BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Unikom Bandung, dan Sampel yang diambil adalah sebanyak 83 Mahasiswa. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan menurut Jenis Kelamin, dan Angkatan. Diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	36	43,4 %
Perempuan	47	56,6%
Jumlah	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012.

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat dari total 83 responden, diperoleh frekuensi responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang dengan persentase 43,4% mahasiswa Program Studi Manajemen, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang dengan persentase 56,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah Perempuan. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar peminat Program Studi Manajemen adalah Perempuan.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frekuensi	Presentasi
2007	1	1,2 %
2008	24	28,9 %
2009	23	27,7 %
2010	19	22,9 %
2011	16	19,3 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa berdasarkan angkatan, terdapat sebanyak 1 orang atau 1,2 % berasal dari angkatan 2007, 24 orang atau 28,9% dari angkatan 2008, 23 orang atau 27,7% dari angkatan 2009, 19 orang atau 22,9% dari angkatan 2010, dan 16 orang atau 19,3% dari angkatan 2011. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berasal dari angkatan 2008.

4.2. Analisis Sistem Informasi Website yang sedang berjalan di Program Studi Manajemen Unikom Bandung

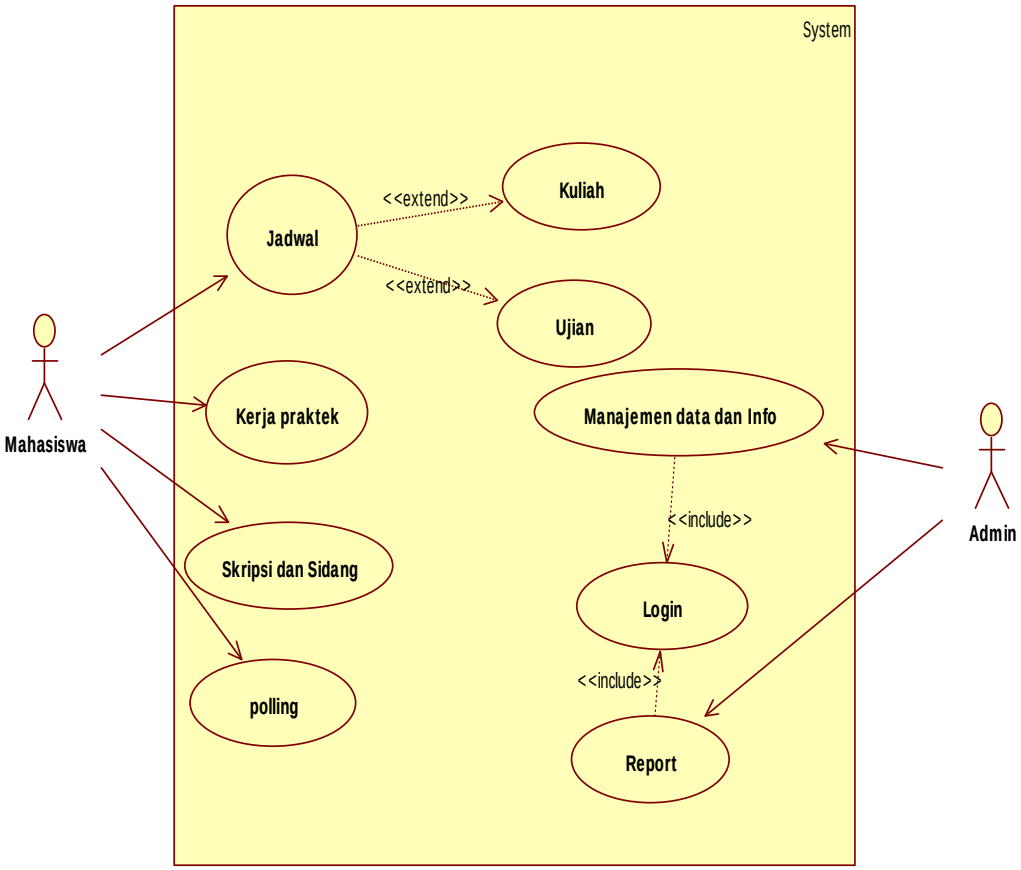
Prosedur sistem informasi website di program studi manajemen unikom adalah sebagai berikut akan dijelaskan dalam metode berorientasi objek dengan bahasa UML yaitu dengan Usecase, dan Activity diagram.

Untuk alur proses yang sedang berjalan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa membuka situs Program Studi Manajemen dengan alamat mn.unikom.ac.id
2. Mahasiswa mengakses fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh web.

3. Mahasiswa mengisi polling untuk memilih dosen favorit
4. Admin melakukan login untuk mengupload informasi terbaru seputar program studi manajemen
5. Admin mendownload report untuk pengambilan keputusan

Usecase Diagram



Gambar 4.1

Use Case Diagram sistem informasi website

Skenario *Use case* menjelaskan tentang aktivitas yang berjalan di use case diagram secara lengkap. Berikut ini skenario bisnis proses yang berjalan:

1. Skenario Use case login

   Nama use case : Login

   Actor : Admin dan software

   Tujuan : Login

Tabel 4.3

Skenario Use case Login

Admin	Software
1. Melakukan Login dengan menginput username dan password	
	2. Memproses login yang telah diinputkan oleh admin

2. Skenario Use case manajemen data dan info

   Nama use case : manajemen data dan info

   Actor : Admin

   Tujuan : memungkinkan mahasiswa mengetahui informasi detail mengenai jadwal kuliah, jadwal ujian, jadwal bimbingan, kerja praktek, skripsi dan sidang

Tabel 4.4

Skenario Use case Manajemen data dan info

Aktor	Software
1. Admin menginputkan jadwal kuliah, jadwal ujian, jadwal bimbingan, kerja praktek, skripsi dan sidang	
	2. Menyimpan dan memproses jadwal kuliah, jadwal ujian, jadwal bimbingan, kerja praktek, skripsi dan sidang seluruh mahasiswa.

3. Skenario Use case Jadwal Kuliah

Nama use case : Jadwal Kuliah

Actor : Mahasiswa

Tujuan : melihat jadwal kuliah

Tabel 4.5

Skenario Use case Jadwal Kuliah

Aktor	Software
1. Mahasiswa melihat jadwal kulaih sesuai dengan kelasnya.	

4. Skenario Use case Jadwal Ujian

Nama use case : Jadwal ujian

Actor : Mahasiswa

Tujuan : melihat jadwal ujian

Tabel 4.6

Skenario Use case Jadwal Ujian

Aktor	Software
1. Mahasiswa melihat jadwal ujian yang telah ditentukan	

5. Skenario Use case Kerja Praktek

Nama use case : Kerja Praktek

Actor : Mahasiswa

Tujuan : melihat nama pembimbing kerja praktek dan sistematika penulisan kerja praktek

Tabel 4.7

Skenario Use case Kerja Praktek

Aktor	Software
1. Mahasiswa melihat nama pembimbing kerja praktek yang telah ditentukan	

6. Skenario Use case Skripsi dan Sidang

Nama use case : Skripsi dan Sidang

Actor : Mahasiswa

Tujuan : melihat pengumuman sidang, daftar mahasiswa sidang, jadwal sidang dan daftar pembimbing.

Tabel 4.8

Skenario Use case Skripsi dan Sidang

Aktor	Software
1. Mahasiswa melihat pengumuman tentang skripsi dan sidang	

7. Skenario Use case Report

Nama use case : Report

Actor : Admin dan software

Tujuan : mencetak laporan dari hasil polling untuk diserahkan ke ketua jurusan sebagai bahan pengambilan keputusan.

Tabel 4.9

Skenario Use case Report

Admin	Software
1. Mencetak laporan hasil polling	
	2. Menyimpan dan memproses laporan hasil polling

8. Skenario Use case Polling

Nama use case : Polling

Actor : Mahasiswa dan software

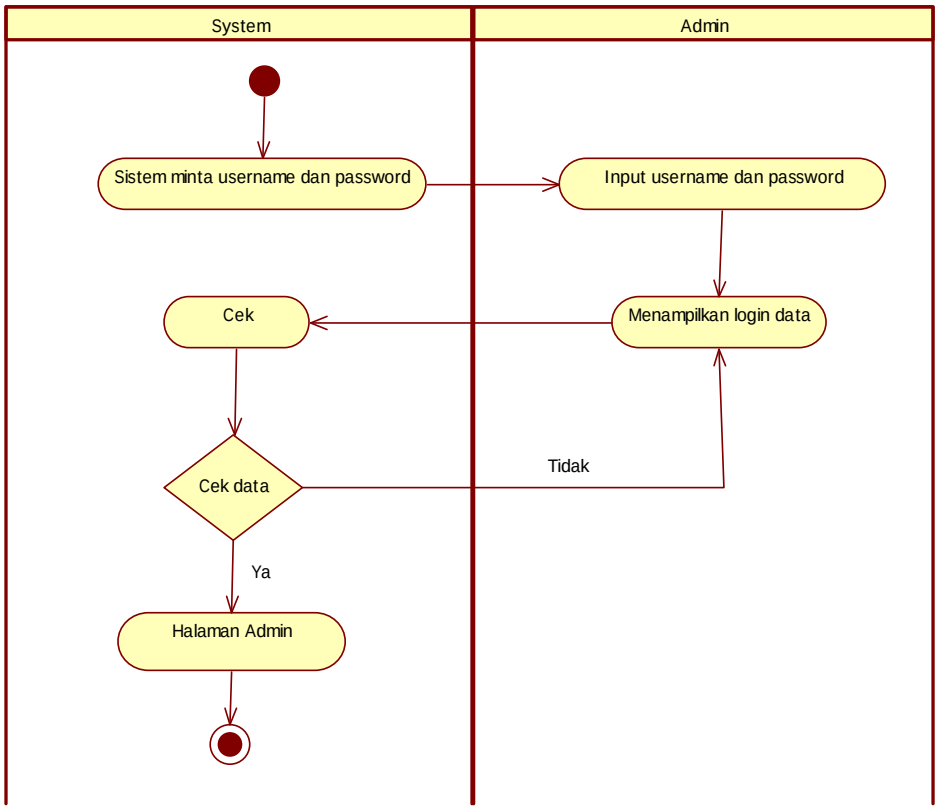
Tujuan : memvote dosen terfavorit

Tabel 4.10

Skenario Use case Polling

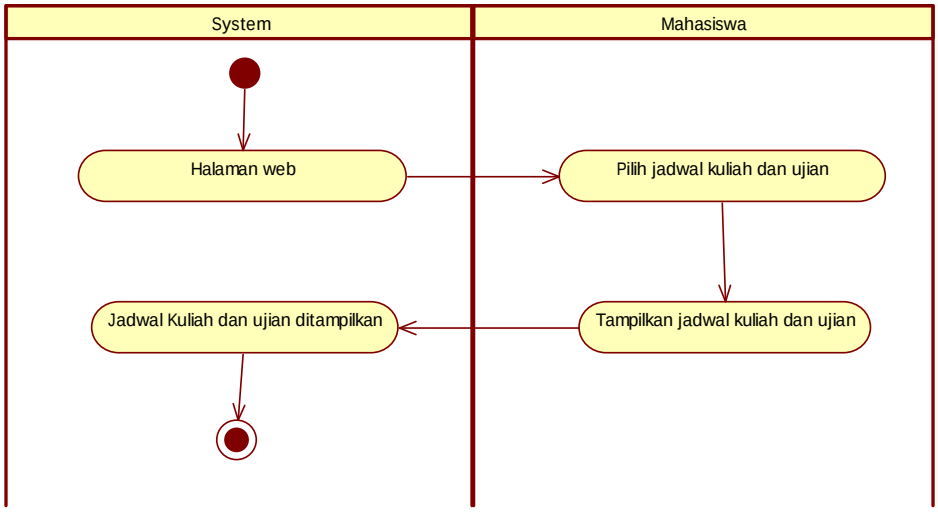
Mahasiswa	Software
1. Memvote dosen yang menjadi favorit mahasiswa	
	2. Menyimpan dan memproses hasil polling

Activity Diagram



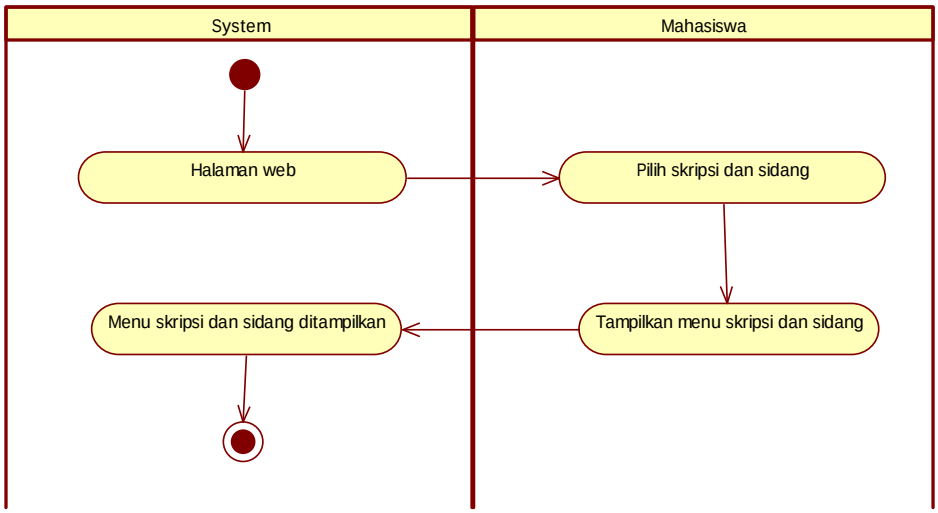
Gambar 4.2

Activity diagram Login



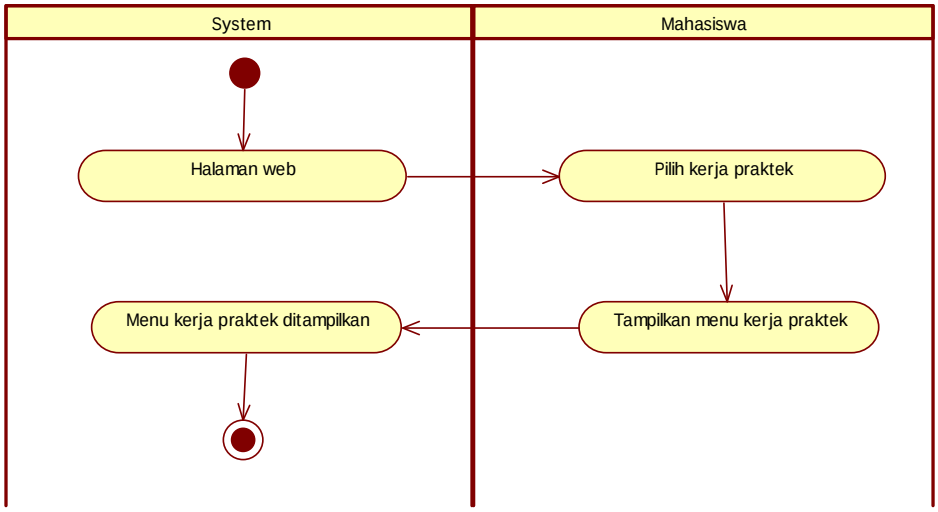
Gambar 4.3

Activity diagram Jadwal



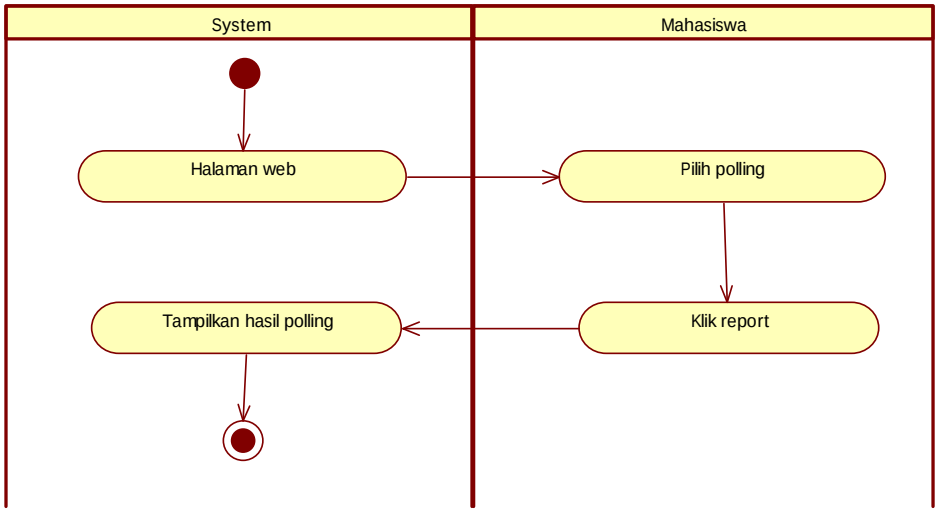
Gambar 4.4

Activity diagram Skripsi dan sidang



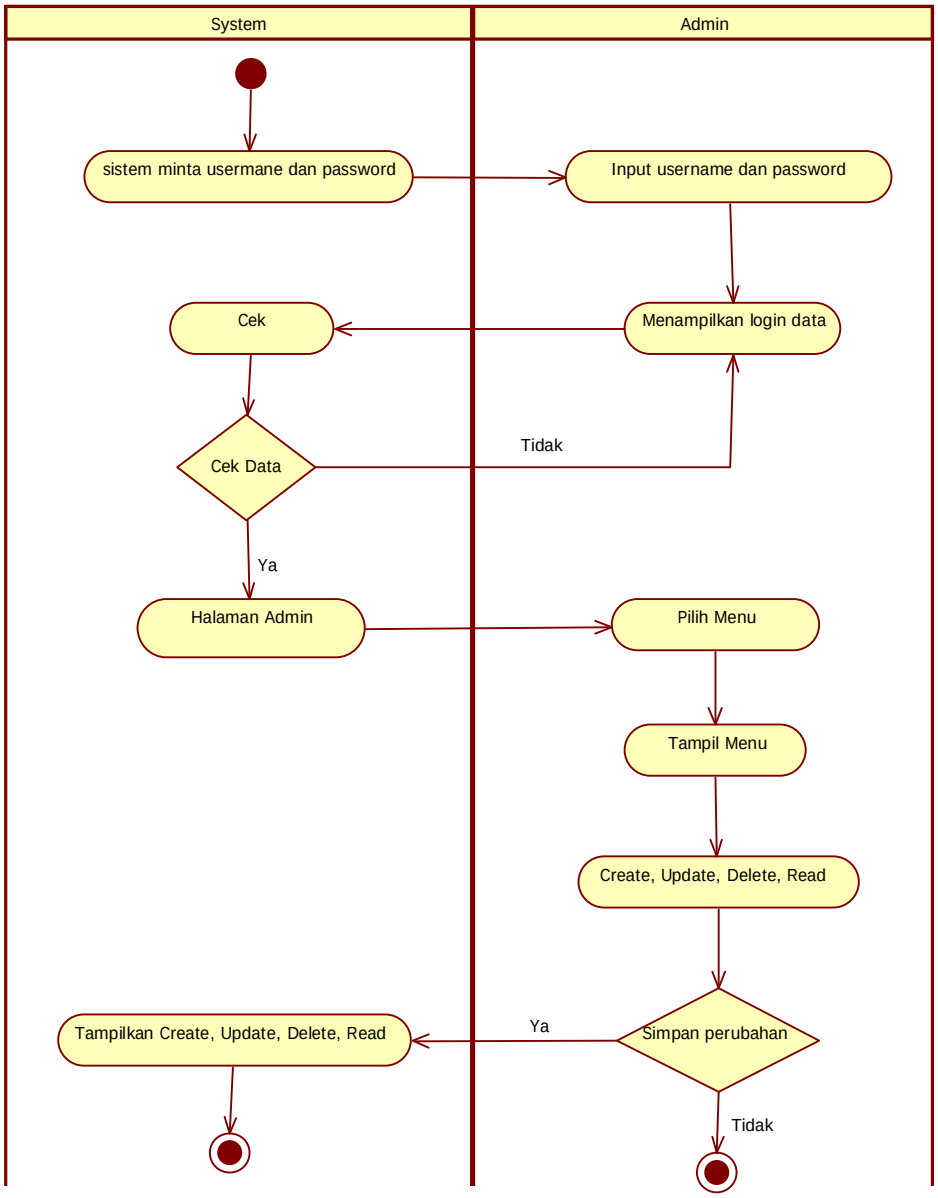
Gambar 4.5

Activity diagram Kerja Praktek



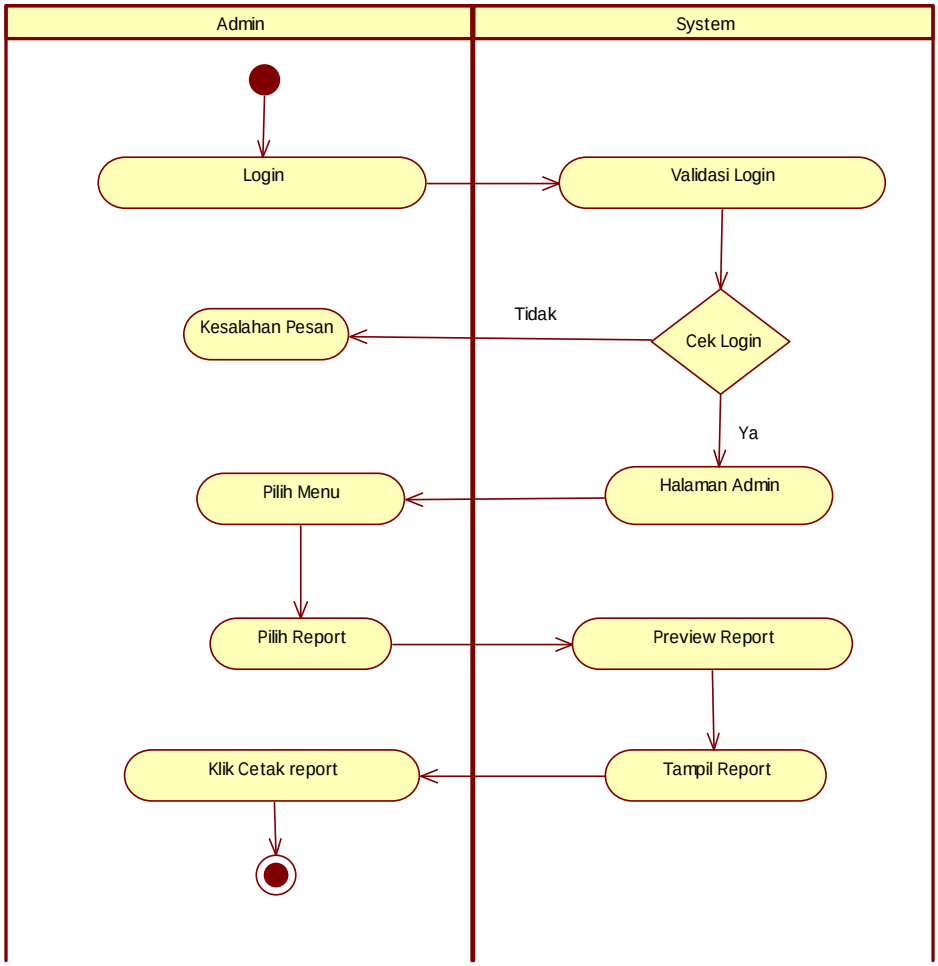
Gambar 4.6

Activity diagram Polling



Gambar 4.7

Activity diagram Manajemen Data dan info

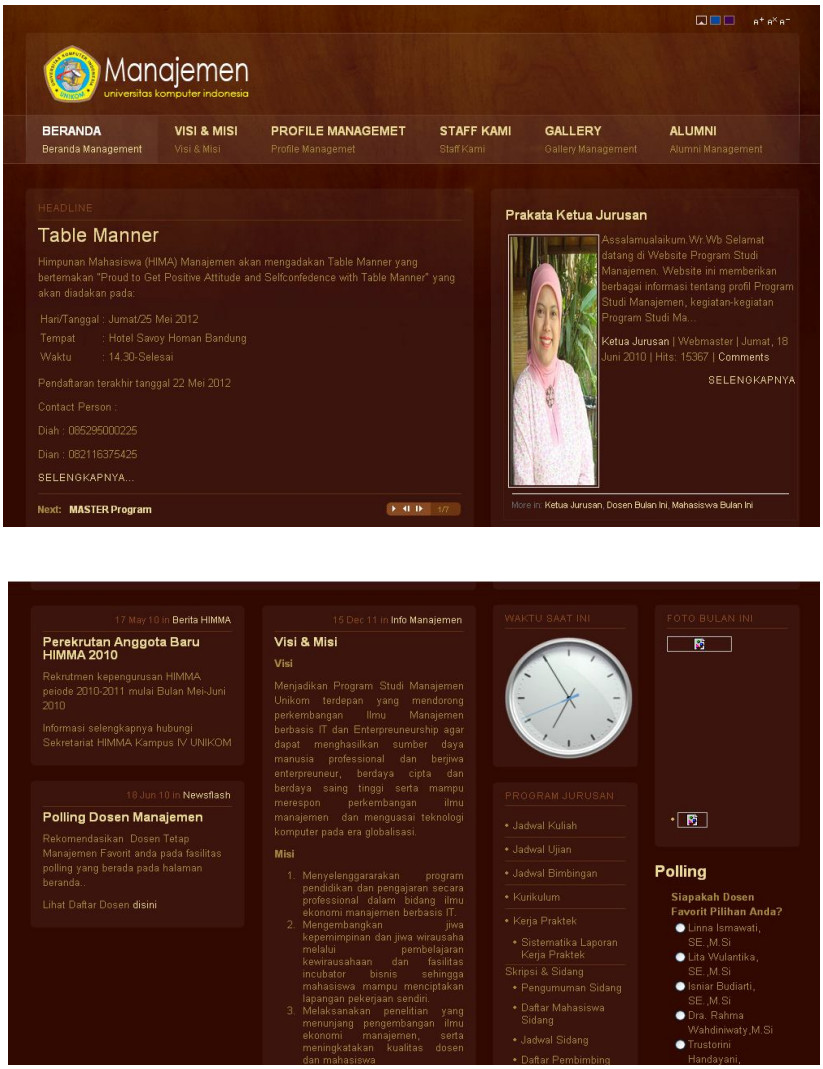


Gambar 4.8

Activity diagram Report

4.2.1. Tampilan Sistem Informasi Website Program Studi Manajemen

1. Tampilan Sistem Informasi Website Program Studi Manajemen Unikom Bandung (mn.unikom.ac.id)

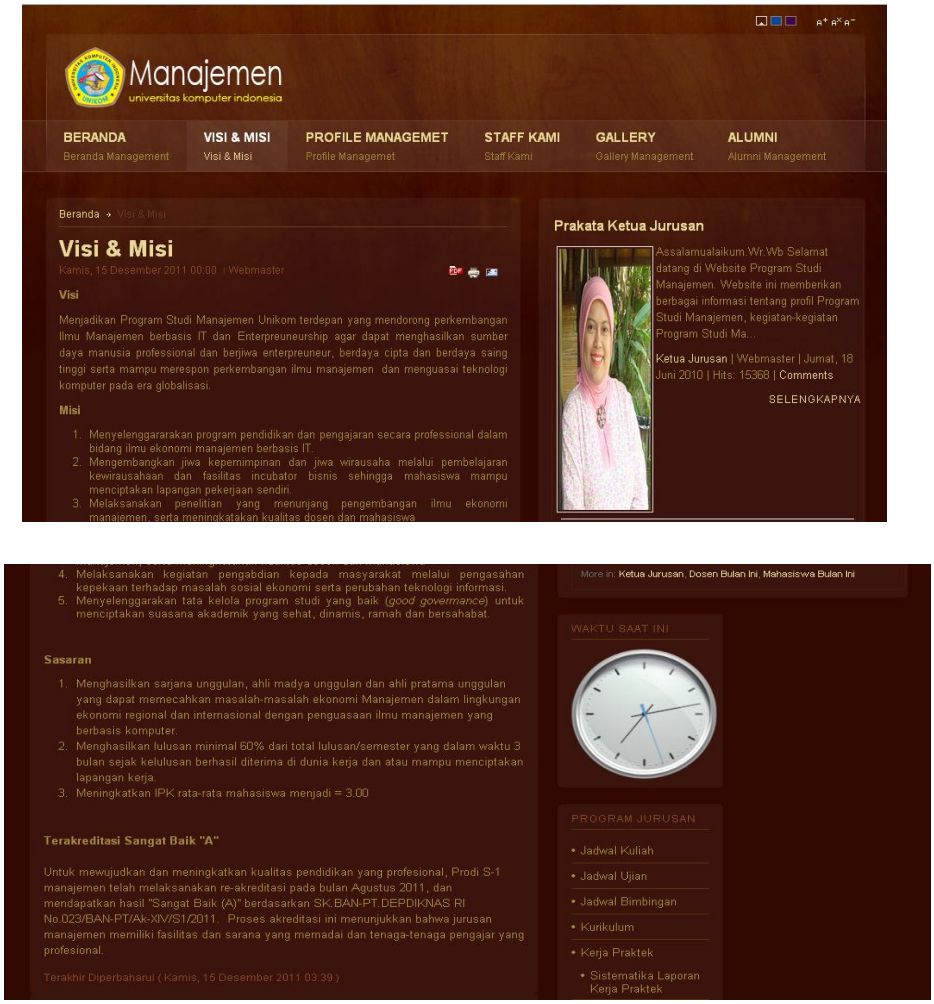


Gambar 4.9 Tampilan awal Sistem Informasi website (mn.unikom.ac.id)

Pada tampilan awal Sistem Informasi Website berisi informasi-informasi mengenai jurusan Manajemen. Pada menu utama terlihat beberapa link terkait

dengan website yang meliputi Visi dan Misi, Profile, Staff, Gallery dan Alumni. Selain itu juga, ada link-link terkait lainnya pada menu utama seperti Kuliah Online, Nilai online, Perpustakaan Online, Forum Unikom dan lainnya.

2. Tampilan Visi Misi



Gambar 4.10 Tampilan visi dan misi jurusan (mn.unikom.ac.id)

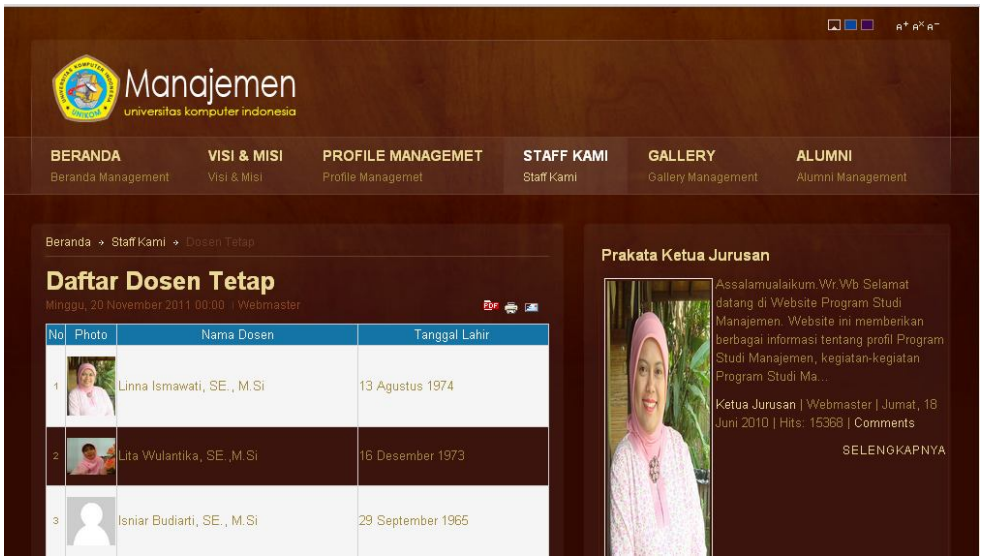
3. Tampilan Profile Management

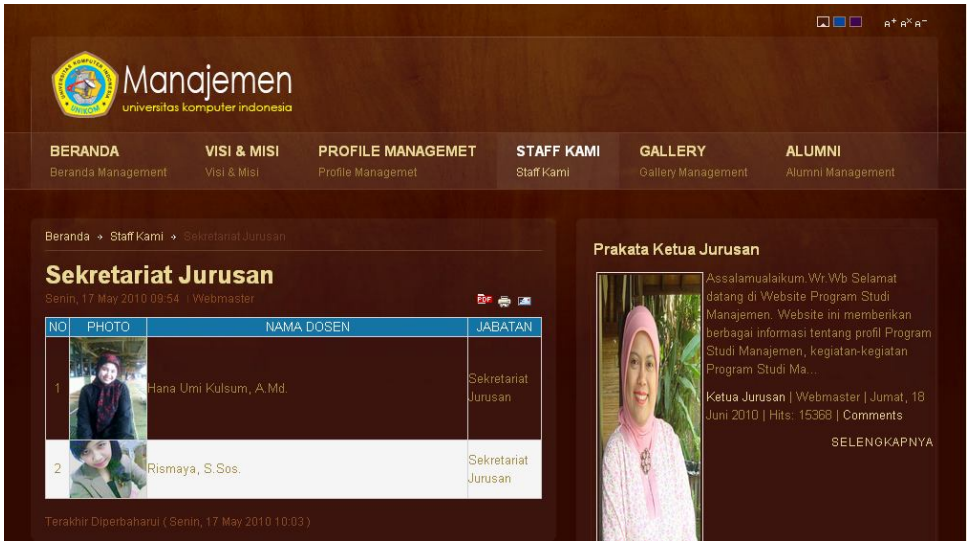


Gambar 4.11 Tampilan Profile Jurusan (mn.unikom.ac.id)

Tampilan gambar 4.11. berisi profile jurusan menyangkut bidang kajian khusus seperti Manajemen Pemasaran, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Keuangan, Manajemen Bisnis, Manajemen Operasional. Bidang kajian ini dapat dipilih oleh mahasiswa sesuai dengan minatnya. Minat kajian ini dipilih ketika mahasiswa berada di semester 6.

4. Tampilan Staff Kami



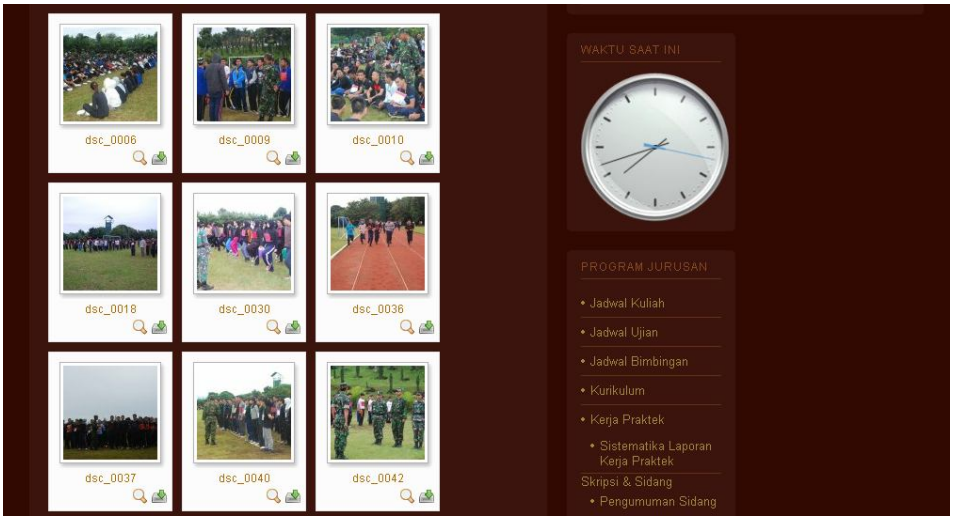


Gambar 4.12 Tampilan staff Jurusan (mn.unikom.ac.id)

Gambar 4.12. menampilkan daftar staff jurusan manajemen mulai dari staff dosen maupun sekretariat jurusan.

5. Tampilan Galery

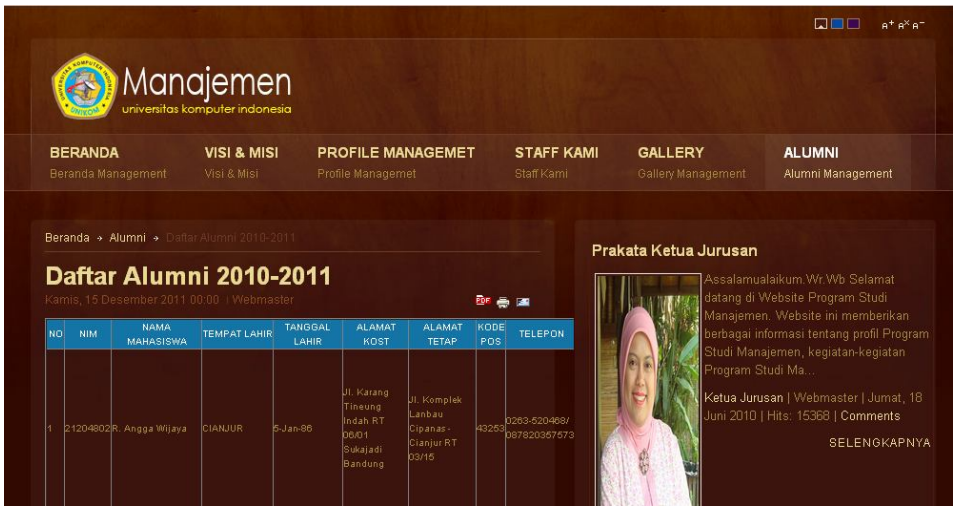




Gambar 4.13 Tampilan Galery Jurusan (mn.unikom.ac.id)

Pada gambar 4.13. berisi tampilan slide foto-foto dari kegiatan yang dilaksanakan baik oleh Himpunan Mahasiswa Manajemen maupun dari program studi manajemen.

6. Tampilan Alumni





Gambar 4.14 Tampilan Alumni (mn.unikom.ac.id)

Gambar 4.14. memperlihatkan biodata-biodata dari alumni-alumni Program Studi Manajemen yang berisi nama, tempat/ tanggal lahir, alamat, dan nomor telepon.

7. Tampilan menu Polling



Gambar 4.15 Tampilan menu Polling (mn.unikom.ac.id)

Pada gambar 4.15 memuat tampilan polling yang mana berisi list nama-nama dosen di program studi manajemen. Para mahasiswa akan memilih salah satu dosen yang menjadi dosen favorit.

4.3. Analisis Deskriptif

Sub bab ini, menjelaskan hasil tanggapan responden atas kuesioner yang di sebarkan. Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Teknologi Sistem Informasi sebagai variabel independen dan Keberhasilan Costumer Relationship Manajemen sebagai variabel dependent. Berikut uraian deskriptif dari kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1. Tanggapan Respoden Terhadap Teknologi Sistem Informasi

Deskripsi variabel independen (Teknologi Sistem Informasi) diperoleh melalui perhitungan persentase skor jawaban responden. Skor tersebut diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden. Pernyataan yang mewakili Teknologi Sistem Informasi adalah nomor 1 sampai dengan nomor 16 (Lihat Lampiran) berdasarkan kualitas website.

Skor jawaban dari pernyataan yang menyangkut Teknologi Sistem Informasi dilihat berdasarkan Kualitas Website diuraikan sebagai berikut:

1. Pernyataan “Informasi yang disediakan pada website mudah untuk dimengerti”

   Jawaban responden atas pernyataan ini dapat diliat dalam tabel berikut:

Tabel 4.11

Kategori jawaban responden terhadap pernyataan Informasi yang disediakan pada website mudah untuk dimengerti.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	2	2,4 %
Netral	30	36,1 %
Setuju	45	54,2 %
Sangat Setuju	6	7,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas, maka alternative jawaban setuju yaitu sebanyak 51 responden, netral 30 responden dan tidak setuju 2 responden dari total 83 responden. Artinya sebagian besar mahasiswa setuju jika informasi yg disediakan mudah dimengerti. Namun demikian, ada 30 responden yang lebih memilih netral

2. Pernyataan "Mudah dalam mengakses informasi mengenai kemahasiswaan"

   Berdasarkan pernyataan ini, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.12

Kategori jawaban responden terhadap pernyataan mudah dalam mengakses informasi mengenai kemahasiswaan.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	4	4,8 %
Netral	22	26,5 %
Setuju	46	55,4 %
Sangat Setuju	11	13,3 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh tingkat persetujuan responden sebesar 68,7 %, tidak setuju 4,8 %, dan netral 26,5 %. Hal ini menunjukan bahwa mahasiswa dengan mudah dapat mengakses informasi mengenai kemahasiswaan, namun demikian banyak mahasiswa yang memilih netral dikarenankan mahasiswa kurang memahami pernyataan diatas, kemungkinan mereka adalah mahasiswa angkatan 2011.

3. Pernyataan " Situs website manajemen mudah dimengerti"

   Berdasarkan pernyataan ini, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.13

Kategori jawaban responden terhadap situs website manajemen mudah dimengerti

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	4	4,8 %
Netral	28	33,7 %
Setuju	45	54,2 %
Sangat Setuju	6	7,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari data diatas terlihat bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan sebesar 61,4%, tidak setuju 4,8%, dan netral 33,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengerti menggunakan internet untuk mengakses situs website. Hal ini mungkin disebabkan karena internet telah menjadi sebuah kebutuhan.

4. Pernyataan " Situs Website manajemen mudah digunakan"

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.14

Kategori jawaban responden terhadap situs website manajemen mudah digunakan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	1	1,2 %
Netral	33	39,8 %
Setuju	45	54,2 %
Sangat Setuju	4	4,8 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data hasil kuesioner diatas, dapat diperoleh presentase jawaban setuju sebanyak 59%, netral 39,8% dan tidak setuju sebanyak 1,2%. Tabel tersebut mencerminkan sebagian besasr mahasiswa menyetujui jika Sistem informasi website mudah digunakan.

5. Pernyataan " Situs website menampilkan informasi yang akurat"

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.15

Kategori jawaban responden terhadap situs website menampilkan informasi yang akurat.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	7	8,4 %
Netral	39	47,0 %
Setuju	34	41,0 %
Sangat Setuju	3	3,6 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Bersumber pada data hasil pengolahan kuesioner, dapat dilihat presentase tingkat persetujuan responden sebesar 44,6 %, netral 47% dan tidak setuju 8,4%. Hal ini menunjukan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pernyataan setuju dan netral. Ini mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih Ragu dengan pernyataan informasi yang dihasilkan akurat.

6. Pernyataan " Informasi yang disediakan selalu up to date"

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.16

Kategori jawaban responden terhadap informasi yang disediakan selalu up to date

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	30	36,1 %
Netral	32	38,6 %
Setuju	18	21,7 %
Sangat Setuju	3	3,6 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas maka, tingkat persetujuan responden sebesar 25,3%, Netral 38,6%, dan Tidak setuju sebesar 36,1%. Hal ini mencerminkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pernyataan setuju, netral dan tidak setuju. Fakta ini mencerminkan bahwa sebagian mahasiswa tidak setuju dengan pernyataan informasi yang disediakan selalu up to date.

7. Pernyataan “Informasi yang disajikan terpercaya”

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.17

Kategori jawaban responden terhadap informasi yang disajikan terpercaya.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	4	4,8 %
Netral	43	51,8 %
Setuju	30	36,1 %
Sangat Setuju	6	7,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Bersumber pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa presentasi tingkat persetujuan responden memiliki presentase sebesar 43,3%, Netral 51,8% dan tidak setuju sebanyak 4,8%. Data ini mencerminkan bahwa dari item pertanyaan ini, banyak mahasiswa masih ragu dengan informasi yang dihasilkan.

8. Pernyataan “Setiap link yang tersedia berfungsi dengan baik”

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.18

Kategori jawaban responden terhadap setiap link yang tersedia berfungsi dengan baik.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	6	7,3 %
Netral	30	36,1 %
Setuju	33	39,8 %
Sangat Setuju	14	16,9 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data kuesioner diatas, di lihat bahwa tingkat persetujuan responden sebanyak 56,7%, netral 36,1% dan tidak setuju 7,3%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa setuju bahwa link –link yang disediakan pada website dapat digunakan dan berfugsi dengan baik. Namun demikian ada beberapa mahasiswa yang memilih netral mungkin ini disebabkan mahasiswa belum mencoba secara keseluruhan link-link yang disediakan.

9. Pernyataan “Proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi”

   Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.19

Kategori jawaban responden terhadap proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	7	8,4 %
Netral	47	56,6 %
Setuju	28	33,7 %
Sangat Setuju	1	1,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data hasil pengolahan kuesioner, tingkat persetujuan mahasiswa terhadap proses pelayanan sebesar 34,9 %, netral 56,6% dan tidak setuju 8,4 %. Tingginya presentasi netral menunjukan bahwa kemungkinan mahasiswa tidak mengerti dengan pertanyaan diatas dikarenakan baru menduduki semester 2 atau angkatan 2011 yang kurang memahami ketelitian dari sebuah informasi yang di hasilkan oleh sistem. Akan tetapi ada pula mahasiswa yang menyatakan setuju, bahwa informasi yang dihasilkan oleh sebuah system memiliki ketelitian. Demikian pula ada beberapa mahasiswa menjawab tidak setuju dengan pernyataan diatas. Hal ini dapat disebabkan karena mahasiswa masih merasa bahwa tingkat ketelitian informasi yang dihasilkan oleh website ini masih kurang.

10. Pernyataan “Sistem stabil, pulih dari hacker karena hanya berisi data yang bersifat informative”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.20

Kategori jawaban responden terhadap sistem stabil, pulih dari hacker karena hanya berisi data yang bersifat informative.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2,4 %
Tidak Setuju	8	9,6 %
Netral	47	56,6 %
Setuju	25	30,1 %
Sangat Setuju	1	1,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat persetujuan mahasiswa terhadap sistem yang stabil sebesar 31,3 %, Netral 56,6 %, dan Tidak setuju 12 %. Hal ini menunjukan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara pernyataan setuju dan netral. Tingginya presentase netral menunjukkan bahwa tidak selamanya data yang hanya berisi hal-hal informative tidak dapat di hack.

11. Pernyataan “Fitur-fitur website yang disajikan sudah lengkap”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.21

Kategori jawaban responden terhadap fitur-fitur website yang disajikan sudah lengkap.

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	15	18,1 %
Netral	37	44,6 %
Setuju	27	32,5 %
Sangat Setuju	4	4,8 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data hasil pengolahan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat persetujuan mahasiswa terhadap fitur-fitur yang disajikan sebanyak 37,3 %, Netral 44,6 %, dan tidak setuju sebanyak 18,1 %. Banyak mahasiswa yang memilih netral ini dilihat dari tingkat presentase yang tinggi. Ini diperkirakan banyak mahasiswa yang belum melihat secara keseluruhan isi dari website tersebut.

12. Pernyataan “Perlu menambahkan beberapa fitur pendukung”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.22

Kategori jawaban responden terhadap Perlu menambahkan beberapa fitur pendukung

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	1	1,2 %
Netral	10	12,0 %
Setuju	50	60,2 %
Sangat Setuju	22	26,5 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data hasil pengolahan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat persetujuan mahasiswa terhadap penambahan fitur perdukung sebanyak 86,7%, Netral 12 %, dan tidak setuju sebanyak 1,2%. Hal ini menunjukkan banyak mahasiswa yang merasa perlu untuk menambah beberapa fitur yang mana dapat membantu mahasiswa demi kalancaran penyampaian informasi.

13. Pernyataan “Desain situs website menarik”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.23

Kategori jawaban responden terhadap desain situs website menarik

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	5	6,0 %
Netral	31	37,3 %
Setuju	41	49,4 %
Sangat Setuju	6	7,2 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Bersumber pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat persetujuan mahasiswa desain website sebanyak 56,6%, Netral 37,3% dan tidak setuju sebanyak 6 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa desain yang dipakai saat ini sudah menarik tetapi masih banyak mahasiswa yang memilih netral, ini berarti bahwa mahasiswa masih mengharapkan adanya penyempurnaan terhadap desain yang telah ada sehingga lebih terlihat menarik lagi.

14. Pernyataan “Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.24

Kategori jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	7	8,4 %
Netral	24	28,9 %
Setuju	45	54,2 %
Sangat Setuju	7	8,4 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan data hasil pengolahan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat persetujuan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 62,6%, netral 28,9% dan tidak setuju sebanyak 8,4%. Ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan visi dan misi program studi manajemen itu sendiri, menyangkut informasi tentang perkuliahan, jadwal bimbingan dan informasi-informasi pendukung seperti pengumuman seminar yang berhubungan dengan program studi manajemen.

15. Pernyataan “Mudah dalam mencari informasi”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.25

Kategori jawaban responden terhadap mudah dalam mencari informasi

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	4	4,8 %
Netral	26	31,3 %
Setuju	48	57,8 %
Sangat Setuju	5	6,0 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dilihat dari data hasil pengolahan diatas, tingkat persetujuan mahasiswa sebanyak 63,8%, Netral 31,3% dan Tidak setuju sebanyak 4,8%. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dapat dengan mudah mencari informasi yang berhubungan dengan program studi manajemen.

16. Pernyataan “Data yang diinformasikan cukup akurat”

    Berdasarkan pernyataan berikut, maka jawaban responden sajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.26

Kategori jawaban responden terhadap data yang diinformasikan cukup akurat

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	5	6,0 %
Netral	45	54,2 %
Setuju	28	33,7%
Sangat Setuju	5	6,0 %
Jumlah	**83**	**100 %**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel persetujuan diatas, maka diperoleh persetujuan responden sebesar 39,7%, Netral sebesar 54,2%, dan Tidak Setuju 6,0%. Banyak mahasiswa yang memilih netral, ini diliat dari tingkat presentase sebesar 54,2%. Dengan demikian dapat diartikan bahwa sebagian besar mahasiswa tidak mengerti dengan pernyataan di atas, kemungkinan mereka adalah mahasiswa baru yang menduduki semester 2 dan 4. Namun demikian ada beberapa mahasiswa jurusan Manajemen yang mempercayai keakuratan sebuah informasi yang dihasilkan oleh website ini . Akan tetapi masih ada mahasiswa yang kurang mempercayai keakuratan informasi yang dihasilkan website. Hal ini dapat di sebabkan karena informasi yang mereka dapat masih tidak jelas atau tidak akurat.

Berdasarkan hasil jawaban keseluruhan maka dapat diringkaskan presentase hasil tanggapan responden sebagai berikut.

Tabel 4.27

Hasil Tanggapan Responden

Pernyataan	STS %	TS %	N %	S %	SS %
1. Informasi yang disediakan pada website mudah untuk dimengerti	0	2	30	45	6
2. Mudah dalam mengakses informasi mengenai kemahasiswaan	0	4	22	56	11
3. Situs website manajemen mudah dimengerti	0	4	28	46	6
4. Situs website manajemen mudah digunakan	0	1	33	45	4
5. Situs website menampilkan informasi yg akurat	0	7	39	34	3
6. Informasi yang disediakan selalu up to date	0	30	32	18	3
7. Informasi yang disajikan terpercaya	0	4	43	30	6
8. Setiap *link* yang tersedia berfungsi dengan baik	0	6	30	33	14
9. Proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi	0	7	47	28	1
10. Sistem stabil, pulih dari hacker karena hanya berisi data yang bersifat informative	2	8	47	25	1
11. Fitur-fitur website yang disajikan sudah lengkap	0	15	37	27	4
12. Perlu menambahkan beberapa fitur pendukung	0	1	10	50	22
13. Desain situs website menarik	0	5	31	41	6
14. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0	7	24	45	7
15. Mudah dalam mencari informasi	0	4	26	48	5
16. Data yang diinformasikan cukup akurat	0	5	45	28	5
Jumlah	2	110	524	588	104
Rata- Rata	0,12	6,87	32,75	36,75	6,50

4.3.2. Peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap keberhasilan pelaksanaan CRM

Pada subbab ini akan dijelaskan tentang bagaimana keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management* yang dilihat berdasarkan alat ukur dari kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Untuk menghitung keberhasilan dari pelaksanaan *Costumer Relationship Management* maka terlebih dahulu dihitung tanggapan responden atas dua kategori pernyataan yaitu kinerja (apa yang dirasakan responden) dan Harapan (apa yang diharapkan responden). Pernyataan tentang keberhasilan *Costumer Relationship Management* ini dapat dilihat berdasarkan kepuasan pelayanan website dari no. 1 sampai no.5.

4.3.2.1. Tanggapan Mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap Sistem Informasi Website berdasarkan kinerja.

1. Pernyataan " Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan"

   Atas pernyataan ini maka, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.28

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "tingkat kelengkapan informasi yang disajikan"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	2,4%
Netral	49	59%
Setuju	30	36,1%
Sangat Setuju	2	2,4
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat presentase tanggapan responden yang menjawab setuju 38,5%, Netral 59%, dan Tidak setuju 2,4%. Hal ini menunjukan bahwa mahasiswa merasa dengan adanya sistem informasi website, mereka sulit untuk menanyakan apabila terdapat beberapa informasi lanjutan. Mereka cenderung lebih memilih datang langsung ke jurusan untuk menanyakan informasi lebih detail. Tanggapan ini agar menjadi perhatian ketua jurusan dan admin website untuk meningkatkan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam memberikan informasi.

2. Pernyataan "Informasi yang disediakan selalu up to date"

   Atas pernyataan ini maka, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.29

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "informasi yang disediakan selalu up to date"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
Tidak Setuju	14	16,9%
Netral	34	41%
Setuju	30	36,1%
Sangat Setuju	4	4,8
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas, maka diperoleh presentase tingkat kepuasan responden atas pernyataan di atas sebesar 40,9%, Netral 41% dan Tidak Setuju 18,1%. Hal ini menunjukan bahwa sebagian mahasiswa merasa bahwa informasi yang disediakan oleh website jurusan tidak selalu up to date.

3. Pernyataan "Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan"

   Atas pernyataan ini maka, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.30

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	2,4%
Netral	23	27,7%
Setuju	54	65,1%
Sangat Setuju	4	4,8%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan data yang tertera pada tabel diatas, maka presentase tingkat persetujuan responden sebesar 69,9%, Netral 27,7%, dan Tidak setuju 2,4%. Artinya mahasiswa setuju bahwa website yang disajikan semata-mata untuk tujuan pendidikan.

4. Pernyataan "Tepat dalam memberikan informasi seputar program studi"

   Atas pernyataan ini maka, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.31

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "tepat dalam memberikan informasi seputar program studi"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1,2%
Netral	30	36,1%
Setuju	44	53%
Sangat Setuju	8	9,6%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas maka, dapat dilihat tingkat persetujuan mahasiswa yaitu sebesar 62,6%, Netral 36,1% dan Tidak setuju 1,2%. Hal ini mencerminkan bahwa mahasiswa setuju dengan informasi yang diberikan selalu informasi yang berhubungan dengan program studi manajemen.

5. Pernyataan "Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi"

   Atas pernyataan ini maka, jawaban responden dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.32

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
Tidak Setuju	12	14,5%
Netral	41	49,4%
Setuju	24	28,9%
Sangat Setuju	4	4,8%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas, maka presentase tingkat persetujuan responden sebesar 33,7%, Netral 49,4%, dan Tidak setuju 16,9%. Ini menunjukkan bahwa ada beberapa mahasiswa yang setuju bahwa informasi yang diberikan selalu tepat waktu. Namun bagi mahasiswa yang menjawab netral kemungkinan besar mereka kurang memahami ketepatan waktu dari sebuah informasi yang disajikan secara online.

4.3.2.2. Tanggapan Mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap Sistem Informasi Website berdasarkan harapan responden.

1. Pernyataan " Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan"

   Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jawaban responden dijelaskan pada tabel berikut.

   Tabel 4.33

   Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	1,2%
Netral	5	6%
Setuju	51	61,4%
Sangat Setuju	26	31,3%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas, maka presentse persetujuan responden terhadap pernyataan diatas sebesar 92,7 %, Netral 6 %, Tidak setuju 1,2 %. Artinya besar harapan mahasiswa bahwa dengan adanya sistem informsi website, informasi yang disajkan dapat lebih lengkap dan terperinci.

2. Pernyataan "Informasi yang disediakan selalu up to date"

   Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jawaban responden dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.34

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan “informasi yang disediakan selalu up to date”

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	2,4%
Netral	11	13,3%
Setuju	39	47%
Sangat Setuju	31	37,3%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan data dari tabel diatas, maka dapat dilihat presentase persetujuan responden sebesar 84,3 %, Netral 13,3 % dan Tidak setuju 2,4%. Hal ini menunjukkan mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi agar selalu memberikan informasi seputar jurusan secara up to date.

3. Pernyataan “Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan”

   Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jawaban responden dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.35

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1,2%
Setuju	47	56,6%
Sangat Setuju	35	42,2%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas, maka dapat dilihat presentase tingkat persetujuan responden sebesar 98,8 % dan Netral 1,2 %. Hal ini mencerminkan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang sangat besar, bahwa website yang sudah ada berisi berbagai informasi seputar program studi manajemen yang mana bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi program studi manajemen.

4. Pernyataan "Tepat dalam memberikan informasi seputar program studi"

   Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jawaban responden dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.36

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan “tepat dalam memberikan informasi seputar program studi”

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	6	7,2%
Setuju	32	38,6%
Sangat Setuju	45	54,2%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden pada alternatif jawaban setuju yaitu sebanyak 77 responden atau 92,8 %, dan Netral sebanyak 7,2 % dari total keseluruhan responden sebanyak 83 responden. Ini menunjukan harapan mahasiswa sangat besar terhadap ketepatan waktu dalam memberikan informasi seputar jurusan.

5. Pernyataan “Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi”

   Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jawaban responden dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.37

Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi"

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	14	16,9%
Setuju	37	44,6%
Sangat Setuju	31	37,3%
Total	**83**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2012

Dari tabel diatas dapat dillihat bahwa tanggapan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 otang atau 81,9 %, Netral sebanyak 14 responden atau 16,9 % sedangkan responden yang menjawab tidak setuju ada 1 responden atau 1,2 %. Berdasarkan data yang didapat, maka penulis mengambil sebuah kesimpulan bahwa mahasiswa sangat mengharapkan respon atau tanggapan yang cepat terhadap informasi yang diberitakan. Dengan demikian mahasiswa tidak perlu datang secara langsung ke jurusan hanya sekedar untuk bertanya.

4.3.2.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Sistem Informasi Website

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mencoba menyajikan tingkat kepuasan mahasiswa program studi Manajemen tentang Sistem Informasi Website dalam tabel berikut :

Tabel 4.38

Tabel Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Terhadap

Pelayanan Sistem Informasi Website.

Responden	Skor Rasakan	Skor Harapkan	Kepuasan
1	14	22	0.64
2	17	23	0.74
3	17	20	0.85
4	17	18	0.94
5	16	21	0.76
6	20	20	1.00
7	14	24	0.58
8	18	18	1.00
9	19	23	0.83
10	17	21	0.81
11	14	14	1.00
12	15	22	0.68
13	17	16	1.06
14	17	23	0.74
15	18	21	0.86
16	17	24	0.71
17	21	21	1.00
18	17	25	0.68

19	17	20	0.85
20	21	16	1.31
21	18	22	0.82
22	18	21	0.86
23	18	23	0.78
24	19	23	0.83
25	18	22	0.82
26	17	22	0.77
27	19	21	0.90
28	20	20	1.00
29	20	21	0.95
30	20	25	0.80
31	15	25	0.60
32	20	22	0.91
33	17	22	0.77
34	17	22	0.77
35	17	19	0.89
36	16	22	0.73
37	20	21	0.95
38	15	25	0.60
39	18	23	0.78
40	17	19	0.89

41	17	24	0.71
42	18	25	0.72
43	15	21	0.71
44	16	24	0.67
45	14	18	0.78
46	17	21	0.81
47	18	21	0.86
48	15	21	0.71
49	16	22	0.73
50	17	21	0.81
51	17	22	0.77
52	16	20	0.80
53	15	18	0.83
54	17	16	1.06
55	16	21	0.76
56	17	22	0.77
57	16	23	0.70
58	18	20	0.90
59	13	22	0.59
60	20	24	0.83
61	18	20	0.90
62	20	22	0.91

63	16	21	0.76
64	19	25	0.76
65	17	20	0.85
66	13	16	0.81
67	19	21	0.90
68	16	23	0.70
69	19	25	0.76
70	17	20	0.85
71	16	23	0.70
72	18	24	0.75
73	19	22	0.86
74	18	21	0.86
75	18	24	0.75
76	19	24	0.79
77	15	21	0.71
78	17	22	0.77
79	16	22	0.73
80	21	22	0.95
81	18	24	0.75
82	18	21	0.86
83	17	21	0.81

Catatan : kepuasan adalah perbandingan antara nilai yang dirasakan dengan nilai yang diharapkan (Lihat Bab III).

Berdasarkan tabel kepuasan diatas, total skor kepuasan adalah 67,51. Dengan demikian rata-rata tingkat keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management* berdasarkan alat ukur kepuasan mahasiswa program studi Manajemen terhadap teknologi Sistem Informasi adalah 0,81. Berdasarkan kriteria yang dijelaskan dalam Bab III, jika S<1 = Tidak Puas, maka tingkat kepuasan termasuk kategori kurang puas. Hal ini mencerminkan bahwa mahasiswa program studi Manajemen merasa belum puas terhadap Implementasi teknologi Sistem Informasi.

4.4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

4.4.1. Hasil Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

Berdasarkan rumus yang dijelaskan dalam bab III, maka uji validitas untuk pernyataan dalam kuesioner menggunakan korelasi Pearson.

Pengolahan data menggunakan SPSS menghasilkan uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.39

Uji validitas untuk variabel X (Teknologi Sistem Informasi)

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Keterangan
1. Informasi yang disediakan pada website mudah untuk dimengerti	0,371	Valid
2. Mudah dalam mengakses informasi mengenai kemahasiswaan	0,526	Valid

3. Situs website manajemen mudah dimengerti	0,437	Valid
4. Situs Website manajemen mudah digunakan	0,349	Valid
5. Situs website menampilkan informasi yang akurat	0,553	Valid
6. Informasi yang disediakan selalu up to date	0,430	Valid
7. Informasi yang disajikan terpercaya	0,601	Valid
8. Setiap link yang tersedia berfungsi dengan baik	0,586	Valid
9. Proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi	0,403	Valid
10. Sistem stabil, pulih dari hacker karena hanya berisi data yang bersifat informative	0,676	Valid
11. Fitur-fitur website yang disajikan sudah lengkap	0,522	Valid
12. Perlu menambahkan beberapa fitur pendukung	0,071	Tidak Valid
13. Desain situs website menarik	0,418	Valid
14. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0,507	Valid
15. Mudah dalam mencari informasi	0,510	Valid
16. Data yang diinformasikan cukup akurat	0,572	Valid

Dari tabel diatas, ternyata ada satu pertanyaan yang tidak valid, yaitu pertanyaan nomor 12. Karena jumlah pertanyaan yang tidak valid hanya satu, maka skor pertanyaan ini tidak dipakai dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Validitas variabel Y

Dalam penelitian ini, tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y. berikut pemaparan uji validitas variabel Y dengan indikator yang dirasakan dan yang diharapkan.

Uji validitas variabel Y dengan indikator yang dirasakan

Tabel 4.40

Uji validitas untuk variabel Y (Yang dirasakan)

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Keterangan
1. Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan	0,547	Valid
2. Informasi yang disediakan selalu up to date	0,695	Valid
3. Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan	0,301	Valid
4. Tepat dalam memberikan informasi seputar program studi	0,306	Valid
5. Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi	0,635	Valid

Uji validitas variabel Y dengan indikator yang diharapkan

Tabel 4.41

Uji validitas untuk variabel Y (Yang diharapkan)

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Keterangan
1. Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan	0,775	Valid
2. Informasi yang disediakan selalu up to date	0,735	Valid
3. Informasi dalam situs website sesuai dengan tujuan pendidikan	0,595	Valid
4. Tepat dalam memberikan informasi seputar program studi	0,520	Valid
5. Ketepatan waktu dalam memberikan tanggapan terhadap informasi	0,787	Valid

Dari hasil uji validitas ini, dapat disimpulkan secara umum bahwa butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah valid.

4.4.2. Hasil Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dengan menggunakan α *Cronbach* seperti yang dijelaskan dalam Bab III. Pengolahan data menggunakan *SPSS 20.0 For Windows* diperoleh bahwa nilai α *Cronbach* untuk variabel X (Sistem Informasi Website) adalah sebesar 0,724. Variabel Y (yang dirasakan) adalah 0, 289 dan (yang diharapkan) adalah 0, 716. Hasil ini menunjukkan bahwa instrument penelitian bersifat

Reliabel, meskipun ada salah satu variabel yang tidak reliable seperti yang dikemukakan oleh Bambang S. Soedibjo (2007:72).

4.5. Hubungan antara Teknologi Sistem Informasi dengan keberhasilan Costumer Relationship Management.

Sub bab ini akan memaparkan bagaimana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependent. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Teknologi Sistem Informasi dan Keberhasilan pelaksanaan Costumer Relationship Management sebagai variabel dependent. Seperti yang telah dijelaskan dalam bab III.

4.5.1. Analisis Korelasi.

Hasil analisis korelasi Pearson antara Teknologi Sistem Informasi dengan Keberhasilan Pelaksanaan program *Costumer Relationship Management* dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 0,420. Hasil uji hipotesis terhadap nilai korelasi ini menggunakan nilai z, seperti yang dijelaskan pada Bab III. Adapun rumus untuk uji z adalah sebagai berikut:

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

$$Z = 0{,}420\ \sqrt{82} = 3{,}80$$

Dari tabel z diperoleh nilai z untuk α 10% adalah sebesar 2,58. Dari hasil ini terlihat

$Z_{hitung} > Z_{tabel}$ berarti H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara Sistem Informasi Website dengan keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management.* Meskipun menurut tabel 3.3 ini termasuk dalam kategori lemah.

4.5.2. Peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap keberhasilan Costumer Relationship Management.

Untuk melihat besarnya peranan Teknologi Sistem Informasi terhadap keberhasilan *Costumer Relationship Management* digunakan koefisien determinasi seperti yang dijelaskan dalam Bab III. Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah $0,42^2$ x 100% = 17,64%. Besarnya presentase ini menunjukkan seberapa besar peranan teknologi sistem informasi terhadap keberhasilan *Costumer Relationship Management*. Peranan ini cukup kecil karena masih banyak variabel lain (82,36%) yang berperan dalam keberhasilan *Costumer Relationship Management*, seperti keputusan manajemen, proses bisnis, *human resources*, dan sebagainya akan tetapi tidak diteliti dalam skripsi ini.