BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBASAN

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil dari pernyataan yang terdapat di dalam tujuan penelitian. Hasil penelitian sistem yang berjalan di PT Indosat Tbk Cabang Bandung divisi Retention dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

4.1.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah di tentukan yaitu pelanggan yang akan bergabung dan yang sudah tergabung menjadi anggota Indosat Community menggunakan Sistem Informasi Indosat Community yang sebelumnya sudah di sosialisasikan oleh para Agent Indosat Community khususnya yang berada di kota Kota Bandung. Adapun jumlah pelanggan yang di jadikan responden pada penelitian ini sebanyak 92 orang dari populasi 1182.

Setelah di lakukan pemerikasaan, setiap halaman kuesioner yang di sebarkan secara langsung, lengkap dan pengisian jelas sehingga dapat di gunakan penyebaran kuesioner ke Pelanggan. Dapat di lihat Berdasarkan Jenis kelamin, usia, status, tingkat pekerjaan, tingkat pendidikan dengan hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.1
Pengelompokan Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	55	59,78%
2	Perempuan	37	40,21%
	Total	92	100%

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.1. dapat dilihat dari 92 orang responden diperoleh frekuensi responden Laki-laki sebesar 55 orang dengan presentase 59,78 % sedangkan frekuensi responden Perempuan sebesar 37 orang dengan presentase 40,21 %. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Anggota Indosat Community mayoritas adalah Laki-laki. Data diatas juga dapat mewakili keanggotaan Indosat Community yakni kalangan Laki-laki.alasan laki laki cenderung mempunyai jiwa yang tinggi dalam bersosialisai dalam satu kelompok komunitas.

Tabel 4.2.
Pengelompokan Responden berdasarkan Usia

No	*Usia*	*Frekuensi*	*Presentase*
1	14-17 Tahun	41	44,56 %
2	18-25 Tahun	33	35,86 %
3	>25 Tahun	18	19,56
	Total	92	100%

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.2. dapat dilihat dari 92 orang responden diperoleh frekuensi responden yang berusia 14-17 tahun sebesar 41 orang dengan presentase 44,56 % sedangkan frekuensi responden yang berusia 18-25 tahun sebesar 33 orang dengan presentase 35,86 % dan frekuensi responden yang berusia 25 tahun ke atasa sebesar 18 orang dengan presentase 19.56 %. Jika dikaitkan pelanggan anggota

Indosat Community sebagian besar berumur dari 14-17 yang sebagian para remaja. yang lagi asik asiknya bermain dan berkumpul dalam satu kumpulan komunitas.

Tabel 4.3.
Pengelompokan Responden berdasarkan Status Pernikahan

NO	Status Pernikaan	Frekuensi	Presentase
1	**Belum Menikah**	**75**	**81,52%**
2	**Menikah**	**17**	**18,47%**
	Total	**92**	**100%**

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.3. dapat dilihat dari 92 orang responden diperoleh frekuensi responden yang belum menikah sebesar 75 orang dengan presentase 81,52 % sedangkan frekuensi responden yang sudah menikah sebesar 17 orang dengan presentase 18,47 %. Terlihat bahwa pelanggan anggota Indosat Community sebagian besar belum Menikah.

Tabel 4.4.
Pengelompokan Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan.

NO	Tinkat Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	**Pelajar**	**69**	***75 %***
2	**PNS**	**3**	***3,26 %***
3	**Dosen**	**3**	***3,26 %***
4	**Wiraswasta**	**10**	***10,86 %***
5	**Karyawan**	**7**	***7,6 %***
	Total	***92***	***100 %***

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.4. dapat dilihat dari 92 orang responden diperoleh frekuensi responden Pekerjaan Pelajar 69 orang dengan presentase 75 %, frekuensi responden Pekerjaan PNS 3 orang dengan presentase 3,26 %, frekuensi responden Pekerjaan Dosen sama dengan Presentasi PNS Yaitu 3 orang dengan presentase 3,26 % , sedangkan frekuensi responden Wiraswasta dengan Karyawan Sebesar 17 orang dengan presentase 18,47 %. Terlihat bahwa pelanggan anggota Indosat Community sebagian besar adalah Seorang Pelajar.

Tabel 4.5.
Pengelompokan Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMP	30	32,6 %
2	SMA/SMK	39	42,39 %
3	S1	20	21,73 %
4	S2	3	3,26 %
	TOTAL	92	100 %

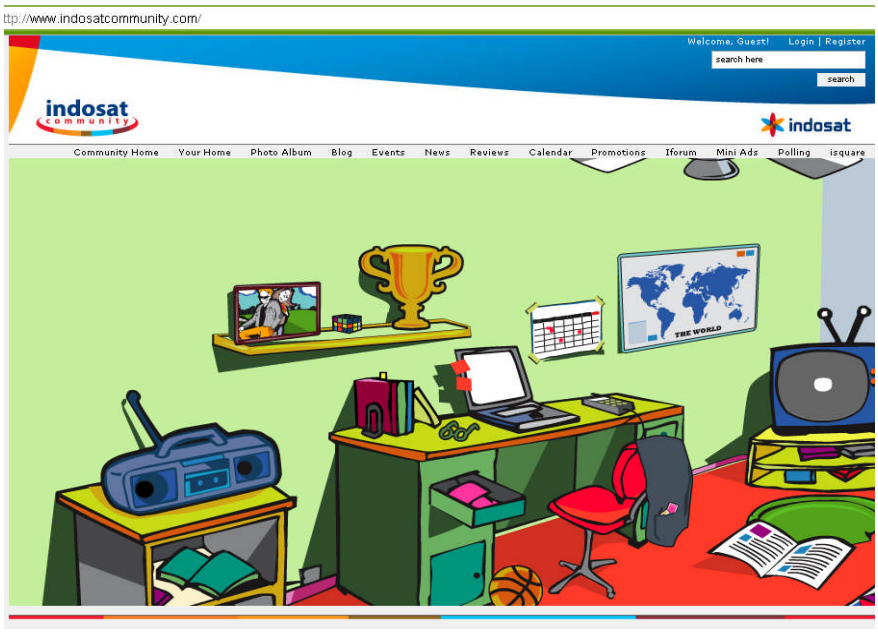
Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.5. dapat dilihat dari 92 orang responden diperoleh frekuensi responden Pendidikan SMP 30 orang dengan presentase 32,6 %, frekuensi responden Pendidikan SMA dan SMK 39 orang dengan presentase 42,39 %, frekuensi responden Pendidikan S1 20 Orang dengan Presentase 21,73 %, sedangkan frekuensi responden Pendidikan S2 3 Orang dengan Presentase 3,26 %. Terlihat bahwa pelanggan anggota Indosat Community sebagian besar adalah Seorang Pelajar tingkat pendidikanya SMA.

4.1.2. Deskripsi Sistem Informasi Indosat Community.

Sistem Informasi Indosat Community adalah sebuah Aplikasi *Multy Package* yang me-menej semua anggota pelanggan Indosat yang tergabung menjadi pelanggan Angota Indosat Community dimana dalam pelayanan yang di berikan menampung semua Pelanggan yang tergabung menjadi anggota indosat Community, dan memberikan peng-infoan ke seluruh pelanggan mengenai informasi pogram event, Promotion melalui Internet dan menggunakan SMS

Broadcast yang di buat Divisi Retention untuk lebih jelas Tampilan awal Sistem Informasi Indosat Community dapat dilihat di gambar 4.1.



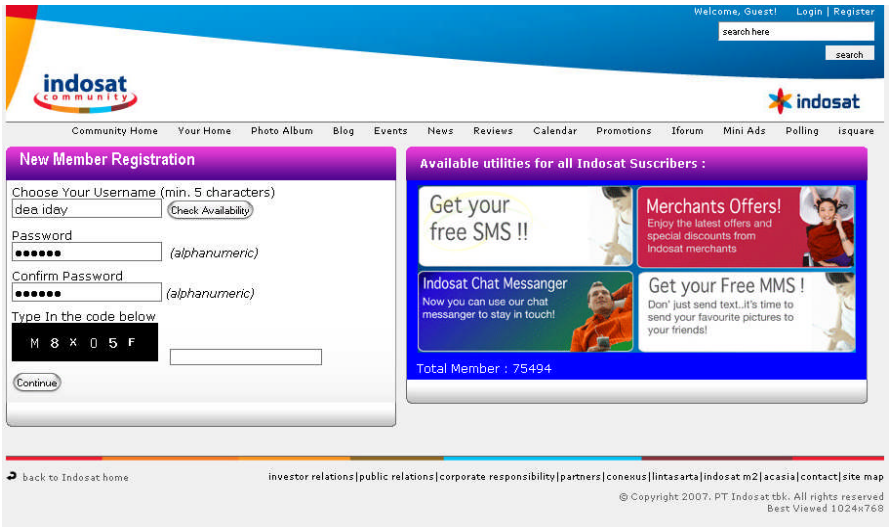
Gambar 4.1 Tampilan awal sistem informasi indosat Community
Sumber : http:www.indosatcommunity.com

Pada gambar di atas 4.1 dimana terdapat menu community home, your home, photo album, blog, event, news, review, calendar, promotions, I forum, mini ads polling dan I squre.

Namun penulis dalam penelitian ini membatasi hanya membahas registrasi member, informasi Event, Informasi Promosi, Pemberian bonus pulsa.

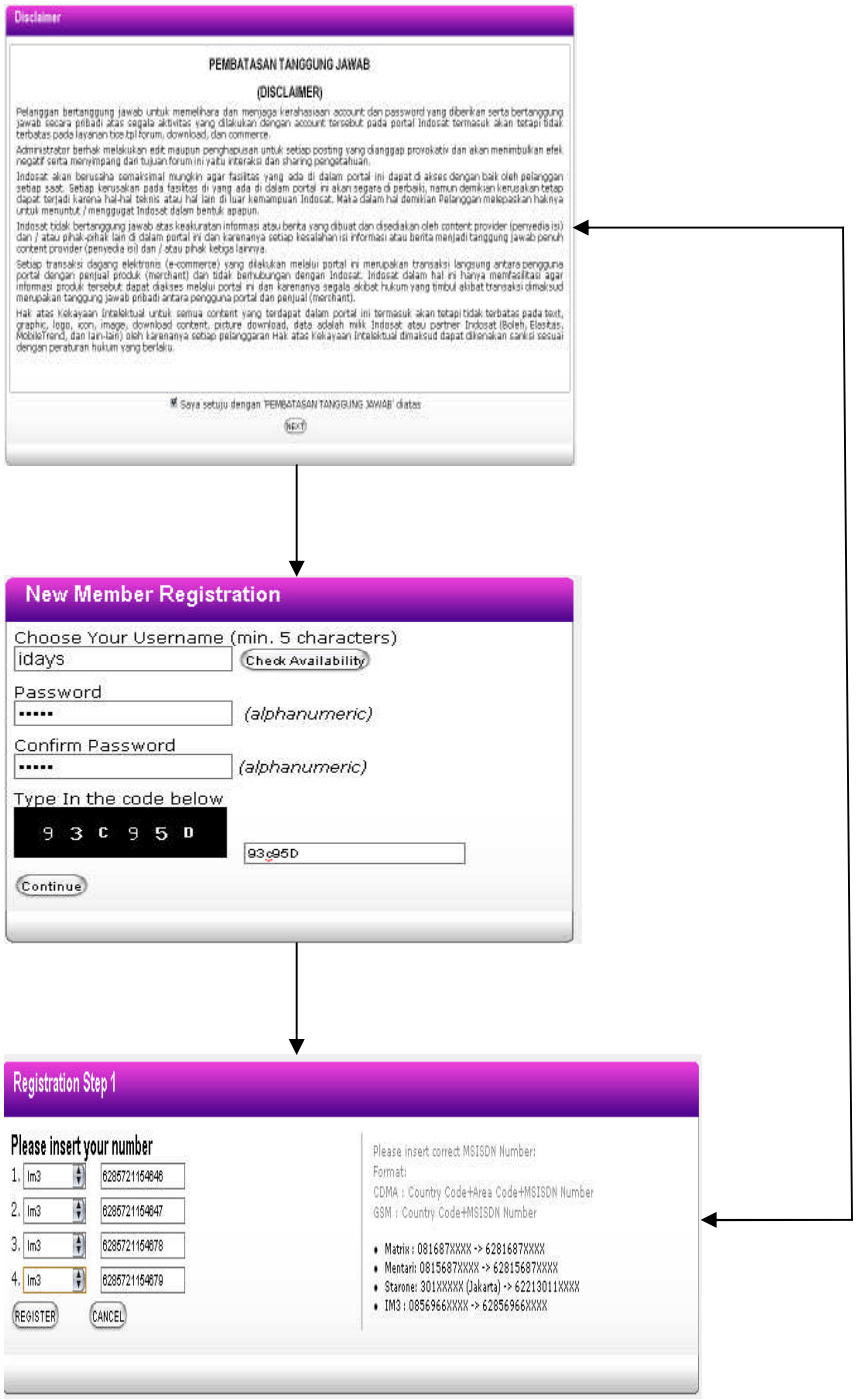
1. Registrasi

Tampilan Registrasi Member Indosat Community



Gambar 4.2 Registrasi Member Indosat Community
Sumber :http: www.indosatcommunity.com

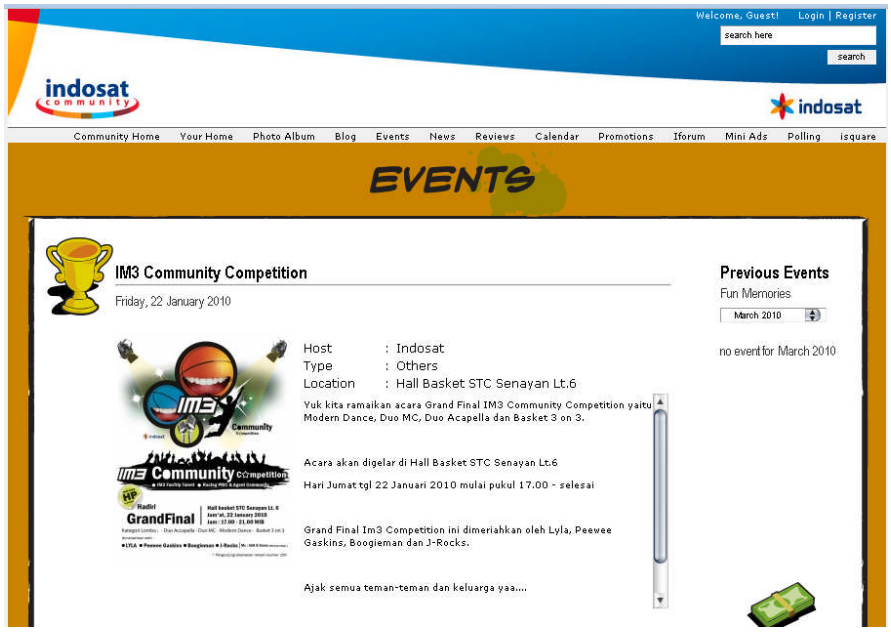
Pelanggan dimana hanya memasukan User name minimal 5 karakter dan Password (alphanumeric) No Kartu prabayar produk Indosat serta Identitas Pelanggan. Namun demikian pelanggan pada saat melakukan registrasi sering terjadi kegagalan reduflikasi data yang berulang ulang sehingga pelangan tidak bisa menjadi member anggota Indosat Community dan pihak indosat tidak bisa meng'grab pelanggan yang akan menjadi anggota Indosat Community melalui website Sistem Informasi Indosat Community untuk lebih jelasnya dapat di lihat gambar 4.3.



Gambar 4.3 Masalah registrasi member.
Sumber: http: www.indosatcommunity.com

2. Informasi Event

Pelanggan dimana bisa mengakses Informasi event yang akan di adakan maupun yang sudah di adakan oleh pihak divisi Retention, dengan masuk ke Website Sistem Informasi Indosat Community lalu ke menu Event. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.4. Menu Event.
Sumber : http:www.indosatcommunity.com

Untuk informasi Event pelanggan yang menjadi member maupun yang belum menjadi member bisa mengakses informasi event di Sistem Informasi Indosat Community. Pada pengaksesan informasi Event ini penerapnya tidak ada masalah namun sering terjadi keterlambatan pada saat pemberian informasi terkait Event yang akan di adakan melalui Form Event Indosat Community oleh pihak Indosat.

3. Informasi Promosi

Informasi Promosi hampir sama informasi event prosedurnya dimana pelanggan bisa mengakses Informasi Promosi yang di adakan pihak divisi Retention, pelanggan bisa mengakses ke Menu Promotions yang memberikan informasi terkait promosi yang di adakan pihak indosat untuk meningkatkan pemakaian pelanggan.dengan masuk ke Website Sistem Informasi Indosat Community lalu ke menu Promotions. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat gambar di bawah ini.

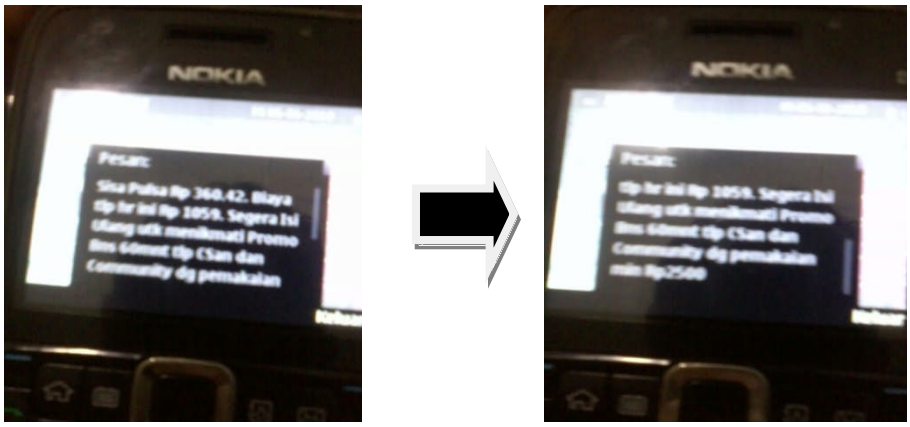


Gambar 4.5. Menu Promotions
Sumber : www.indosatcommunity.com

4. Pemberian Bonus Pulsa

Pemberian Bonus pulsa dimana pihak Indosat memberikan bonus Pulsa atau diskon pemakaian Telpon maupun SMS bagi pelanggan yang telah mendaftar melalui Agent atau melalui website dan SMS, dan sudah tergabung

menjadi anggota Indosat Community informasi pemberian pulsa langsung melalui SMS Broadcast yang di kirim oleh pihak Indosat ke pelanggan Indosat Community. Setelah pelangan mendapat SMS bisa langsung menikmati Bonus yang di berikan pihak Indosat. Untuk lebih jelas dapat di lihat gambar 4.6 di bawah ini.



di perjelas

Pesan

Sisa pulsa Rp360.42 biaya Tlp hari ini Rp 1050. Segera isi ulang untuk menikmati promo Bonus 60 menit tlp C-San dan Community dengan pemakaian Min 2500.

Gambar 4.6. SMS Broadcast Indosat Community
Sumber : Pelanggan IC

Namun demikian sistem yang berjalan di lapangan masih banyak keluhan pelanggan yang belum pernah mendapatkan SMS broadcast bonus pulsa seperi yang di gambarkan pada gambar di atas 4.6.

4.1.2.1. Prosedure yang berjalan.

Analisis prosedur yang sedang berjalan menguraikan secara sistematis aktifitas-aktifitas yang terjadi dalam sistem informasi Indosat Community di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung diantaranya:

a. Pelanggan untuk yang akan bergabung menjadi Member anggota Indosat Community terlebih dahulu melakukan Registrasi Indosat Community di Website Indosat Community di Form Registrasi Member Indosat Community.
b. Untuk melakukan registrasi Pelanggan wajib mengisi Username, password, Confirma Password,dan masukan no kartu prabayar Indosat.
c. Pelanggan yang sudah terdaftar menjadi member anggota indosat community bisa lansung melakukan login untuk menikmati fitur yang ada di Website Indosat community.
d. Pelanggan yang akan mengakses informasi Event dengan masuk ke menu Event, pelanggan bisa mengakses Event yang sudah diadakan maupun yang akan di adakan dengan memasukan di tombol List sebelah kanan atas untuk mengakses Informasi.
e. Pelanggan yang akan mengakses informasi Promosi dengan masuk ke menu Promotions pelangan bisa mengakses promosi apa saja yang berjalan dengan memasukan tanggal dan tahun di tombol List.
f. Staf IC akan mengirimkan bonus pulsa dan informasi bonus pulsa bagi pelanggan yang sudah tergabung menjadi indosat community melalui Sms Broadcast langsung ke pelanggan IC.

g. Staf ic untuk mencantumnkan informasi terkait event dan Promosi harus melakukan login terlebih dahulu.

h. Staf Ic Setelah melakukan login bisa langsung Input data Informasi terkait Event dan Promosi.

4.1.2.2. Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Diagram konteks memberikan gambaran seperti apa hubungan interaksi antara entitas luar dengan sistem, hubungan tersebut digambarkan dengan aliran data yang mengalir dari lingkungan luar sistem (entitas luar) kedalam sistem atau sebaliknya.

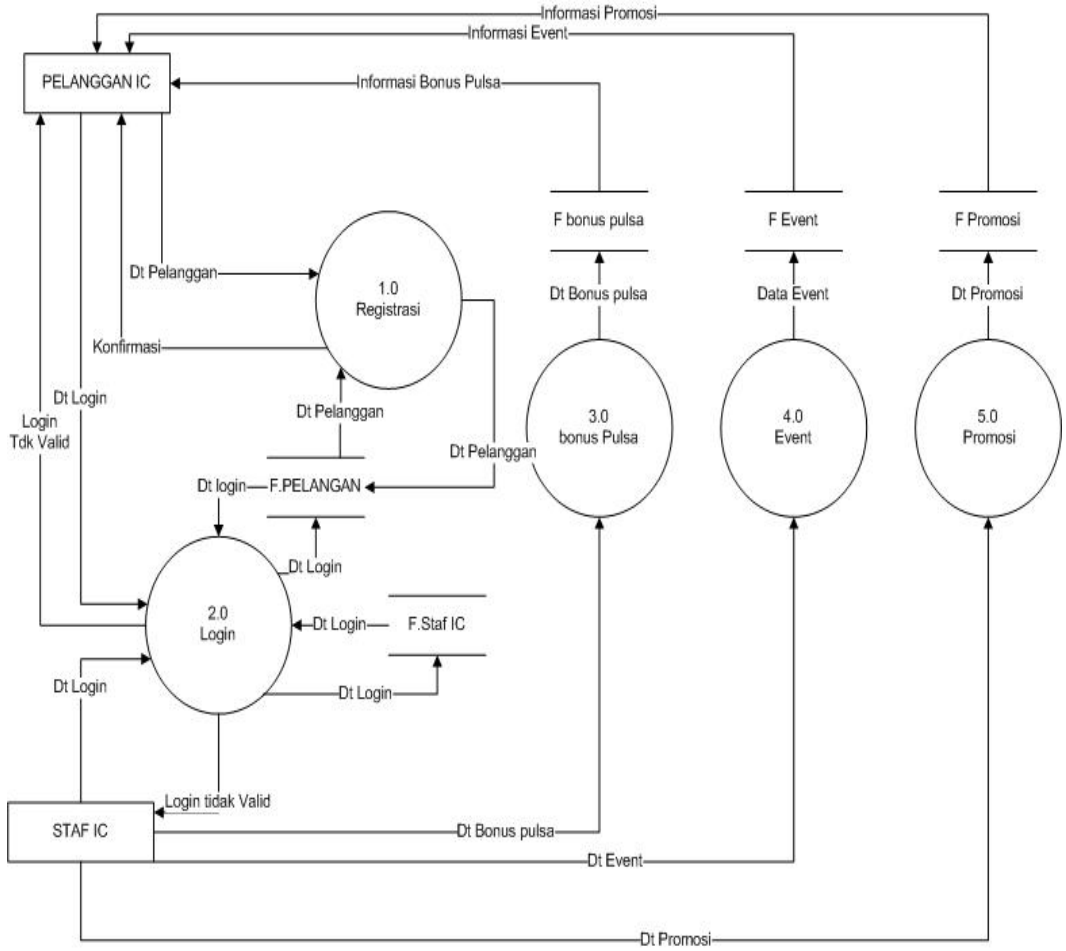
Di bawah ini adalah diagram kontek sistem informasi indosat Community yang sedang berjalan di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung.



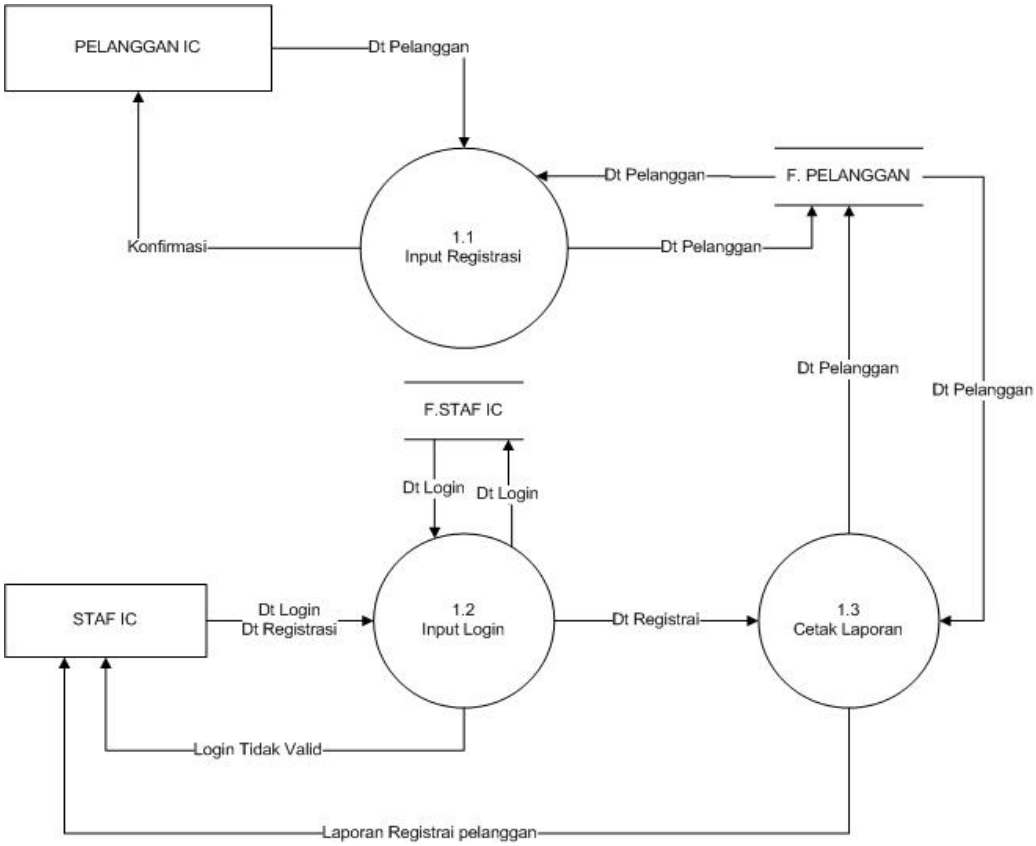
Gambar 4.7 Diagram Kontek yang Sedang Berjalan.

4.1.2.3. Data flow diagram

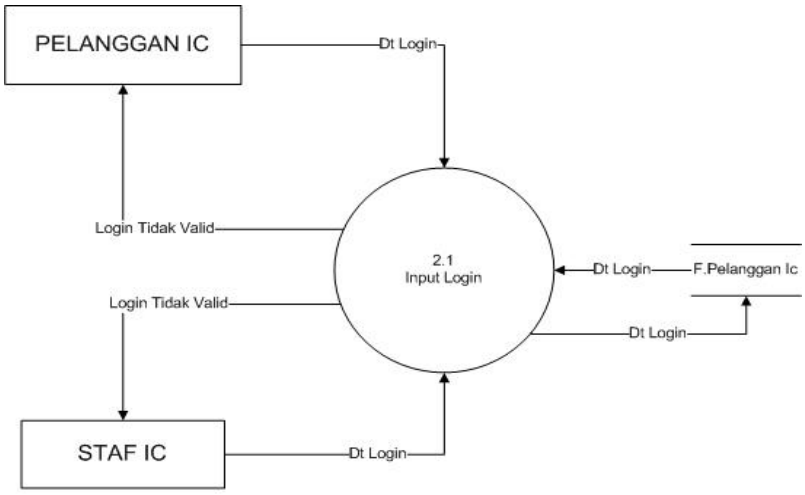
DFD digunakan untuk membuat sebuah model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data. Fungsi dari DFD adalah untuk memperjelas gambaran mengenai sistem tersebut terutama aliran data dalam sistem tersebut. Gambar dibawah ini menjelaskan Data Flow Diagran sistem informasi indosat community yang sedang berjalan.



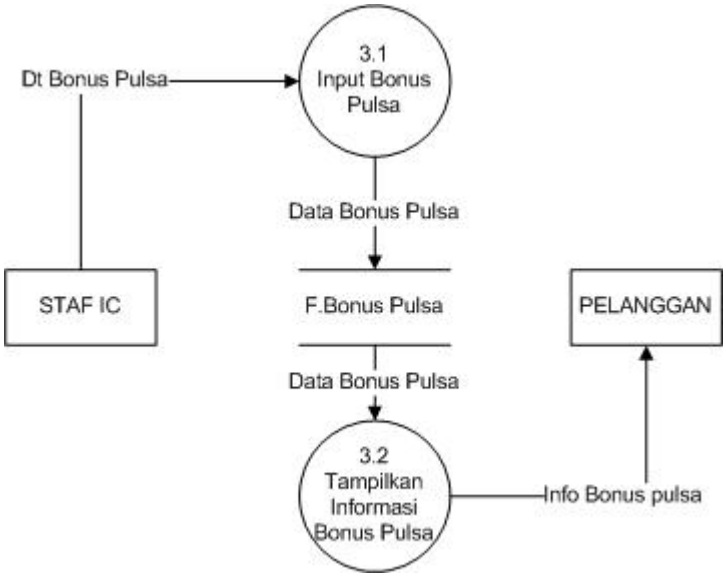
Gambar 4.8 Dfd Level 1.



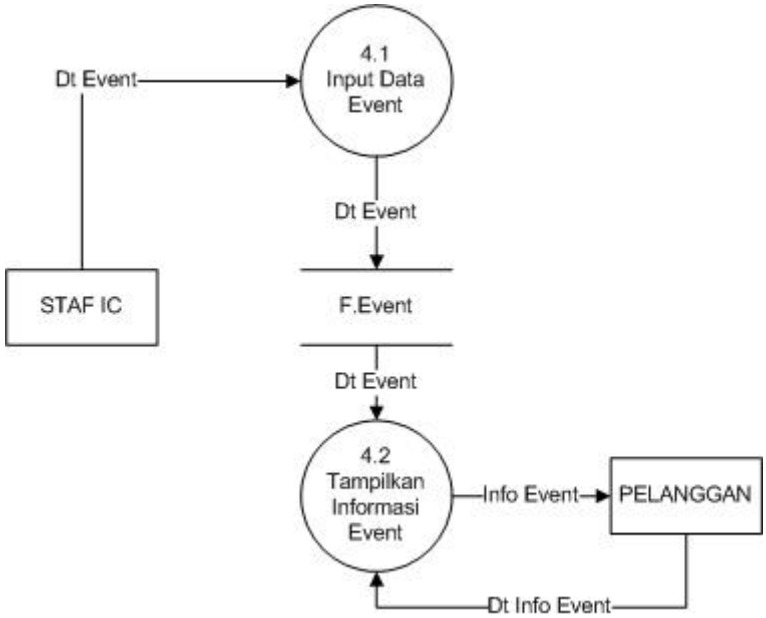
Gambar 4.9. Dfd Level 2 Proses 1.



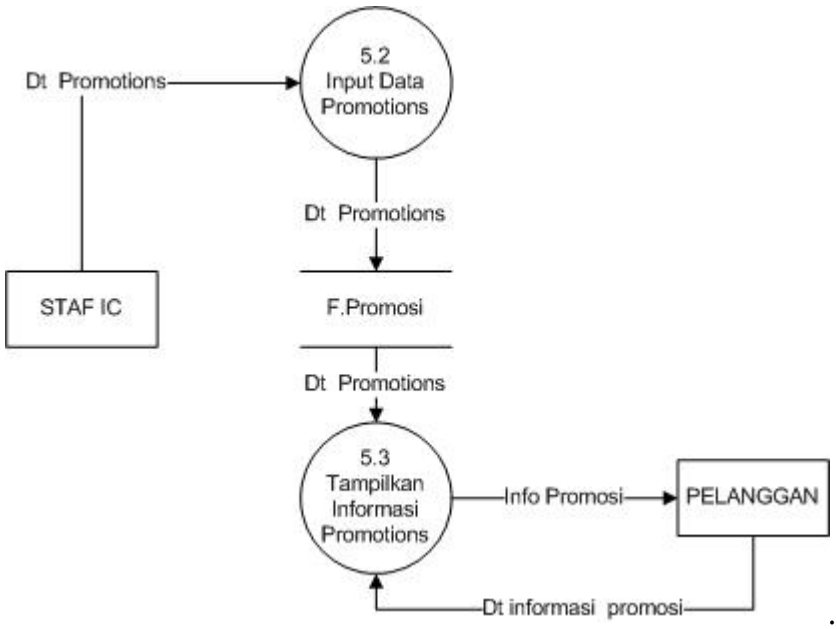
Gambar 4.10. Dfd Level 2 Proses 2.



Gambar 4.11. Dfd Level 2 Proses 3.



Gambar 4.12. Dfd Level 2 Proses 4.



Gambar 4.13. Dfd Level 2 Proses 5.

4.1.3.Tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Indosat Community di PT Indosat Tbk Cabang bandung Divisi Retention.

Penulis terlebih dahulu melakukan analisis tanggapan responden sebelum masuk pada pembahasan. Jawaban yang diberikan responden akan dibobotkan yaitu dengan mengalikan jumlah responden yang menjawab dengan nilai skala likert dari jawaban tersebut. Setelah itu nilai bobot tersebut dibandingkan dengan nilai bobot standar untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya. Nilai bobot standar ini dibagi kedalam tiga (5) rentang penilaian yaitu baik sekali, baik, cukup, kurang, Kurang Sekali disesuaikan dengan indikator yang ditanyakan.

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

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

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

$$R = 73{,}6$$

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 4.6

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 M Excel 2007 For Windows

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilai 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.

Namun untuk menganalisis lebih lanjut penilaian yang dilakukan oleh pelanggan, penulis juga akan melihat jawaban berdasarkan persentase yang dihasilkan. Hal ini dilakukan karena pembagian kategori menjadi 5 kelompok menjadikan rentang yang didapat cukup besar. Selain itu penilaian melalui persentase digunakan untuk mengetahui lebih jelas bagaaimana Sistenm informasi Indosat Community sudah memenuhi Kualitas pelayanan pelanggan yang baik di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

4.1.3.1.Variabel Sistem Informasi Indosat Community(X1)

Variabel Sistem Informasi Indosat Community (X1) sebelum di uji validitas terdapat 20 pertanyaan setelah menggunakan uji validitas sehingga pertanyaan terdiri dari 18 pertanyaan dimana hasil perhitungan dengan rumus Panjang Rentang dari semua pertanyaan dengan hasil sesuai nilai bobot standar CUKUP dengan hasil peritungan sebagai berikut di tabel 4.7:

Tabel 4.7
Sistem Informasi indosat Community (X)

No	Satuan Ukur	Total Bobot	Persentase%	Kategori
1	Kecepatan melakukan registrasi	280	4.48	CUKUP
2	Kecepatan mengupdate Event	309	4.94	CUKUP
3	Kecepatan mengupdate Promosi	304	4.86	CUKUP
4	Tampilan Home page sesuai pelanggan	324	5.18	BAIK
5	Home page sesuai sebagai program IC	319	5.10	BAIK
6	Isi Promosi sudah sesuai anggota	310	4.96	CUKUP
7	Isi Event sudah sesuai anggota	297	4.75	CUKUP
8	Kontek SIIC sesuai kebutuhan anggota	295	4.72	CUKUP
9	Kontek tingkat kegagalan registrasi tinggi	315	5.04	CUKUP
10	Memberikan informasi terkait Program IC mudah di mengerti	327	5.23	BAIK
11	Memberikan informasi terkait Program IC mudah di pahami	318	5.08	BAIK
12	Informasi melalui SIIC sudah aktual	320	5.12	BAIK
13	Penyajian info event terbaru	347	5.55	BAIK
14	Penyajian info promosi terbaru	296	4.73	CUKUP
15	Tingkat kegagalan registrasi tinggi	300	4.80	CUKUP
16	Penyajian interaksi sesame anggota	357	5.71	BAIK
17	Platform sesuai dengan keinginan pelanggan	338	5.40	BAIK
18	Platform sudah sesuai sebagai program IC	370	5.91	BAIK
	Total	5726	**100 %**	
	Rata-rata	286.30		CUKUP

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Tabel diatas bahwa yang memiliki bobot terbesar adalah Penyajian Plat form yang sudah sesuai dengan layanan sebagai maintenance pelanggan sebesar 370. Hal ini menunjukkan penyajian plat form pengaruh paling baik dan kuat dari

pada indikator lainnya yang berkaitan dengan variabel *Sistem informasi indosat community.*

Sementara yang di jelaskan di identifikasi bahwa fenomena kegagalan dalam melakukan registrasi sering reduplikasi dalam melakukan registrasi member memiliki bobot terkecil yaitu sebesar 280 dari lainya mempunyai kategori Cukup. Sedangkan pada informasi Event dan promosi mempunyai bobot 309 dan 304 mempunyai kategori cukup.

pelaksanaan indikator ini dinilai belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh sebab itu, indikator ini perlu mendapat perhatian dari pihak Indosat divisi retention agar pelanggan mempunyai loyalitas tinggi terhadap produk yang di jual perusahaan, hal-hal yang akan merugikan pihak manajemen dan loyalitas konsumen dapat tetap dipertahankan.

Secara keseluruhan variabel *Sistem Informasi Indosat Community(X)* berdasarkan nilai bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 312,180 berada pada kategori CUKUP, yakni pada rentang 242 – 316. Oleh karena ini PT Indosat dalam hal ini Divisi Retention diharapkan mampu untuk mengoptimalkan pelaksanaan Sistem Informasi Indosat Community sebagai program memaintenance pelanggan yang berkaitan dengan seluruh indikator yang mempengaruhinya, sehingga Kualitas Pelayanan dapat tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas akan di hitung Skor masing masing pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Item Pertanyaan 1 Sistem Informasi Indosat Community sudah memiliki kecepatan dalam melakukan registrasi member

No	Tanggapan	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Memliki	5	2	2,17	10
2	Memiliki	4	15	16.30	60
3	Cukup memiliki	3	64	69.57	192
4	Lambat	2	7	7.61	14
5	Sangat Lambat	1	4	4.35	4
	Total		**92**	**100 %**	280

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.8 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 2,17 % , yang menjawab memiliki yakni sebesar 16,30 % sedangkan yang cukup memiliki 69,57% dan yang menjawab lambat 7,61% sedangkan yang menjawab sangat lambat 4,35%. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa kecepatan pada saat melakukan registrasi cukup memiliki kecepatan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 280 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan registrasi yang dimiliki cukup baik.

Tabel 4.9
Item Pertanyaan 2 Sistem Informasi Indosat Community sudah memiliki kecepatan dalam meng update informasi event yang di selenggarakan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Memliki	5	0	0.00	0
2	Memiliki	4	34	36.96	136
3	Cukup memilik	3	55	59.78	165
4	Lambat	2	3	3.26	6
5	Sangat Lambat	1	0	0.00	2
	Total		**92**	**100 %**	309

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 0 % , yang menjawab memiliki yakni sebesar 36.96 % sedangkan yang cukup memiliki 59% dan yang menjawab lambat 3,26% sedangkan yang menjawab sangat lambat 0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa pihak indosat pada saat meng update informasi Event terbaru memiliki kecepatan yang cukup baik.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 309 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan registrasi yang dimiliki Cukup baik.

Tabel 4.10
Item Pertanyaan 3 Sistem Informasi Indosat Community sudah memiliki kecepatan dalam meng update informasi Promosi yang di selenggarakan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Memliki	5	1	1.09	5
2	Memiliki	4	33	35.87	132
3	Cukup memilik	3	51	55.43	153
4	Lambat	2	7	7.61	14
5	Sangat Lambat	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	304

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.10 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 1,09 % , yang menjawab memiliki yakni sebesar 35.87 % sedangkan yang cukup memiliki 55,43 % dan yang menjawab lambat 7,61% sedangkan yang menjawab sangat lambat 0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa kecepatan Pihak Indosat pada saat meng update informasi Promotion terbatu memiliki kecepatan cukup.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 304 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan registrasi yang dimiliki cukup Baik.

Tabel 4.11
Item Pertanyaan 4 Keindahan tampilan home page Sistem Informasi Indosat Community sudah sesuai yang di harapkan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	1	1.09	5
2	Sesuai	4	50	54.35	200
3	Cukup Sesuai	3	38	41.30	114
4	Tidak Sesuai	2	2	2.17	4
5	Sangat tidak sesuai	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	324

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.11 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 1,09 % , yang menjawab sesuai yakni sebesar 54,35 % sedangkan yang cukup sesuai 41,30 % dan yang menjawab tidak sesuai 2,17 % sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 1,00 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa keindahan tampilan home sistem informasi indosat community memiliki keindahan di mata pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 324 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa keindahan tampilan home page yang dimiliki Baik.

Tabel 4.12
Item Pertanyaan 5 Tampilan home page sudah sesuai dalam memberikan gambaran perihal tentang pengertian program indosat Community

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	1	1.09	5
2	Sesuai	4	49	53.26	196
3	Cukup Sesuai	3	35	38.04	105
4	Tidak Sesuai	2	6	6.52	12
5	Sangat tidak sesuai	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	319

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.12 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 1,09 % , yang menjawab sesuai yakni sebesar 53,26 % sedangkan yang cukup sesuai 38,04 % dan yang menjawab tidak sesuai 6,52 % sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 1,00 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa tampilan home page dalam memberikan gambaran terkait sistem informasi indosat community sudah sesuai.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 319 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan home page dalam memberikan gambaran terkait Indosat Community yang dimiliki Baik.

Tabel 4.13
Item Pertanyaan 6 Isi (content) Sistem Informasi Indosat Community terkait penyampaian informasi Promosi sudah sesuai yang di harapkan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	0	0.00	0
2	Sesuai	4	34	36.96	136
3	Cukup Sesuai	3	58	63.04	174
4	Tidak Sesuai	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	310

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.13 di atas terlihat bahwa persentase responden hanya menjawab sesuai 36% dan Cukup sesuai 63% Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa Isi Content terkait penyampain informasi cukup sesuai dengan dengan kebutuhan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 310 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa Isi Content terkait penyampain informasi promosi yang dimiliki Cukup.

Tabel 4.14
Item Pertanyaan 7 isi (content) terkait penyampaian informasi event sudah sesuai yang di harapkan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	0	0.00	0
2	Sesuai	4	28	30.43	112
3	Cukup Sesuai	3	58	63.04	174
4	Tidak Sesuai	2	5	5.43	10
5	Sangat tidak sesuai	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	297

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.14 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 0 % , yang menjawab sesuai yakni sebesar 30,45 % sedangkan yang cukup sesuai 63,04 % dan yang menjawab tidak sesuai 5,43 % sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa tIsi Content terkait penyampain Promotion cukup sesuai.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 297 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Isi Content terkait penyampain informasi event yang dimiliki Cukup.

Tabel 4.15
Item Pertanyaan 8 Konteks Sistem Informasi Indosat Community sudah sesuai dengan kebutuhan anggota

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	0	0.00	0
2	Sesuai	4	24	26.09	96
3	Cukup Sesuai	3	63	68.48	189
4	Tidak Sesuai	2	5	5.43	10
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	295

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.15 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 0 % , yang menjawab sesuai yakni sebesar 26,09 % sedangkan yang cukup sesuai 68,48 % dan yang menjawab tidak sesuai 5,43 % sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa Kontek Sistem Informasi Indosat Community sudah Cukup sesuai dengan kebutuhan anggota.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 295 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Kontek Sistem Informasi Indosat Community sudah Cukup dengan kebutuhan anggota.

Tabel 4.16
Item Pertanyaan 9 Sistem Informasi Indosat Community Memiliki konteks tingkat kegagalan tinggi dalam melakukan registrasi pelanggan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat memiliki	5	9	9.78	45
2	Memiliki	4	29	31.52	116
3	Cukup memiliki	3	47	51.09	141
4	Tidak memiliki	2	6	6.52	12
5	Sangat tidak memiliki	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	315

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.16 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 9,78 % , yang menjawab memiliki yakni sebesar 31,52 % sedangkan yang cukup memiliki 51,09 % dan yang menjawab tidak memiliki 6,52 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa Kontek registrasi Sistem Informasi Indosat Community Cukup memiliki tingkat kegagalan yang tinggi.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 315 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.17
Item Pertanyaan 10 layanan memberikan informasi terkait program indosat community mudah di mengerti

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat mengerti	5	6	6.52	30
2	Mengerti	4	40	43.48	160
3	Cukup mengerti	3	45	48.91	135
4	Tidak mengerti	2	1	1.09	2
5	Sangat tidak mengerti	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	327

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Tabel 4.17 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat mengerti 6,52 % , yang menjawab mengerti yakni sebesar 43,48 % sedangkan yang cukup mengerti 48,91 % dan yang menjawab tidak mengerti 1,09 % sedangkan yang menjawab sangat tidak mengerti 0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi terkait program indosat mudah di mengerti oleh para pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 327 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan informasi terkait program indosat dimiliki Baik.

Tabel 4.18
Item Pertanyaan 11 layanan memberikan informasi terkait program indosat community mudah di pahami

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Paham	5	2	2.17	10
2	Paham	4	46	50.00	184
3	Cukup Paham	3	37	40.22	111
4	Tidak Paham	2	6	6.52	12
5	Sangat tidak Paham	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	318

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat paham 2,17 % , yang menjawab paham yakni sebesar 50 % sedangkan yang cukup paham 40,22 % dan yang menjawab tidak paham 6,52 % sedangkan yang menjawab sangat tidak paham 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi terkait program indosat community mudah di pahami pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 318 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan informasi terkait program indosat mudah di pahami.

Tabel 4.19
Item Pertanyaan 12 Informasi yang di berikan melalui Sistem Informasi Indosat Community sudah aktual

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Aktual	5	3	3.26	15
2	Aktual	4	45	48.91	180
3	Cukup Aktual	3	38	41.30	114
4	Tidak Aktual	2	5	5.43	10
5	Sangat tidak Aktual	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	320

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat Aktual 3,26 % , yang menjawab paham aktual sebesar 48,91 % sedangkan yang cukup aktual 41,30 % dan yang menjawab tidak aktual 5.43% sedangkan yang menjawab sangat tidak aktual 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi program indosat community sudah aktual.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 320 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik.

Tabel 4.20
Item Pertanyaan 13 Sudah memiliki penyajian informasi terbaru terkait event yang akan di adakan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat memiliki	5	20	21.74	100
2	Memiliki	4	33	35.87	132
3	Cukup memiliki	3	37	40.22	111
4	Tidak memiliki	2	2	2.17	4
5	Sangat tidak memiliki	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	347

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.20 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat Aktual 48,91 % , yang menjawab paham aktual sebesar 58,91 % sedangkan yang cukup aktual 41,30 % dan yang menjawab tidak aktual 5.43% sedangkan yang menjawab sangat tidak aktual 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi program indosat community sudah aktual.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 320 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik.

Tabel 4.21
Item Pertanyaan 14 sudah memiliki penyajian informasi terbaru terkait promosi yang akan di butuhkan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat memiliki	5	0	0.00	0
2	Memiliki	4	28	30.43	112
3	Cukup memiliki	3	56	60.87	168
4	Tidak memiliki	2	8	8.70	16
5	Sangat tidak memiliki	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	296

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.21 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 0,0 % , yang menjawab memiliki sebesar 30,43 % sedangkan yang cukup memmiliki 60,87 % dan yang menjawab tidak memiliki 8,70 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi program indosat community sudah cukup memiliki.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 296 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Cukup.

Tabel 4.22
Item Pertanyaan 15 Sistem Informasi Indosat Community memiliki tingkat kegagalan pada waktu melakukan Registrasi anggota

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat memiliki	5	0	0.00	0
2	memiliki	4	33	35.87	132
3	Cukup memiliki	3	50	54.35	150
4	Tidak memiliki	2	9	9.78	18
5	Sangat tidak memiliki	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	300

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.22 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 0,0 % , yang menjawab memiliki sebesar 35,87 % sedangkan yang cukup memiliki 54,35 % dan yang menjawab tidak memiliki 9,78 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat bahwa registrai member cukup memiliki tingkat kegagalan pada saat melakukan registrasi, sesuai dengan latar belakang sering adanya kegagalan dalam melakukan registrasi benar adanya bawa menurut responden cukup memilki kegagalan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 300 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Cukup.

Tabel 4.23
Item Pertanyaan 16 Sistem Informasi Indosat Community memilik penyajian interaksi sesama anggota Indosat Communit

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat memiliki	5	17	18.48	85
2	Memiliki	4	51	55.43	204
3	Cukup memiliki	3	20	21.74	60
4	Tidak memiliki	2	4	4.35	8
5	Sangat tidak memiliki	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	357

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.23 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat memiliki 18,48 % , yang menjawab memiliki sebesar 55,43 % sedangkan yang cukup memiliki 21,74 % dan yang menjawab tidak memiliki 4,35 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam penyajian interaksi sesame anggota indosat community sudah memiliki.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 357 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori baik.

Tabel 4.24
Item Pertanyaan 17 Tampilan platform Sistem Informasi Indosat Community sudah sesuai dengan keinginan anggota pelanggan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	12	13.04	60
2	Sesuai	4	41	44.57	164
3	Cukup Sesuai	3	36	39.13	108
4	Tidak Sesuai	2	3	3.26	6
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	338

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 13,04 % , yang menjawab sesuai sebesar 44,57 % sedangkan yang cukup sesuai 39,13 % dan yang menjawab tidak sesuai 3,26 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat tampilan platform sistem informasi indosat community sudah sesuai pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 338 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik.

Tabel 4.25
Item Pertanyaan 18 Platform sudah sesuai dengan layanan sebagai program Indosat Community

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	30	32.61	150
2	Sesuai	4	39	42.39	156
3	Cukup Sesuai	3	19	20.65	57
4	Tidak Sesuai	2	3	3.26	6
5	Sangat tidak sesuai	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	370

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.26 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 32,61 % , yang menjawab sesuai sebesar 42,39 % sedangkan yang cukup sesuai 20,65 % dan yang menjawab tidak sesuai 3,26 % sedangkan yang menjawab sangat tidak memiliki 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas dapat terlihat dalam memberikan informasi program indosat community sudah sesuai.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 370 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik.

1.1.3.1. Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas pelayana (Y) terdiri dari 11 pertanyaan dimana hasil perhitungan dengan rumus Panjang Rentang dari semua pertanyaan dengan hasil sesuai nilai bobot standar CUKUP dengan hasil peritungan sebagai berikut di table 4.26 Variabel Kualitas pelayanan (Y) ada 11 Pertanyaan berdasarkan Kuesioner yang peneliti lakukan di antaranya sebagai berikut:

Tabel 4.26
Kualitas Pelayanan (Y).

No	Satuan Ukur	Total Bobot	Persentase %	Kategori
1	Kelengkapan fasilitas event yang di adakan sudah terbukti	244	8.86	Cukup
2	Pelayanan pemberian bonus pulsa sudah terbukti	269	9.76	Cukup
3	Tingkat realtime processing dalam memberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	281	10.20	Cukup
4	Kemampuan staf IC dalam membuat event	261	9.47	Cukup
5	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera melalui forum diskusi	211	7.66	Kurang
6	Kemampuan membuat event yang di inginkan melalui forum diskusi	230	8.35	Kurang
7	Keuntungan pemberian bonus pulsa sudah terjamin	216	7.84	Kurang
8	Tentang event program ic pelaksanaanya sudah terjamin	248	9.00	Cukup
9	Kesopanan para staf IC dalam melakukan pelayanan saat event berlangsung	273	9.91	Cukup
10	Kemudahan dalam melakukan hubungan melalui forum diskusi IC	259	9.40	Cukup
11	Layanan shring diskusi atas program ic yang di adakan suda memuaskan	263	9.55	Cukup
	Total	2755	**100 %**	
	Rata-rata	250.45		CUKUP

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Dari tabel 4.26 diatas dapat kita lihat bahwa yang memiliki bobot terbesar adalah tingkat realtime processing dalam memberikan pelayanan melalui Sistem Informasi Indosat Community 281. Hal ini menunjukkan kecepatan dalam melakukan pemrosesan baik dan kuat dari pada indikator lainnya yang berkaitan dengan variabel Y Kualitas pelayanan.

Sementara yang di jelaskan di identifikasi bahwa fenomena adanya Keluhan Pelanggan anggota Indosat Community mengenai tarif bonus pulsa yang di berikan melalui program Indosat Community tidak sesuai dengan kenyataan informasi yang di berikan hasil tanggapan responden di item pertanyaan jaminan pemberian bonus pulsa memiliki bobot kecil yaitu sebesar 216 mempunyai kategori kurang. Sedangkan pada item pertanyaan bukti pelayanan pemberian bonus pulsa mempunyai bobot 269 dan mempunyai kategori Cukup dapat di simpulkan bahwa pmberian bonus pulsa cukup terbukti dalam pelayananya namun keterjaminanya di rasakan masih kurang .

Pelaksanaan indikator ini dinilai belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh sebab itu, indikator ini perlu mendapat perhatian dari pihak Indosat divisi retention agar pelanggan mempunyai loyalitas tinggi terhadap produk yang di jual perusahaan, hal-hal yang akan merugikan pihak manajemen dan loyalitas konsumen dapat tetap dipertahankan.

Secara keseluruhan variabel *kualitas pelayanan (Y)* berdasarkan nilai bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 250,45 berada pada kategori CUKUP, yakni pada rentang 242 – 316. Oleh karena ini PT Indosat dalam hal ini Divisi Retention diharapkan mampu untuk mengoptimalkan pelaksanaan Kualitas pelayanan sebagai program memaintenance pelanggan yang berkaitan dengan seluruh indikator yang mempengaruhinya, sehingga Kualitas Pelayanan dapat tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas akan di hitung Skor masing masing pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.27
Item Pertanyaan 1 Pelayanan fasilitas event yang di adakan sudah terbukti sesuai yang di inginkan pelanggan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	15	16.30	75
2	Sesuai	4	16	17.39	64
3	Cukup Sesuai	3	32	34.78	96
4	Tidak Sesuai	2	4	4.35	8
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	243

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 16,30 % , yang menjawab sesuai sebesar 16.30 % sedangkan yang cukup sesuai 34,78 % dan yang menjawab tidak sesuai 4,35 % sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas Fasilitas Event yang di adakan sudah cukup sesuai pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 244 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori Baik.

Tabel 4.28
Item Pertanyaan 2 Pelayanan pemberian bonus pulsa sudah terbukti

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat terbukti	5	15	16.30	75
2	Terbukti	4	32	34.78	128
3	Cukup terbukti	3	20	21.74	60
4	Tidak terbukti	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak terbukti	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	263

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

HAsil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat terbukti 20,65 % , yang menjawab terbukti sebesar 32,61 % sedangkan yang cukup terbukti 19,57 % dan yang menjawab tidak terbukti 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas pelayanan pemberian bonus pulsa sudah terbukti sesuai yang di infokan short code 7718.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 269 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.29
Item Pertanyaan 3
Tingkat Realtime processing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	27	29.35	135
2	Sesuai	4	24	26.09	96
3	Cukup Sesuai	3	16	17.39	48
4	Tidak Sesuai	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	279

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 30,45 % , yang menjawab sesuai sebesar 26,09 % sedangkan yang cukup sesuai 16,30 % yang menjawab tidak sesuai 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas realtime processing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 281 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.30
Item Pertanyaan 4 Kemampuan staf Indosat Community dalam membuat sesuai yang di infokan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	11	11.96	55
2	Sesuai	4	35	38.04	140
3	Cukup Sesuai	3	21	22.83	63
4	Tidak Sesuai	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	258

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 14,13 % , yang menjawab sesuai sebesar 36,96 % sedangkan yang cukup sesuai 21,74 % yang menjawab tidak sesuai 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas realtime processing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 261 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.31
Item Pertanyaan 5 Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera sudah sesuai

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	6	6.52	30
2	Sesuai	4	15	16.30	60
3	Cukup Sesuai	3	27	29.35	81
4	Tidak Sesuai	2	18	19.57	36
5	Sangat tidak sesuai	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	208

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 5,43 % , yang menjawab sesuai sebesar 19,57 % sedangkan yang cukup sesuai 29,35 % yang menjawab tidak sesuai 17,39 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas kemampuan dalma memberikan pelayanan segera suda cukup sesuai.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 211 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.32
Item Pertanyaan 6
Kemampuan membuat event sesuai yang di inginkan pelanggan melalui forum diskusi

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	11	11.96	55
2	Sesuai	4	20	21.74	80
3	Cukup Sesuai	3	23	25.00	69
4	Tidak Sesuai	2	13	14.13	26
5	Sangat tidak sesuai	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	230

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil table di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 11,96 % , yang menjawab sesuai sebesar 21,74 % sedangkan yang cukup sesuai 25,00 % yang menjawab tidak sesuai 14,13 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas kemampuan ,membuat event sesuai yang di inginkan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 230 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori kurang.

Tabel 4.33
Item Pertanyaan 7 Pelayanan pemberian bonus pulsa dalam program indosat community suda terjamin

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Terjamin	5	3	3.26	15
2	Terjamin	4	22	23.91	88
3	Cukup Terjamin	3	25	27.17	75
4	Tidak Terjamin	2	17	18.48	34
5	Sangat tidak Terjamin	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	212

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat sesuai 30,45 % , yang menjawab sesuai sebesar 26,09 % sedangkan yang cukup sesuai 16,30 % yang menjawab tidak sesuai 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak sesuai 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas pelayanan yang di berikan terkait bonus pulsa pulsa sudah terjamin.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 2281 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.34
Item Pertanyaan 8 Pelayanan yang di berikan terkait event program Indosat Community sudah terjamin pelaksanaanya

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Terjamin	5	10	10.87	50
2	Terjamin	4	24	26.09	96
3	Cukup Terjamin	3	33	35.87	99
4	Tidak Terjamin	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak Terjamin	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	245

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat terjamin 10,87 % , yang menjawab terjamin sebesar 29,35 % sedangkan yang cukup terjamin 32,61 % yang menjawab tidak terjamin 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak terjamin 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas pelayanan yang di berikan pihak retention .

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 248 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.35
Item Pertanyaan 9
Kesopanan staf Indosat Community terhadap anggota pelanggan saat event di laksanakan sudah sesuai

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat Sesuai	5	24	9	120
2	Sesuai	4	24	26.09	96
3	Cukup Sesuai	3	17	26.09	51
4	Tidak Sesuai	2	2	18.48	4
5	Sangat tidak sesuai	1	0	2.17	0
	Total		**92**	**100 %**	271

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat terjamin 10,87 % , yang menjawab terjamin sebesar 29,35 % sedangkan yang cukup terjamin 32,61 % yang menjawab tidak terjamin 0 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak terjamin 0,0 %. Sehingga dari tabel diatas realtime processing dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 248 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.36
Item Pertanyaan 10
Kemudahan dalam hubungan komunikasi melalui forum diskusi di tanggapi dengan respon yang baik oleh Staff Indosat Community

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat baik	5	4	4.35	20
2	Baik	4	34	36.96	136
3	Cukup baik	3	27	29.35	81
4	Tidak baik	2	8	8.70	16
5	Sangat tidak baik	1	1	1.09	1
	Total		**92**	**100 %**	254

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat baik 4,35 % , yang menjawab baik sebesar 40,22 % sedangkan yang cukup terjamin 28,26 % yang menjawab tidak baik 6,52 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak baik 1,09 %. Sehingga dari tabel diatas kemudahan dalam hubungan berkomunikasi melalui forum diskusi di tanggapi respo baik oleh staff Indosat Community.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 248 pada rentang klasifikasi (tabel 4.6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

Tabel 4.37
Item Pertanyaan 11
Layanan sharing forum diskusi atas program indosat community yang diadakan pihak retention sudah memuaskan pelanggan

No	Usia	Skor	Jumlah	Persentase(%)	Bobot
1	Sangat puas	5	15	16.30	75
2	Puas	4	25	27.17	100
3	Cukup Puas	3	27	29.35	81
4	Tidak Puas	2	0	0.00	0
5	Sangat tidak Puas	1	0	0.00	0
	Total		**92**	**100 %**	256

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan M Excel 2007 For Windows

Hasil Tabel di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab Sangat puas 19,57 % , yang menjawab puas sebesar 28,26 % sedangkan yang cukup puas 25,0 % yang menjawab tidak puas 60 % dan sedangkan yang menjawab sangat tidak baik 0%. Sehingga dari tabel diatas layanan sharing melali forum diskusi suda memuaskan pelanggan.

Demikian juga jika dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 248 pada rentang klasifikasi (tabel 4. 6) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup.

4.2. Hasil Pembahasan

Hasil pembahasan dari penelitian ini merupakan hasil dari pengolahan data yang diperoleh dari Pelanggan Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung hasil dari pengolahan kuesioner yang telah disebarkan ke pelanggan sebanyak 92 pelangga. Dalam penelitian ini akan menentukan hasil uji hipotesis, yaitu menentukan ada tidaknya dampak Kualitas Sistem Informasi Indosat Community (X) dampaknya terhadap Kualitas pelayanan (Y)**.**

Berdasarkan hipotesis penelitian serta operasional variabel maka hipotesis yang diajukan akan diuji dengan menggunakan analisis regresi, analisis korelasi, koefisien determinasi, dan uji z. Langkah-langkah analisis sebagai berikut :

4.2.1. Uji Korelasi

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. Berikut adalah hasil dari uji korelas.

Tabel 4.38.
Hasil Korelasi *Pearson Product Moment* antara
Sistem Informasi Indosat Community dengan Kualitas

Correlations

		SISTEM INFORMASI INDOSAT COMMUNITY	KUALITAS PELAYANAN
SISTEM INFORMASI INDOSAT COMMUNITY	Pearson Correlation	1	.507**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	92	92
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.507**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	92	92

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan Spss 17 For Windows

Dari hasil peritungan di atas menggunakan Spss 17 Dan berikut adalah hasil perhitungan secara manual menggunakan korelasi Pearson Product Moment :

Perhitungan Korelasi dengan menggunakan produk moment:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{(n\sum x\ ) - (\sum x)\ (n\sum y\ ) - (\sum y)}$$

$$= \frac{\quad .\quad\quad .\quad}{(\quad .\quad\quad .\quad)(\quad .\quad\quad .\quad)}$$

$$= \frac{\quad}{\sqrt{\quad .\quad\quad .\quad}}$$

$$= \frac{167859.6632}{331211.2445}$$

$$= 0.50680$$

Berdasarkan tabel diatas, bahwa hasil perhitungan korelasi dengan menggunakan *Software SPSS 17.0 For Windows,* dan secara manual menggunakan Ms Excel dapat diketahui bahwa besar korelasi antara Sistem informasi indosat community dan Kualitas pelayanan adalah sebesar 0,507. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 4.39 sebagai berikut:

Tabel. 4.39

Kriteria Nilai Korelasi

-1 ≤ r ≤ + 1	**Tingkat Keeratan**
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Kuat
0,60 – 0,79	Korelasi Kuat
0,40 – 0,59	Korelasi Sedang
0,20 – 0,39	Korelasi Rendah
0,00 – 0,19	Tidak Ada Korelasi

Sumber: Umi Narimawati, (2007 : 87)

Berdasarkan tabel diatas, dengan besar korelasi 0,50 menunjukan adanya korelasi Sedang dan searah antara Sistem informasi indosat community dan Kualitas pelayanan cukup mempengaruhi dan searah artinya jika pelaksanaan sistem informasi Indosat community semakin baik maka akan semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan.

4.2.2. Uji Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yaitu adanya dampak dari Sistem informasi Indosat community terhadap kualitas pelayanan. Berikut Rumus perhitungan regresi linier sederhana :

Rumus Perhitungan Regresi linier sedrhana.

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

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

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

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

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

Hasil perhitungan regresi sederhana sebagai berikut.

$$a = \frac{7901507137.3 - 789596458.1}{2924579 - 28782755}$$

$$= \frac{1910679.195}{431824.6}$$

$$= 4.424665319$$

$$b = \frac{13540254.93 - 13372395.27}{29214579.18 - 28782754.62}$$

$$= \frac{167859.7}{431824.6}$$

$$= 0.388722$$

Persamaan regresi linier sistem informasi indosat communiti dampaknya terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Y=4,425+0,389

Sedangkan hasil perhitungan egresi linear sederhana menggunakan SPSS 17. *For Windows*, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.40
Hasil uji regresi linier sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.425	4.095		1.081	.283
	SISTEM INFORMASI INDOSAT COMMUNITY	.389	.070	.507	5.577	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan Spss 17 For Windows

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebesar 0,389. Dimana setiap perubahan skor Sistem informasi indosat community mempengaruhi skor kualitas pelayanan pelanggan karna nilai bernilai positive sebesar 4,425 nilai satuan searah, Searah

artinya jika pelaksanaan sistem informasi Indosat Community semakin baik maka akan semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan.

4.2.3. Koefesien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya hubungan atau dampak implementasi Sistem informasi indosat community terhadap kualitas pelayanan pelanggan anggota indosat community dalam bentuk persentase, maka digunakan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$Kd = r_s^2 \times 100\%$

$= (0{,}507)^2 \times 100\%$

$= 0{,}257 \times 100\%$

$= 25{,}7\ \%$

Berdasarkan perhitungan diatas, dengan koefisien determinasi sebesar 25,7%, maka besar hubungan atau dampak dari Sistem informasi indosat community terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,7 % dan sisanya 74,3 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis, yaitu pendaftaran melalui agent dan melauli short code SMS 212. Pelanggan lebih sering melakukan pendaftaran melalui SMS dan melalui agent yang langsung datang ke sekolah-sekolah tanpa harus menjadi member Sistem Informasi Indosat Community.

4.2.4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan maka di lakukan dengan rumus Z 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

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

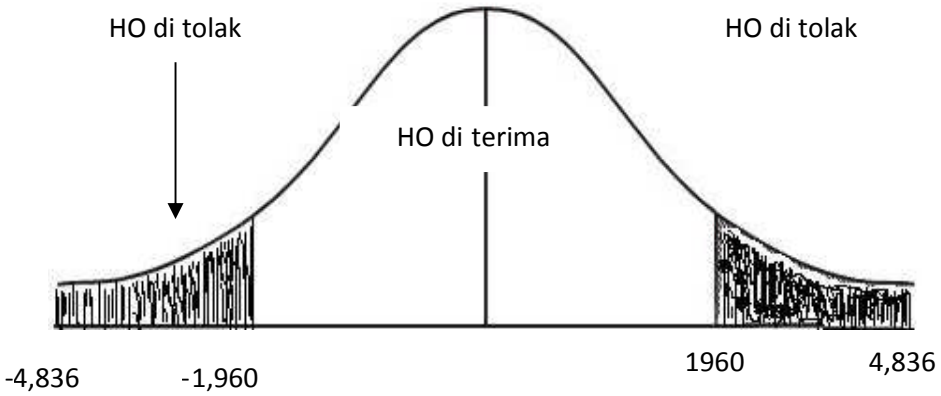
$= 0{,}507\sqrt{92-1}$

$= 4{,}836$

Untuk α =5%

$Zt_{abel} = Z_{0,05}$

Ztabel = 1,960



Gambar 4.8

Kurva penolakan dan penerimaan

Berdasarkan gambar di atas dapat di simpulkan bahwa hipotesis mengenai sistem informasi Indosat Community berdampak pada kualitas pelayanan dapat di terima. Berdasakan fenomena sebelumnya Isu relatif rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan PT Indosat sebelum adanya Program Indosat adapun dari hasil pengamatan dari siaran Pers *No.185/PIH/KOMINFO/9/2009* dimana pelayanan yang di berikan pihak Indosat masih kurang dari pesaingnya dalam jurnal Shohreh A Kaynama et al dengan judul Impact of the internet on internal service quality factor: te travel industry case Dimana factor kualitas suatu situs,dalam hal ini Sistem Informasi Indosat Community yang memberikan kepercayaan dan dampak positif dari suatu situs itu sendiri terhadap pelanggan akan berdampak pada maksud dan loyalitas pelanggan yang tinggi. Bahwa di jelaskan jika Sistem Informasi Indosat Community semakin baik maka kualitas pelayananya akan baik dan juga loyalitas pelanggan akan tinggi terhadap perusahaan.