal maupun secara internal.

Pengertian Uji reliabilitas secara umum adalah alat pengumpulan (pengukuran) data menunjukkan hasil pengukuran konsistensi apabila digunakan untuk pengukuran pada waktu yang berbeda dan tidak tergantung siapa yang menggunakannya. Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya.

Tabel 3.6
Uji Realibilitas Sistem Informasi Indosat Community

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.772	.773	20

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Window

Berdasarkan kriteria pengujian, maka instrument Sistem Informasi Indosat Community memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai cronbach's alpha 0,772 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan baik atau reliabel.

Tabel 3.7

Uji Realibilitas Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.749	11

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 17.0 For Window

Berdasarkan kriteria pengujian, maka instrument Kualitas Pelayanan memiliki kehandalan yang cukup signifikan, karena mempunyai cronbach's alpha 0,748 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan baik atau reliabel.

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan analisis verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2.6.1. Analisis Deskriftif dengan pendekatan kualitatif

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriftif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman atas faktor-faktor yang mendasarinya. penelitian kualitatif sifatnya deskriptif

analitik, Data yang di peroleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, tidak di tuangkan dalam bentuk angka- angka.

Yang sudah di jelaskan di atas bahwa Metode Kualitatif dengan proses menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data, memiliki sifat deskriptif analitik,berskala ordinal tekanan pada proses bukan hasil, bersifat Induktif dan mengutamakan makna. Untuk mendapatkan data berskala ordinal pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dengan menggunakan opsi jawaban model skala Likert dan untuk kepentingan pengolahan data di SPSS, maka opsi-opsi yang berupa teks tersebut harus dikuatifikasi (diberi simbol angka). Pada umumnya opsi jawaban terdiri atas 5 (lima) opsi sebagai berikut :

Tabel 3.8
Skala Likert

No.	Keterangan	Skor	
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: (Sugiyono, 2009:184)

Angka 1 sampai dengan 5 tersebut hanya merupakan simbol atau bukan angka sebenarnya dan bersifat relatif.

Dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat) tersebut, diukur dengan

menggunakan skala *likert.* Pengertian skala *Likert* menurut **Sugiyono (2009:93)** adalah sebagai berikut:

"Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial."

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subyek, objek atau kejadian tertentu. Untuk menilai variable X dan varibel Y.

Untuk mencari nilai bobot standar dapat dilakukan dengan mencari panjang rentang bobot kelima, Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$R = \frac{(B_{maks}) - (B_{\min})}{5}$$

3.2.6.2. $$R = \frac{(5x92) - (1x92)}{5}$$

3.2.6.3. $$R = 73,6$$

Di bulatkan Menjadi R=74

Keterangan :

R = Panjang Rentang

B_{maks} = Bobot Jawaban Maksimum

B_{min} = Bobot Jawaban Minimun

Setelah itu pembobotan dibagi ke dalam tiga (5) tingkatan berdasarkan pengklasifikasian di atas, yang dimulai dari tingkatan terendah ke tingkatan

tertinggi dengan panjang rentang adalah 74. Adapun klasifikasi nilai bobot standar yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.9
Nilai Bobot Standar

No	Nilai Bobot	Kategori
1	92 – 166	Kurang sekali
2	167 – 241	Kurang
3	242 –316	Cukup
4	317-391	Baik
5	392-466	Baik sekali

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan Ms Excel For Window

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilain bobot standar tersebut diatas, maka dapat diketahui mengenai Sistem Informasi Indosat Community dan Kualitas spelayanan yang telah dilakukan apakah tergolong baik sekali, Baik, cukup, Kurang, kurang sekali. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai bobot jawaban berada di golongan yang sesuai dengan kategori diatas.

3.2.6.4.Analisis Verifikatif dengan pendekatan kuantitatif

Pengertian analisis kuantitatif secara umum adalah hasil suatu masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Dan data penelitian dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal. Untuk melakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan korelasi pearson product moment memerlukan data dengan skala pengukuran sekurang-kurangnya interval. Maka untuk keperluan analisis terlebih dahulu dilakukan transformasi dari data skala ordinal ke interval dengan menggunakan metode succesive interval (*Successive Intervals Method*), dengan langkah kerja sebagai berkut :

1. Memperhatikan setiap item pertanyaan atau pernyataan.
2. Untuk setiap item pertanyaan atau pernyataan, tentukan berapa banyak responden yang mendapat skor 1,2,3,4, dan 5 yang selanjutnya disebut frekuensi (f).
3. Tentukan proporsi (p) dengan cara membagi setiap frekuensi dengan banyaknya rsponden.
4. Menghitung proporsi kumulatif (pk).
5. Menghitung nilai Z setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
6. Menghitung nilai densitas normal (fd) yang sesuai dengan nilai Z.
7. Tentukan nilai skala untuk setiap nilai Z dengan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{(\qquad\qquad) - (\qquad\qquad)}{(\qquad\qquad) - (\qquad\qquad)}$$

   Keterangan :

   Density at lower limit : Kepadatan batas Bawah

   Density at upper limit : Kepadatan Batas Atas

   Area Under upper limit : Daerah di Bawah Batas

   Area Under lower limit : Daerah di Bawah Batas Bawah

8. Sesuaikan nilai skala ordinal ke interval, yaitu scale value yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu melalui transformasi sebagai berikut :

Transformed Scale Value = Scale Value + { *}* +1

Statistik inferensi digunakan juga digunakan sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya menyertakan pengambilan keputusan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan *software* SPSS 17.0 *for windows*, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah suatu teknik antara variabel-variabel bebas dengan veriabel-variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2009:8), Metode penelitian Kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel digunakan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (Sistem Informasi Indosat Community) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan *software* SPSS 17.0 *For Windows*. Analisis korelasi *Pearson Product Moment* ditujukan untuk mengukur derajat keeratan hubungan diantara variabel-variabel tersebut, apakah derajat hubungan diantara variabel-variabel tersebut sangat erat, cukup erat, atau tidak ada hubungan sama sekali. Rumus untuk koefisien korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagi berikut :

Rumus Person Produk moment

$$r = \frac{(\sum\ )\ (\sum\ )(\sum\ )}{(\ \sum\ )\ (\sum\ )(\ \sum\ )\ (\sum\ )}$$

(Sumber : sugiyono, 2009:183)

Keterangan:

r = Korelasi Pearson Product Moment
x = Sistem Informasi Indosat Community
y = Kualitas Pelayanan
n = Jumlah Sampel

Batas koefisien korelasi ditentukan dengan $-1 \leq r \leq 1$, dimana:

r = 0 atau mendekati 0 artinya: tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

r = 1 atau mendekati 1 artinya: adanya hubungan sempurna langsung antara variabel X dan variabel Y.

r = -1 atau mendekati -1 artinya: adanya hubungan sempurna tak langsung antara variabel X dan variabel Y.

Sebagai dasar pengukuran, maka interprestasi koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.10
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	**Tingkat Hubungan**
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2009 : 184)

2. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier sederhana. Regresi linier mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel terikat. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana :

$$Y' = a + bX$$

Sumber : Sugiyono(2009:188)

Y' = Nilai yang di prediksikan
a = konstanta atau bila harga X=0
b = koefesien regresi
X = nilai variabel independen

Dimana :

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum\ )\sum\ \ \ (\sum\ )(\sum\ \ \ )}{\sum\ \ \ (\sum\ )}$$

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X\ Y) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X\ ) - (\sum X)}$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksi

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

n = Banyaknya sampel

3. Koefisien Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y.

Secara umum koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Kd = r \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.6.5.Rancangan Hipotesis

Pengertian Pengujian Hipotesis Menurut Sugiyono(2009:159), adalah:

Pengujian Hipotesis di artikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Hipotesis yang sudah dirumuskan kemudian harus diuji. Pengujian ini akan membuktikan H0 atau H1 yang akan diterima. Jika H1 diterima maka H0 ditolak. Digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel terdapat hubungan yang erat atau saling berpengaruh, antara variabel bebas (Sistem Informasi Indosat Community) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan), maka dilakukan uji hipotesis nol dimana:

H0 : $\rho = 0$, artinya Sistem Informasi Indosat Community tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

H1 : $\rho \neq 0$, artinya Sistem Informasi Indosat Community berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

Karena dalam penelitian ini untuk sampel besar (n>30) maka dalam pengujian ini digunakan statistik “z” dengan rumus:

$$z = r_s \sqrt{n-1}$$

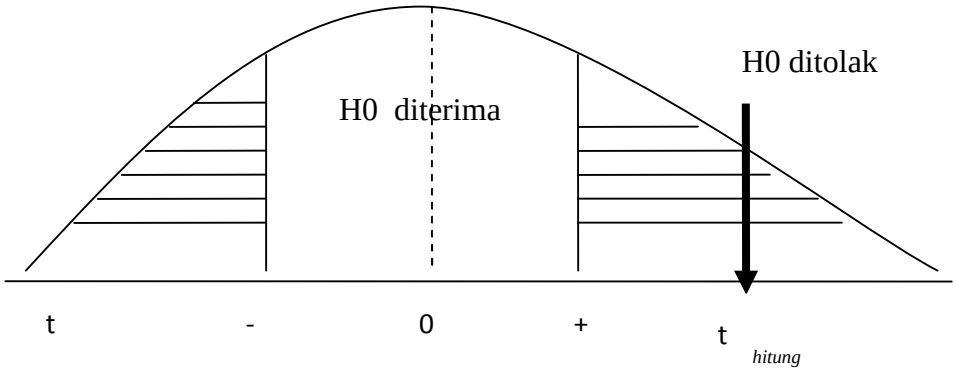
Kriteria uji adalah $z_{hitung} > z_{table}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima yang didapat dari tabel distribusi t dengan $\alpha = 0{,}05$ (5%), apabila $z_{hitung} < z_{table}$ maka

H0 diterima dan H1 ditolak yang didapat dari table distribusi t dengan α = 0,05 (5%) .

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan sebagai berikut:

a. Jika $z_{hitung} > z_{table}$, maka H0 ditolak, berarti H1 diterima atau Sistem Informasi Indosat Community berdampak terhadap Kualitas pelayanan Divisi Retention di PT. Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

b. Jika $z_{hitung} < z_{table}$, maka H0 diterima, berarti H1 ditolak atau Sistem Informasi Indosat Community tidak berdampak positif terhadap Kualitas pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.



Gambar 3.3
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis