BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Data Umum Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk**.** adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telkom, Tbk. mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 50 juta.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media and Edutainmet*) yang terbesar di Indonesia. Pengabdian PT. Telkom berawal pada 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Selama itu pula PT. Telkom telah mengalami berbagai transformasi.

PT. Telkom, Tbk. merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. PT. Telkom, Tbk. juga menjadi pemegang saham mayoritas di 9 anak perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Presiden direktur PT. Telkom, Tbk. saat ini adalah Rinaldi Firmansyah yang menggantikan Arwin Rasyid pada 28 Februari 2007.

1. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

To become a leading InfoCom player in the region

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

b. Misi

Telkom mempunyai misi memberikan layanan " *One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation* " dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

2. Layanan

PT. Telkom, tbk. menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Berikut adalah beberapa layanan telekomunikasi PT. Telkom, Tbk:

a. Telepon

- Telepon tetap (PSTN), layanan telepon tetap yang hingga kini masih menjadi monopoli PT. Telkom, Tbk. di Indonesia.
- Telkom Flexi, layanan telepon *fixed wireless* dan CDMA.

b. Data/Internet

- Telkomnet Instan, layanan akses internet *dial up*.

- Telkomnet Astinet, layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan.
- Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (*broad band*) menggunakan teknologi ADSL.
- e-Business (*i-deal, i-manage, i-Settle, i-Xchange,* TelkomWeb *Kiostron*, TelkomWeb *Plazatron*).
- Solusi *Enterprise* – INFONET.
- TelkomLink DIN*Access*.
- TelkomLink VPN IP, layanan komunikasi data *any to any connection* berbasis IP MPLS.
- TelkomNet Whole Sale (VPN *Dial*), Layanan akses *dial up* ke intranet suatu perusahaan yang dilakukan secara *remote* dan *mobile* melalui jaringan data berbasis TCP IP (MPLS/*tunneling*) pada TelkomNet.
- Telkom ISDN, jaringan digital yang menyediakan layanan telekomunikasi multimedia, merupakan pengembangan dari sistem telepon yang telah terintegrasi.

c. Satelit

- TelkomSatelit (Sewa Transponder).
- Telkomvsat (VSAT).

d. Sejarah

- Era Kolonial

  Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT). 1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda. 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegrap dan Telepon (Post, *Telegraph en Telephone Dienst*/PTT). 1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.

- **Perusahaan Negara**

  Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

- **Perumtel**

  Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT. *Indonesian Satellite Corporation* Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

- **PT. Telkom (Persero)**

  Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.



Gambar 4.1. Kantor Pusat PT. Telkom

- **PT. Telkom (Tbk)**

  Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Saham New York (NYSE) dan Bursa Saham London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo.

  Tahun 1996 Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT. Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten dengan mitra PT. Aria West International (AriaWest), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta dengan mitra PT. Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT. Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra) dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT. Bukaka Singtel.

  Tahun 1999 ditetapkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi. Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan diregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomukikasi Indonesia.

  Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT. INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan INDOSAT, dengan transaksi ini, Telkom menguasai 72,72% saham Telkomsel. Telkom membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan Telkom.

Tahun 2002 Telkom membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. Telkom menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian Telkom memiliki 65% saham Telkomsel.

e. Unit Bisnis Telkom

Unit-unit Bisnis Telkom terdiri dari Divisi**,** Centre**,** Yayasan dan Anak perusahaan, sebagai berikut:

- Divisi *Long Distance*.
  - ✓ Sub Divisi Satelit.
- *Carrier & Interconnection Service Center.*
- Divisi Multimedia.
- Divisi *Fixed Wireless.*
- *Enterprise Service Center.*
- *Customer Service* Wilayah Sumatera.
- *Customer Service* Wilayah Jakarta (Jadebotabek & Sekapur).
- *Customer Service* Wilayah Jawa Barat.
- *Customer Service* Wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta.
- *Customer Service* Wilayah Jawa Timur.
- *Customer Service* Wilayah Kalimantan.
- *Customer Service* Kawasan Timur Indonesia.
- *Maintenance Service Center*.
- *Training Center*.
- *Carrier Development Support Center.*
- *Management Consulting Center*.
- *Construction Center*.
- I/S *Center.*
- R&D *Center*.
- SME *Development Center*.

f. Yayasan-Yayasan

- Dana Pensiun (Dapentel).
- Yayasan Pendidikan.
- Yayasan Kesehatan.

g. Anak Perusahaan

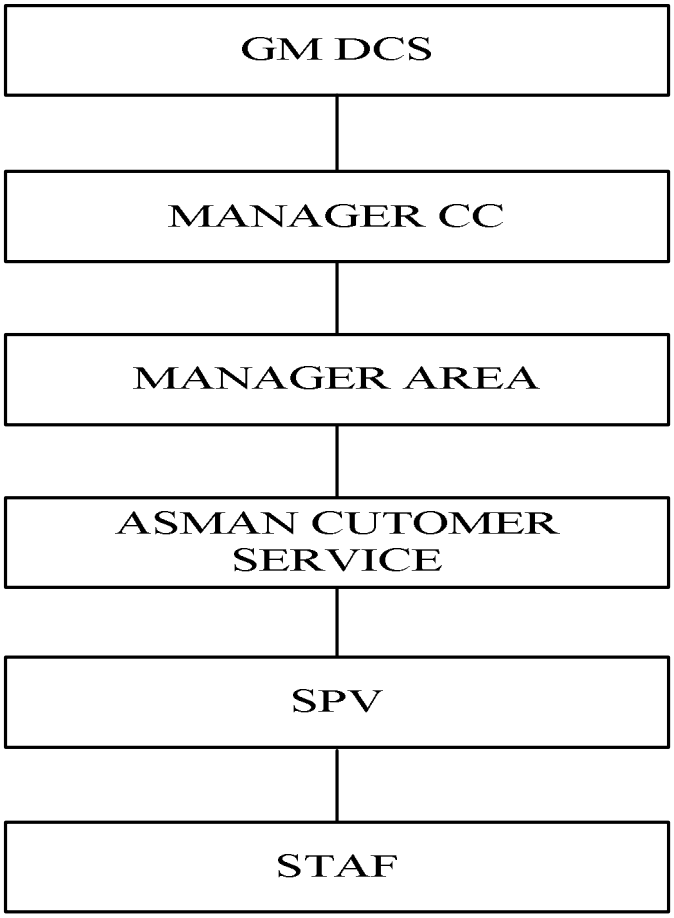
- **Kepemilikan > 50%**
  - ✓ PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) : Telekomunikasi (Selular GSM) (baru).
  - ✓ PT. Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra) : Telekomunikasi (KSO-VI Kalimantan).
  - ✓ PT. Infomedia Nusantara (Infomedia) : Layanan Informasi (baru).
  - ✓ PT. Telekomunikasi Selular Raya (Telesera) : Telekomunikasi (Selular AMPS).
  - ✓ PT. Pro Infokom Indonesia (PII) : B2B (e-*Government*).
  - ✓ PT. Indonusa Telemedia (Indonusa) : TV Cable (baru).
  - ✓ PT. Graha Sarana Duta (GSD) : Properti, Konstruksi dan Jasa.

- **Kepemilikan 20% - 50%**
  - ✓ PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) : Transponder Satelit dan Komunikasi.
  - ✓ PT. Multimedia Nusantara (Metra) : Multimedia.
  - ✓ PT. Citra Sari Makmur (CSM) : VSAT.PT Menara Jakarta : Multimedia.
  - ✓ PT. Metro Selular Indonesia (Metrosel) : Telekomunikasi (Selular AMPS).
  - ✓ PT. Mobile Selular Indonesia (Mobisel) : Telekomunikasi (Selular NMT-450).
  - ✓ PT. Napsindo Primatel Internasional (Napsindo) : *Network Access Point.*
  - ✓ PT. Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom) : Layanan Satelit Komunikasi Industri Perminyakan.

- ✓ PT. Pramindo Ikat Nusantara : Telekomunikasi (KSO-1 Sumatera).

- **Kepemilikan < 20%**
  - ✓ PT. Batam Bintan Telekomunikasi (Babintel) : Telekomunikasi (Pulau di Batam & Bintan).
  - ✓ PT. Komunikasi Selular Indonesia (Komselindo) : Telekomunikasi (Selular AMPS).
  - ✓ PT. Medianusa PTE, Ltd : Agen Penjualan Buku Petunjuk Telepon (BPT).
  - ✓ PT. Pembangunan Telekomunikasi Indonesia (Bangtelindo) : Konstruksi & Konsultasi Fas.Tel.

h. Strukutr Organisasi Plasa Bandung VII Kandatel Bandung



Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia Plasa Bandung VII Kandatel Bandung

Tugas-tugas setiap jabatan:

- GM DCS : bertanggung jawab atas keseluruhan operasional di Bandung.
- Manager CC : bertanggung jawab setiap CC yang ada di Bandung.
- Manager Area : bertanggung jawab di area Kopo.
- Asman *Cutomer Service* : bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Customer Service di Kopo.
- Supervisor : bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan *Customer Service* di Kopo.
- Staf : bertugas dibawah tanggung jawab Supervisor.

4.1.2. Speedy

Speedy adalah brand dari layanan akses internet *end-to-end* untuk penggunaan di residensial atau bisnis kecil dan menengah yang berbasis akses kabel tembaga yang menggunakan teknologi *Asymmetric DigitalSubscriber Line* (ADSL).

Layanan ini memberikan jaminan kecepatan sesuai dengan paket layanan yang digunakan pelanggan sampai ke BRAS (*Broadband Remote Acces Server*) dengan pilihan kecepatan akses mulai dari 384 kbps hingga 3 Mbps per *line*. Sebagai perbandingan, kecepatan akses dial-up yang digunakan oleh layanan Telkomnet Instan adalah 56 kbps per *line*.

Tersedia berbagai pilihan paket layanan sesuai dengan kebutuhan di rumah maupun bisnis. Anda baik paket jenis *time based* maupun *unlimited* dengan pilihan kecepatan yang bervariasi.



Tarif Paket Layanan Speedy

Tipe Paket	Line Speed *)	Registrasi	Monthly	Quota (per bulan)	Excess Usage	Batas Tagih Maximum
1. Paket Mail	1 Mbps	Rp 75.000	Rp. 75.000	15 jam	Rp 75 per menit	Rp. 995.000
2. Paket Chat	1 Mbps	Rp 75.000	Rp. 145.000	50 jam	Rp 25 per menit	Rp. 995.000
3. Paket Socialia	384 kbps	Rp 75.000	Rp. 195.000	Semi Unlimited		
4. Paket Load	512 kbps	Rp 75.000	Rp. 295.000	Semi Unlimited		
5. Paket Familia	1 Mbps	Rp 75.000	Rp. 645.000	Unlimited		
6. Paket Executive	2 Mbps	Rp 75.000	Rp. 995.000	Unlimited		
7. Paket Biz	3 Mbps	Rp 75.000	Rp. 1.695.000	Unlimited		

*) Line speed adalah fixed untuk setiap line Speedy, akan tetapi untuk koneksi ke internet global tetap dishare sehingga dimungkinkan akan terjadi penurunan throughput.

Gambar 4.3. Daftar Tarif Paket Layanan Speedy

a. Paket MAIL (*Limited* 15 Jam 1 Mbps)

Dengan kecepatan 1 Mbps *downstream* dan 256 kbps *upstream* dan harga yang murah, paket ini ditujukan untuk pengenalan internet atau untuk pengguna yang jarang menggunakan internet tetapi menginginkan koneksi yang cepat.

b. Paket CHAT (*Limited* 50 Jam 1 Mbps)

Dengan kecepatan 1 Mbps *downstream* dan 256 kbps *upstream* dan harga yang terjangkau, Anda dapat melakukan koneksi internet dengan kecepatan tinggi dengan durasi yang lebih panjang.

c. Paket Socialia (*Semi Unlimited* 384 kbps)

Dengan kecepatan 384 kbps *downstream* dan 96 kbps *upstream* tanpa batas waktu Anda dapat berinternet sepuasnya untuk *browsing* maupun *chatting* selama masih dalam batas kuota 3 GB per bulan. Ketika kuota *usage* tercapai, kecepatan efektif akan diturunkan menjadi 128 kbps hingga akhir bulan dan akan kembali ke kecepatan semula pada awal bulan berikutnya.

d. Paket LOAD (*Semi Unlimited* 512 kbps)

Dengan kecepatan 512 kbps *downstream* dan 128 kbps *upstream* tanpa batas waktu Anda dapat berinternet sepuasnya untuk browsing yang lebih cepat, *download*, maupun *chatting* selama masih dalam batas kuota 3 GB per bulan.

Ketika kuota usage tercapai, kecepatan efektif akan diturunkan menjadi 128 kbps hingga akhir bulan dan akan kembali ke kecepatan semula pada awal bulan berikutnya.

e. Paket Familia (*Unlimited* 1 Mbps)

Dengan kecepatan 1 Mbps *downstream* dan 256 kbps *upstream* serta alokasi kapasitas ke gateway internasional yang lebih besar cocok untuk para profesional atau penggunaan internet yang di*share* hingga ke sekitar 10 pengguna.

f. Paket EXECUTIVE (*Unlimited* 2 Mbps)

Dengan kecepatan 2 Mbps *downstream* dan 512 kbps *upstream* serta alokasi kapasitas ke gateway internasional yang lebih besar cocok untuk keperluan bisnis dan perkantoran dengan penggunaan internet yang dishare hingga ke sekitar 20 pengguna.

g. Paket BIZ (*Unlimited* 3 Mbps)

Dengan kecepatan 3 Mbps *downstream* dan 512 kbps *upstream* serta alokasi kapasitas ke gateway internasional yang lebih besar cocok untuk keperluan bisnis dan perkantoran dengan penggunaan internet yang dishare hingga ke sekitar 30 pengguna.

Catatan :

- Paket Mail, Chat, Family dan Load memperoleh 1 IP *public dynamic*
- Paket Game, Executive dan Biz memperoleh 1 IP *public static*

Dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya, PT.Telkom bermitra dengan perusahaan-perusahaan global yang terbaik di bidangnya. Di bawah ini adalah perusahaan yang menjalin kemitraan strategis dengan PT.Telkom Indonesia:

1. PT. SIEMENS INDONESIA	20. NAMYANG TELECOM CO., LTD
2. PT. NEC INDONESIA	21. NANTERE FRANCE
3. PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA	22. PT. NEC CORPORATION
4. PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA	23. NIPPON TELECOMM CONS CO LTD

5. PT. ALCATEL INDONESIA	24. PDC - PHILIPS DEVELOPMENT CORP
6. TOMEN CORPORATION	25. TELECOM NEW ZEALAND LTD
7. LLYOD'S REGISTER ASSURANCE LIMITED	26. TELECON LTD
8. SINGTEL	27. PHILIPS AUSTRALIA LTD
9. JICA (JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY)	28. FRANCE TELECOM
10. CISCO	29. FUJITSU
11. KPN NETHERLANDS	30. FURUKAWA ELECT
12 MERCER CULLEN EGAN DELL	31. HITACHI KABEL LTD
13. AEOP (AUSTRALIAN EXPERT OVERSEAS PROGRAM)	32. HYUNDAI
14. PT. ERICSSON INDONESIA	33. SAMSUNG ELECTRONICS
15. KONSORSIUM SIEMENS	34. SINGAPORE TELECOMM
16. PT. KRAKATAU INDUSTRIAL ESTATE	35. SPARCOMM (COMSTREAM)
17. KYOWA EXEO CORP	36. TRT-TEL RADIO-ELECTRIQUEST ET
18. PT. MCPHEE ANDREWARTHE CED LTD	37. UNIPHONE USHASAMA SDN BHD
19. PT. MOTOROLLA INDONESIA	

4.2. Pengolahan Data

4.2.1. Penyusunan Dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Untuk Uji Alat Ukur

Sampel yang digunakan penulis sebanyak 30 orang untuk pengelola warnet dan 30 orang karyawan yang dipilih secara acak. Jumlah sampel sebanyak 30 orang tersebut ditentukan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Gay yang dikutip oleh DR. Umi Narimawati, M.Si. (2007:43) bahwa: "*menggunakan desain deskriptif dengan teknik korelasional, jumlah sampel minimal 30*".

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada para pengelola warnet yang ada didaerah operasional Plasa Bandung VII dan kepada karyawan PT. Telkom Plasa Bandung VII. Item-item kuesioner penelitian dapat dilihat dibawah ini:

No Item	Item	KEPUASAN				
		SP	P	C	TP	STP
		5	4	3	2	1
1	Daya tahan modem					
2	Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan					
3	Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat					
4	Merk "speedy" (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya					
5	Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai					
6	LED akses pada modem berjalan dengan benar					
7	Garansi modem					
8	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur					
9	Biaya ongkos pasang baru speedy					
10	Biaya ongkos kirim					
11	Biaya perbaikan akses jaringan					
12	Diskon abonemen					
13	Biaya pembelian modem baru					
14	Selalu ada informasi tarif baru					
15	Lokasi pembayaran bulanan speedy					
16	Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal					
17	Akses angkutan umum ke plasa telkom					
18	Lingkungan plasa nyaman					
19	Adanya info speedy di plasa telkom					
20	Tempat parkir yang luas di plasa telkom					
21	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy					
22	Adanya penawaran produk baru speedy					
23	Adanya promo speedy tiap tahun					
24	Adanya hadiah tahunan					

No Item	Item	KEPUASAN				
		SP	P	C	TP	STP
		5	4	3	2	1
25	Gratis regristasi					
26	Gratis modem					
27	Keramahan teller terhadap pelanggan					
28	Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan					
29	Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy					
30	Keramahan satpam plasa telkom					
31	Ketelitian customer service					
32	Keramahan customer service					
33	Kecepatan pelayanan customer service					
34	Keramahan operator 147					
35	Cassing modem yang elegan					
36	Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)					
37	Pemberian spanduk ”Speedy”					
38	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy					
39	Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy					
40	Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy					
41	Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur					
42	Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom					

Penyebaran kuesioner penelitian 30 data dilakukan selama 5 hari. Kuesioner ini dianggap sah apabila semua pertanyaan telah dijawab dengan salah satu pilihan jawaban dan tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab.

- Jumlah kuesioner yang disebarkan = 30 buah.
- Jumlah kuesioner yang kembali = 30 buah.
- Jumlah kuesioner yang sah = 30 buah.

Adapun data umum yang telah hitung adalah sebagai berikut:

a. Data Pengelola Warnet

1. Jenis kelamin

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frek	%
Pria	25	83%
Wanita	5	17%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden pria sebanyak 25 orang atau 83% dan jumlah responden wanita sebanyak 5 orang atau 17%, jadi dapat diketahui bahwa pengelola warnet sebagian besar dikelola oleh pria.

2. Usia

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frek	%
>14 - 20 tahun	7	23%
>20 s/d 30 tahun	16	54%
>30 s/d 40 tahun	7	23%
>40 s/d 50 tahun	0	0%
>50 tahun	0	0%
jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang berusia antara >14-20 tahun sebanyak 7 orang atau 23%, berusia antara >20-30 tahun sebanyak 16 orang atau 54% dan berusia >30-40tahun sebanyak 7 orang atau 23%, jadi dapat diketahui bahwa pengelola warnet sebagian besar berusia >20-30tahun.

3. Pekerjaan

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frek	%
Pelajar/Mahasiswa	7	23%
PNS	0	0%
Pengelola Warnet	8	27%
Pegawai Swasta	0	0%
Wiraswasta	9	30%
Lain-lain	6	20%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang atau 23%, bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 8 orang atau 27%, wiraswasta sebanyak 9 orang atau 30%, dan lain-lain sebanyak 6 oang atau 20%, jadi dapat diketahui bahwa pengelola warnet sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta.

4. Pendidikan

Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frek	%
SMP	0	0%
SMA	20	67%
PT/Akademi	10	33%
lain-lain	0	0%
jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden lulusan SMA sebanyak 20 orang atau 67%, lulusan PT/Akademi sebanyak 10 orang atau 33% jadi dapat diketahui bahwa pengelola warnet sebagian besar lulusan SMA.

5. Omzet Warnet Perbulan

Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Omzet Perbulan

Omzet	Frek	%
< Rp. 2.5 Juta	5	17%
Rp. 2.5 Juta S/D Rp. 5 Juta	10	33%
>Rp. 5 Juta S/D Rp. 10 Juta	15	50%
>Rp. 10 Juta S/D Rp. 15 Juta	0	0%
> Rp. 15 Juta	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang memiliki omzet < Rp. 2.5 juta sebanyak 5 orang atau 17%,Rp. 2.5 juta-Rp.5 juta sebanyak 10 orang atau 33% dan omzet >Rp. 5 juta-Rp. 10 juta sebanyak 15 orang atau 50% jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar memiliki omzet >Rp.5 juta-Rp.10 juta.

6. Lama Pemakaian Speedy

Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Speedy

Lama pemakaian speedy	Frek	%
0-6 bulan	6	20%
6-12 bulan	8	27%
1-2 tahun	8	27%
2-3 tahun	5	17%
>3 tahun	3	10%
jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang menggunakan jasa speedy dari 0-6bulan sebanyak 6 orang atau 20%,6-12bulan sebanyak 8 orang atau 27%,1-2tahun sebanyak 8 orang atau 27%,2-3tahun sebanyak 5 orang atau 17% dan >3tahun sebanyak 3 orang atau 10% jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar menggunakan speedy antara 6-12 bulan dan 1-2 tahun.

7. Paket Speedy Yang Digunakan

Tabel 4.7. Responden Berdasarkan Paket Speedy Yang Digunakan

Paket Speedy	Frek	%
Paket A (384 Kbps/Rp. 195.000,-)	0	0%
Paket B (512 Kbps/Rp. 295.000,-)	0	0%
Paket C (1 Mbps/Rp. 645.000,-)	15	50%
Paket D (2 Mbps/Rp. 725.000,-)	12	40%
Paket E (3 Mbps/Rp. 1.200.000,-)	3	10%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang menggunakan paket speedy paket C sebanyak 15 orang atau 50%,paket D sebanyak 12 orang atau 40% dan paket E sebanyak 3 orang atau 10% jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar menggunakan paket speedy yaitu paket C (1 Mbps/Rp. 645.000,-).

8. Unit komputer yang digunakan

Tabel 4.8. Responden Berdasarkan Unit Komputer Yang Digunakan

Unit Komputer	Frek	%
5-10 Unit	13	43%
>10-15 Unit	17	57%
>15-20 Unit	0	0%
>20-25 Unit	0	0%
>25 Unit	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang menggunakan 5-10unit komputer sebanyak 13 orang atau 43% dan >10-15unit komputer sebanyak 17 orang atau 57%, jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar menggunakan >10-15 unit komputer.

b. Data Karyawan Telkom

Tabel 4.9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frek	%
Pria	23	77%
Wanita	7	23%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden pria sebanyak 23 orang atau 77% dan jumlah responden wanita sebanyak 7 orang atau 23%, jadi dapat diketahui bahwa karyawan Telkom Plasa Bandung VII sebagian besar adalah pria.

Tabel 4.10. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frek	%
>14 - 20 tahun	0	0%
>20 s/d 30 tahun	17	57%
>30 s/d 40 tahun	8	27%
>40 s/d 50 tahun	5	17%
>50 tahun	0	0%
Jumlah	**30**	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang berusia antara >20 s/d 30 tahun sebanyak 17 orang atau 57%, berusia antara >30 s/d 40 tahun sebanyak 8 orang atau 27% dan berusia >40-50 tahun sebanyak 5 orang atau 17%, jadi dapat diketahui bahwa karyawan Telkom Plasa Bandung VII sebagian besar berusia >20-30 tahun.

Tabel 4.11. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pend.terakhir	Frek	%
SMP	0	0%
SMA	3	10%
PT/Akademi	27	90%
lain-lain	0	0%
jumlah	**30**	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden lulusan SMA sebanyak 3 orang atau 10%, lulusan PT/Akademi sebanyak 27 orang atau 90% jadi dapat diketahui bahwa karyawan Telkom Plasa Bandung VII sebagian besar lulusan PT/Akademi.

Tabel 4.12. Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Frek	%
<500 ribu	0	0%
>Rp.500rb s/d Rp. 1 juta	3	10%
>Rp. 1 juta s/d Rp. 2 juta	20	67%
>Rp. 2 juta s/d Rp. 3 juta	5	17%
> Rp. 3 juta	2	7%
jumlah	**30**	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang memiliki pendapatan >Rp. 500rb s/d Rp. 1 juta sebanyak 3 orang atau 10%, >Rp. 1 juta s/d Rp.2 juta sebanyak 20 orang atau 67%, >Rp. 2 juta s/d Rp. 3 juta sebanyak 5 orang atau 17% dan >Rp. 3 juta sebanyak 2 orang atau 7% jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar karyawan Telkom Plasa Bandung VII berpendapatan >Rp.1 juta s/d Rp.2 juta.

Tabel 4.13. Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja	Frek	%
0-6 bulan	0	0%
6-12 bulan	0	0%
1-2 tahun	5	17%
2-3 tahun	20	67%
>3 tahun	5	17%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden yang bekerja untuk Telkom dari 1-2tahun sebanyak 5 orang atau 17%, 2-3 tahun sebanyak 20 orang atau 67%, >3tahun sebanyak 5 orang atau 17% jadi dapat diketahui bahwa responden sebagian besar bekerja antara >2-3 tahun bulan.

4.2.2. Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur merupakan kuesioner yang berisi data tingkat kepuasan yang dirasakan para konsumen saat ini, dan kuesioner ini dibagikan kepada 30 responden. Hasil data mentah kuesioner ini kemudian digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas.

4.2.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* yang diolah dengan bantuan *Software SPSS 12.0 for Windows*, dan hasilnya dapat dilihat pada lampiran. Hasil dari *product moment* (r) hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel untuk df = jumlah kasus – 2, untuk kasus ini df = 30-2 = 28. Tingkat signifikansi 5%, maka didapat angka 0,361.

Tabel 4.14. Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

N	Item	r Hitung	r Tabel	Taraf Signifikan	Keterangan
1	var 1	0.420	0.361	0.021	valid
2	var 2	0.450	0.361	0.013	valid
3	var 3	0.479	0.361	0.007	valid
4	var 4	0.413	0.361	0.023	valid
5	var 5	0.403	0.361	0.027	valid
6	var 6	0.540	0.361	0.002	valid
7	var 7	0.437	0.361	0.016	valid
8	var 8	0.528	0.361	0.003	valid
9	var 9	0.393	0.361	0.032	valid
10	var 10	0.471	0.361	0.009	valid
11	var 11	0.504	0.361	0.005	valid
12	var 12	0.435	0.361	0.016	valid
13	var 13	0.379	0.361	0.039	valid
14	var 14	0.409	0.361	0.025	valid
15	var 15	0.366	0.361	0.047	valid
16	var 16	0.386	0.361	0.035	valid
17	var 17	0.453	0.361	0.012	valid
18	var 18	0.367	0.361	0.046	valid
19	var 19	0.555	0.361	0.001	valid
20	var 20	0.407	0.361	0.026	valid
21	var 21	0.426	0.361	0.019	valid
22	var 22	0.442	0.361	0.014	valid
23	var 23	0.414	0.361	0.023	valid
24	var 24	0.400	0.361	0.028	valid
25	var 25	0.490	0.361	0.006	valid
26	var 26	0.504	0.361	0.005	valid
27	var 27	0.455	0.361	0.012	valid
28	var 28	0.412	0.361	0.024	valid
29	var 29	0.443	0.361	0.014	valid
30	var 30	0.380	0.361	0.038	valid
31	var 31	0.404	0.361	0.027	valid
32	var 32	0.476	0.361	0.008	valid
33	var 33	0.395	0.361	0.031	valid
34	var 34	0.433	0.361	0.017	valid
35	var 35	0.455	0.361	0.012	valid
36	var 36	0.460	0.361	0.010	valid
37	var 37	0.429	0.361	0.018	valid
38	var 38	0.599	0.361	0.000	valid
39	var 39	0.584	0.361	0.001	valid
40	var 40	0.370	0.361	0.044	valid
41	var 41	0.426	0.361	0.019	valid
42	var 42	0.418	0.361	0.021	valid

Tabel 4.15. Rekapitulasi Uji Validitas Kepentingan Pelanggan

N	Item	r Hitung	r Tabel	Taraf Signifikan	Keterangan
1	var 1	0.446	0.361	0.014	valid
2	var 2	0.487	0.361	0.006	valid
3	var 3	0.467	0.361	0.009	valid
4	var 4	0.672	0.361	0.000	valid
5	var 5	0.415	0.361	0.023	valid
6	var 6	0.510	0.361	0.004	valid
7	var 7	0.495	0.361	0.005	valid
8	var 8	0.617	0.361	0.000	valid
9	var 9	0.384	0.361	0.036	valid
10	var 10	0.459	0.361	0.011	valid
11	var 11	0.657	0.361	0.000	valid
12	var 12	0.461	0.361	0.010	valid
13	var 13	0.368	0.361	0.045	valid
14	var 14	0.600	0.361	0.000	valid
15	var 15	0.548	0.361	0.002	valid
16	var 16	0.592	0.361	0.001	valid
17	var 17	0.569	0.361	0.001	valid
18	var 18	0.476	0.361	0.008	valid
19	var 19	0.563	0.361	0.001	valid
20	var 20	0.592	0.361	0.001	valid
21	var 21	0.541	0.361	0.002	valid
22	var 22	0.418	0.361	0.021	valid
23	var 23	0.399	0.361	0.029	valid
24	var 24	0.411	0.361	0.024	valid
25	var 25	0.376	0.361	0.040	valid
26	var 26	0.608	0.361	0.000	valid
27	var 27	0.485	0.361	0.007	valid
28	var 28	0.423	0.361	0.020	valid
29	var 29	0.571	0.361	0.001	valid
30	var 30	0.415	0.361	0.023	valid
31	var 31	0.536	0.361	0.002	valid
32	var 32	0.436	0.361	0.016	valid
33	var 33	0.469	0.361	0.009	valid
34	var 34	0.479	0.361	0.007	valid
35	var 35	0.519	0.361	0.003	valid
36	var 36	0.515	0.361	0.004	valid
37	var 37	0.396	0.361	0.030	valid
38	var 38	0.638	0.361	0.000	valid
39	var 39	0.465	0.361	0.010	valid
40	var 40	0.556	0.361	0.001	valid
41	var 41	0.469	0.361	0.009	valid
42	var 42	0.400	0.361	0.029	valid

Tabel 4.16. Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja Karyawan

N	Item	r Hitung	r Tabel	Taraf Signifikan	Keterangan
1	var 1	0.500	0.361	0.005	valid
2	var 2	0.432	0.361	0.017	valid
3	var 3	0.438	0.361	0.015	valid
4	var 4	0.573	0.361	0.001	valid
5	var 5	0.409	0.361	0.025	valid
6	var 6	0.511	0.361	0.004	valid
7	var 7	0.471	0.361	0.009	valid
8	var 8	0.550	0.361	0.002	valid
9	var 9	0.404	0.361	0.027	valid
10	var 10	0.468	0.361	0.009	valid
11	var 11	0.634	0.361	0.000	valid
12	var 12	0.424	0.361	0.020	valid
13	var 13	0.509	0.361	0.004	valid
14	var 14	0.641	0.361	0.000	valid
15	var 15	0.481	0.361	0.007	valid
16	var 16	0.494	0.361	0.005	valid
17	var 17	0.386	0.361	0.035	valid
18	var 18	0.365	0.361	0.047	valid
19	var 19	0.367	0.361	0.046	valid
20	var 20	0.755	0.361	0.000	valid
21	var 21	0.532	0.361	0.002	valid
22	var 22	0.541	0.361	0.002	valid
23	var 23	0.437	0.361	0.016	valid
24	var 24	0.452	0.361	0.012	valid
25	var 25	0.652	0.361	0.000	valid
26	var 26	0.430	0.361	0.018	valid
27	var 27	0.617	0.361	0.000	valid
28	var 28	0.368	0.361	0.045	valid
29	var 29	0.471	0.361	0.009	valid
30	var 30	0.461	0.361	0.010	valid
31	var 31	0.436	0.361	0.016	valid
32	var 32	0.523	0.361	0.003	valid
33	var 33	0.370	0.361	0.044	valid
34	var 34	0.369	0.361	0.045	valid
35	var 35	0.372	0.361	0.043	valid
36	var 36	0.481	0.361	0.007	valid
37	var 37	0.560	0.361	0.001	valid
38	var 38	0.604	0.361	0.000	valid
39	var 39	0.473	0.361	0.008	valid
40	var 40	0.480	0.361	0.007	valid
41	var 41	0.432	0.361	0.017	valid
42	var 42	0.458	0.361	0.011	valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel dan taraf signifikan semua pertanyaan lebih kecil dari 0.05, maka semua item dari tiap pertanyaan dinyatakan valid.

4.2.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach* yang didapat dengan bantuan *software spss 12.00 for windows.*

Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Alpha Cronbach
0.894

Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pelanggan

Alpha Cronbach
0.922

Tabel 4.19. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Alpha Cronbach
0.919

Angka reliabilitas (alpha) berkisar dari 0 sampai dengan 1, sehingga semakin mendekati nilai 1 maka tingkat reliabelnya akan semakin baik. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa alat ukur yang digunakan memiliki koefisien reliabilitas hampir mendekati 1, maka dapat dikatakan memiliki hubungan yang sangat erat (reliabel).

4.2.5. Penyusunan Matriks Data Mentah

Setelah keseluruhan kuesioner disebarkan dan dikumpulkan kembali, maka langkah selanjutnya dilakukan penyusunan matriks data mentah. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam melakukan proses pengolahan data. Data-data yang disusun ke dalam matriks data mentah adalah hasil dari kuesioner tingkat kepuasan, tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja karyawan terhadap layanan jasa Speedy di daerah Operasional Plasa Bandung VII. Matriks data mentah kuesioner penelitian untuk kuesioner kepuasan dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Secara lengkap, matriks data mentah tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 4.20. Matriks Data Mentah Tingkat Kepuasan Pelanggan

Responden	Item Pertanyaan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	..	..	42
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3			4
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3			3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3			5
4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4			1
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4			3
…													
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			3

Tabel 4.21. Matriks Data Mentah Tingkat Kepentingan Pelanggan

Responden	Item Pertanyaan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	..	..	42
1	5	5	5	4	4	5	4	5	2	2			4
2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2			4
3	4	4	4	2	5	4	4	3	2	2			5
4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2			4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3			5
…													
30	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2			4

Tabel 4.22. Matriks Data Mentah Tingkat Kinerja Karyawan

Responden	Item Pertanyaan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	..	..	42
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4			5
…													
30	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5			4

4.2.6. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Pelanggan

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepuasan pelanggan akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram kartesius. NIK tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kepuasan suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{NIK kepuasan atribut i} = \frac{\sum (Nj \,.\, Xi)}{\sum k}$$

Contoh dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepuasan pelanggan untuk item var1 adalah sebagai berikut:

$$\text{NIK kepuasan atribut i} = \frac{(5*0)+(4*25)+(3*5)+(2*0)+(1*0)}{30} = 3.83$$

Hasil perhitungan NIK kepuasan pelanggan untuk masing-masing item dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23. NIK Kepuasan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item

No Item	Elemen	Item	KEPUASAN					NIK
			SP	P	C	TP	STP	
			5	4	3	2	1	
1	*Product*	Daya tahan modem		25	5			3.83
2		Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	2	11	17			3.50
3		Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat		15	15			3.50
4		Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya		5	17	8		2.90
5		Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai		13	17			3.43
6		LED akses pada modem berjalan dengan benar		13	15	2		3.37
7		Garansi modem	2	14	14			3.60
Rata-rata								3.45
Total								24.13
8	*Price*	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur		14	16			3.47
9		Biaya ongkos pasang baru speedy	2	12	15	1		3.50
10		Biaya ongkos kirim	1	13	13	3		3.40
11		Biaya perbaikan akses jaringan		8	21	1		3.23
12		Diskon abonemen			22	8		2.73
13		Biaya pembelian modem baru		5	22	3		3.07
14		Selalu ada informasi tarif baru		16	13	1		3.50
Rata-rata								3.27
Total								22.90
15	*Place*	Lokasi pembayaran bulanan speedy	1	12	17			3.47
16		Lokasi plasa Telkom dari tempat tinggal		9	15	6		3.10
17		Akses angkutan umum ke plasa Telkom		9	21			3.30
18		Lingkungan plasa nyaman	3	13	13	1		3.60
19		Adanya info speedy di plasa Telkom		12	18			3.40
20		Tempat parkir yang luas di plasa Telkom	1	8	17	4		3.20
Rata-rata								3.34
Total								20.07
21	*Promotion*	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy		20	10			3.67
22		Adanya penawaran produk baru speedy		10	18	1	1	3.23
23		Adanya promo speedy tiap tahun		9	19	2		3.23
24		Adanya hadiah tahunan		4	18	8		2.87
25		Gratis regristasi	3	17	10			3.77
26		Gratis modem	3	8	14	4	1	3.27

Tabel 4.23. NIK Kepuasan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item (lanjutan)

No Item	Elemen	Item	KEPUASAN					NIK
			SP	P	C	TP	STP	
			5	4	3	2	1	
Rata-rata								3.34
Total								20.03
27	*People*	Keramahan teller terhadap pelanggan		7	21	2		3.17
28		Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan		6	19	4	1	3.00
29		ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy		6	23	1		3.17
30		Keramahan satpam plasa Telkom	3	12	15			3.60
31		Ketelitian customer service	5	11	13	1		3.67
32		Keramahan customer service	11	13	6			4.17
33		kecepatan pelayanan customer service		3	25	2		3.03
34		Keramahan operator 147	8	16	6			4.07
Rata-rata								3.48
Total								27.87
35	*Physical Evidence*	Cassing modem yang elegan		10	17	3		3.23
36		Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)			19	11		2.63
37		Pemberian spanduk ”Speedy”			17	13		2.57
Rata-rata								2.81
Total								8.43
38	*Process*	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy		7	17	6		3.03
39		Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy		11	18	1		3.33
40		Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy		14	16			3.47
41		Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur		21	9			3.70
42		selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom	2	6	12	9	1	2.97
Rata-rata								3.30
Total								16.50
			Rata – rata keseluruhan					3.33
			Jumlah keseluruhan					139.93

4.2.7. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Pelanggan

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepentingan pelanggan akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram kartesius. NIK tingkat kepentingan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kepentingan suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{NIK kepentingan atribut i} = \frac{\sum (Nj \,.\, Xi)}{\sum k}$$

Contoh dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kepentingan pelanggan untuk item var1 adalah sebagai berikut:

$$\text{NIK kepentingan atribut i} = \frac{(5*20)+(4*10)+(3*0)+(2*0)+(1*0)}{30} = 4.67$$

Hasil perhitungan NIK kepentingan pelanggan untuk masing-masing item dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24. NIK Kepentingan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item

No Item	Elemen	Item	KEPENTINGAN					NIK
			SPg	Pg	C	TPg	STPg	
			5	4	3	2	1	
1	*Product*	Daya tahan modem	20	10				4.67
2		Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	23	7				4.77
3		Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	18	12				4.60
4		Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	10	19		1		4.27
5		Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	18	12				4.60
6		LED akses pada modem berjalan dengan benar	17	13				4.57
7		Garansi modem	13	17				4.43
Rata-rata								4.56
Total								31.90
8	*Price*	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	20	8	2			4.60
9		Biaya ongkos pasang baru speedy			13	15	2	2.37
10		Biaya ongkos kirim		2	14	14		2.60
11		Biaya perbaikan akses jaringan		3	23	4		2.97

Tabel 4.24. NIK Kepentingan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item (lanjutan)

No Item	Elemen	Item	KEPENTINGAN					NIK
			SPg	Pg	C	TPg	STPg	
			5	4	3	2	1	
12		Diskon abonemen	22	8				4.73
13		Biaya pembelian modem baru		3	19	6	2	2.77
14		Selalu ada informasi tarif baru	14	15	1			4.43
Rata-rata								3.50
Total								24.47
15	*Place*	Lokasi pembayaran bulanan speedy	16	14				4.53
16		Lokasi plasa Telkom dari tempat tinggal	18	12				4.60
17		Akses angkutan umum ke plasa Telkom	20	9	1			4.63
18		Lingkungan plasa nyaman	22	8				4.73
19		Adanya info speedy di plasa Telkom	22	8				4.73
20		Tempat parkir yang luas di plasa Telkom	19	11				4.63
Rata-rata								4.64
Total								27.87
21	*Promotion*	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	20	10				4.67
22		Adanya penawaran produk baru speedy	7	17	6			4.03
23		Adanya promo speedy tiap tahun	12	18				4.40
24		Adanya hadiah tahunan	13	15	2			4.37
25		Gratis regristasi	18	9	3			4.50
26		Gratis modem	23	7				4.77
Rata-rata								4.46
Total								26.73
27	*People*	Keramahan teller terhadap pelanggan	25	5				4.83
28		Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	24	6				4.80
29		ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	25	5				4.83
30		Keramahan satpam plasa Telkom	24	6				4.80
31		Ketelitian customer service	25	5				4.83
32		keramahan customer service	9	21				4.30
33		kecepatan pelayanan customer service	21	9				4.70
34		Keramahan operator 147	19	11				4.63
Rata-rata								4.72

Total	37.73

Tabel 4.24. NIK Kepentingan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item (lanjutan)

No Item	Elemen	Item	KEPENTINGAN					NIK
			SPg	Pg	C	TPg	STPg	
			5	4	3	2	1	
35	*Physical Evidence*	Cassing modem yang elegan			19	11		2.63
36		Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	3	21	6			3.90
37		Pemberian spanduk ”Speedy”	3	21	6			3.90
Rata-rata								3.48
Total								10.43
38	*Process*	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	21	9				4.70
39		Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	17	13				4.57
40		Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	22	8				4.73
41		Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	22	8				4.73
42		selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom	17	13				4.57
Rata-rata								4.66
Total								23.30
			Rata - rata keseluruhan					4.34
			Jumlah keseluruhan					182.43

4.2.8. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kinerja Karyawan

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kinerja karyawan akan membuat suatu titik yang terdapat di dalam diagram kartesius. NIK tingkat kinerja karyawan diperoleh dengan cara mencari rata-rata skor tingkat kinerja suatu atribut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{NIK kinerja atribut i} = \frac{\sum (Nj \,.\, Xi)}{\sum k}$$

Contoh dari perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) kinerja karyawan untuk item var1 adalah sebagai berikut:

$$\text{NIK } \textit{kinerja} \text{ atribut i} = \frac{(5*22)+(4*8)+(3*0)+(2*0)+(1*0)}{30} = 4.73$$

Hasil perhitungan NIK kinerja karyawan untuk masing-masing item dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25. NIK Kinerja Karyawan Untuk Masing-Masing Item

No Item	Elemen	Item	KINERJA					NIK
			SB	B	C	TB	STB	
			5	4	3	2	1	
1	*Product*	Daya tahan modem	22	8				4.73
2		Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	25	5				4.83
3		Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	21	9				4.70
4		Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	13	17				4.43
5		Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	11	18	1			4.33
6		LED akses pada modem berjalan dengan benar	20	10				4.67
7		Garansi modem	17	13				4.57
Rata-rata								4.61
Total								32.27
8	*Price*	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	22	7	1			4.70
9		Biaya ongkos pasang baru speedy	22	8				4.73
10		Biaya ongkos kirim	22	8				4.73
11		Biaya perbaikan akses jaringan	19	11				4.63
12		Diskon abonemen	18	12				4.60
13		Biaya pembelian modem baru	19	11				4.63
14		Selalu ada informasi tarif baru	18	12				4.60
Rata-rata								4.66
Total								32.63
15	*Place*	Lokasi pembayaran bulanan speedy	20	10	0			4.67
16		Lokasi plasa Telkom dari tempat tinggal	21	8	1			4.67
17		Akses angkutan umum ke plasa Telkom	23	7				4.77
18		Lingkungan plasa nyaman	24	5	1			4.77
19		Adanya info speedy di plasa Telkom	26	4				4.87
20		Tempat parkir yang luas di plasa Telkom	21	9				4.70
Rata-rata								4.74
Total								28.43
21	*Promotion*	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	22	8				4.73
22		Adanya penawaran produk baru speedy	20	10				4.67
23		Adanya promo speedy tiap tahun	13	17				4.43
24		Adanya hadiah tahunan	12	17	1			4.37

Tabel 4.25. NIK Kinerja Karyawan Untuk Masing-Masing Item(Lanjutan)

No Item	Elemen	Item	KINERJA					NIK
			SB	B	C	TB	STB	
			5	4	3	2	1	
25		Gratis regristasi	20	7	3			4.57
26		Gratis modem	20	9	1			4.63
Rata-rata								4.57
Total								27.40
27	*People*	Keramahan teller terhadap pelanggan	26	4				4.87
28		Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	25	3	2			4.77
29		ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	27	3				4.90
30		Keramahan satpam plasa Telkom	25	5				4.83
31		Ketelitian customer service	27	3				4.90
32		keramahan customer service	13	17	0			4.43
33		kecepatan pelayanan customer service	24	6				4.80
34		Keramahan operator 147	21	9				4.70
Rata-rata								4.78
Total								38.20
35	*Physical Evidence*	Cassing modem yang elegan	22	8				4.73
36		Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	14	16				4.47
37		Pemberian spanduk ”Speedy”	14	16				4.47
Rata-rata								4.56
Total								13.67
38	*Process*	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	23	7				4.77
39		Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	20	10				4.67
40		Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	25	5				4.83
41		Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	24	6				4.80
42		selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom	19	11				4.63
Rata-rata								4.74
Total								23.70
			Rata - rata keseluruhan					4.67
			Jumlah keseluruhan					196.30

4.2.9. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan & Kepentingan Pelanggan

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah di analisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran I menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang belum memuaskan bagi pelanggan dan pelanggan beranggapan bahwa unsur-unsur tersebut penting.
2. Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur yang telah memuaskan bagi pelanggan dan pelanggan juga beranggapan unsur-unsur tersebut penting.
3. Kuadran III menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan dan pelanggan juga beranggapan unsur-unsur tersebut kurang penting.
4. Kuadran IV menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang dianggap pelanggan telah memuaskan, akan tetapi pelanggan beranggapan unsur-unsur tersebut kurang penting.

4.2.10. Diagram Kartesius Kinerja Karyawan Telkom & Kepentingan Pelanggan

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah di analisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian , yaitu :

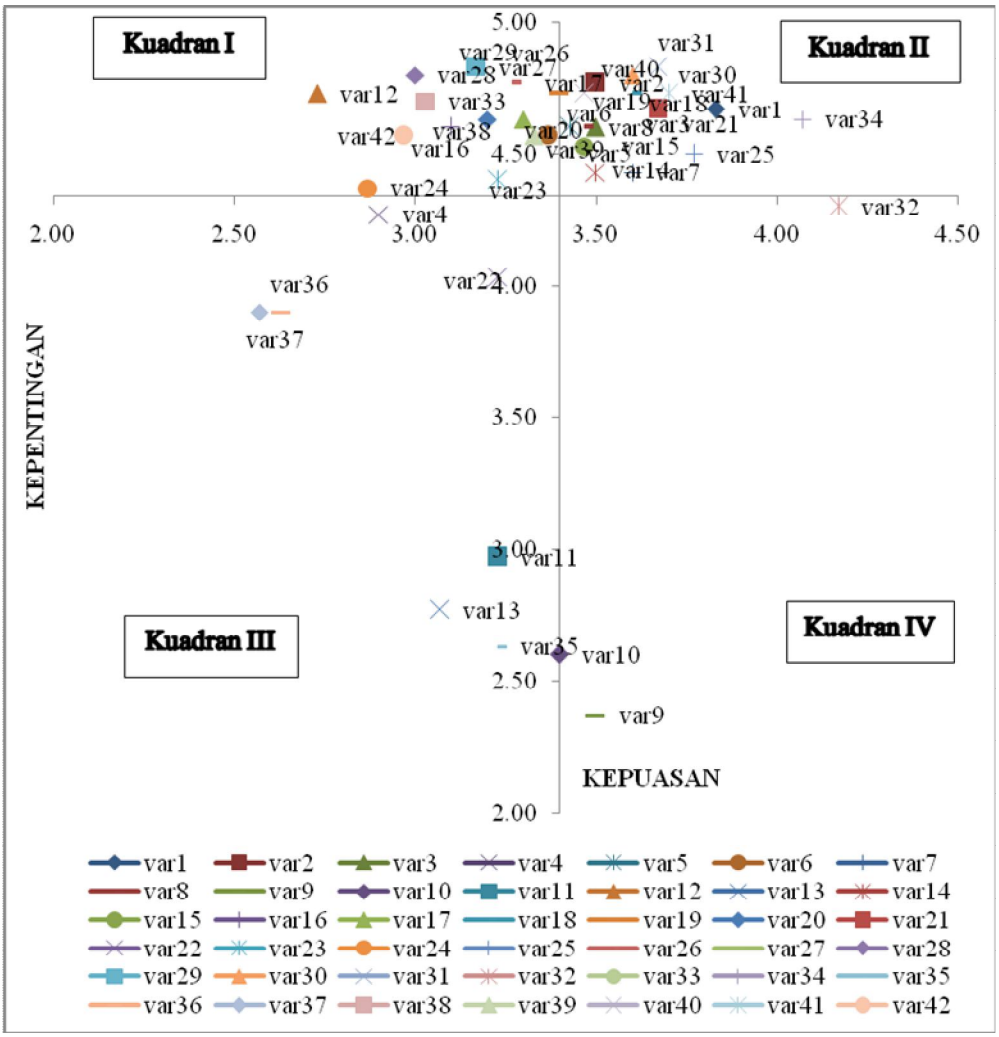
1. Kuadran I menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang belum baik kinerjanya bagi karyawan tetapi pelanggan beranggapan bahwa unsur-unsur tersebut penting.
2. Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur yang telah baik kinerjanya bagi karyawan dan pelanggan beranggapan bahwa unsur-unsur tersebut penting.
3. Kuadran III menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang baik kinerjanya oleh karyawan dan pelanggan juga beranggapan unsur-unsur tersebut kurang penting.
4. Kuadran IV menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang dianggap baik kinerjanya oleh karyawan, akan tetapi pelanggan beranggapan unsur-unsur tersebut kurang penting.

Hasil rekapitulasi dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) beserta hasil perhitungan rata-ratanya ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.26. Hasil Rekapitulasi Dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan

NO	NIK KEPUASAN	NIK KEPENTINGAN
var1	3.83	4.67
var2	3.50	4.77
var3	3.50	4.60
var4	2.90	4.27
var5	3.43	4.60
var6	3.37	4.57
var7	3.60	4.43
var8	3.47	4.60
var9	3.50	2.37
var10	3.40	2.60
var11	3.23	2.97
var12	2.73	4.73
var13	3.07	2.77
var14	3.50	4.43
var15	3.47	4.53
var16	3.10	4.60
var17	3.30	4.63
var18	3.60	4.73
var19	3.40	4.73
var20	3.20	4.63
var21	3.67	4.67
var22	3.23	4.03
var23	3.23	4.40
var24	2.87	4.37
var25	3.77	4.50
var26	3.27	4.77
var27	3.17	4.83
var28	3.00	4.80
var29	3.17	4.83
var30	3.60	4.80
var31	3.67	4.83
var32	4.17	4.30
var33	3.03	4.70
var34	4.07	4.63
var35	3.23	2.63
var36	2.63	3.90
var37	2.57	3.90
var38	3.03	4.70
var39	3.33	4.57
var40	3.47	4.73
var41	3.70	4.73
var42	2.97	4.57
Jumlah	139.95	182.42
Rata-rata	3.33	4.34

Setelah diperoleh NIK maka langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius.

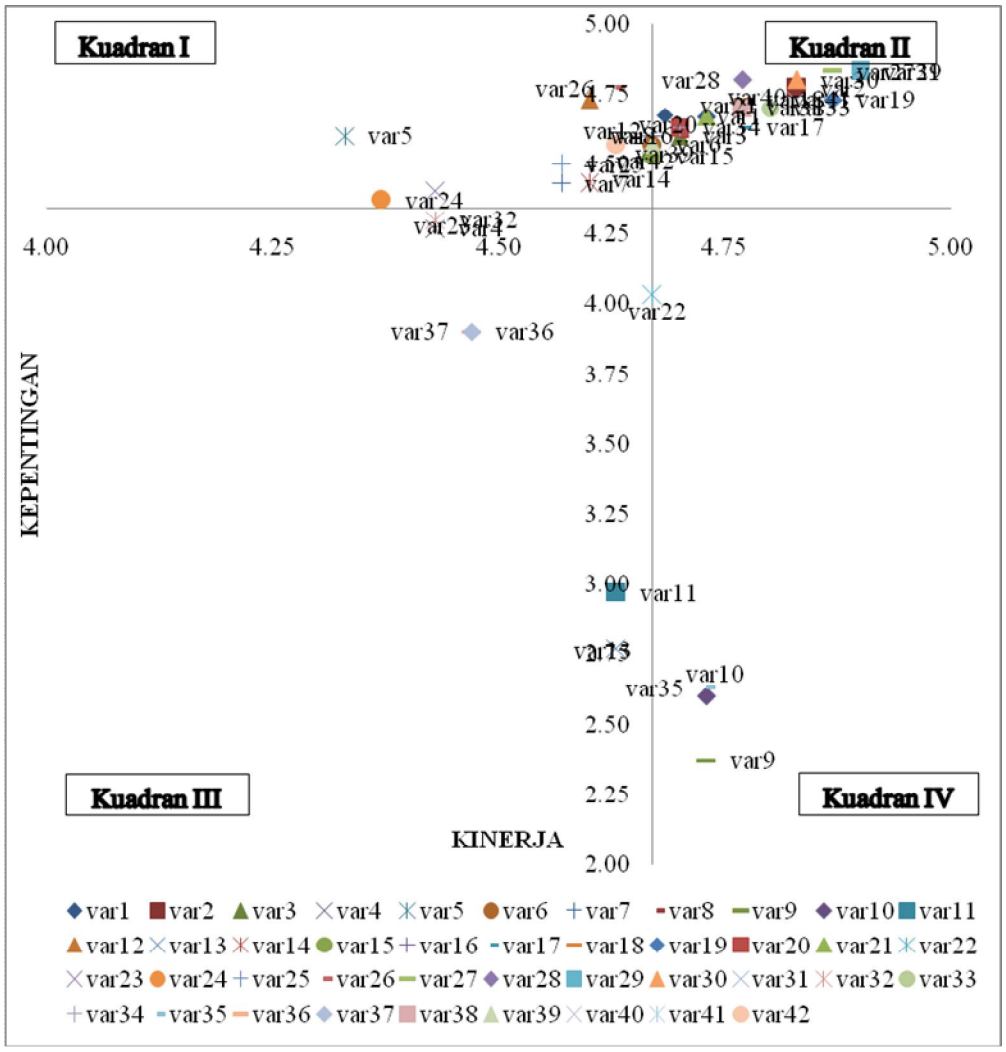


Gambar 4.4. Nilai-Nilai NIK Kepuasan Dan Kepentingan Pelanggan Dalam Diagram Kartesius

Tabel 4.27. Hasil Rekapitulasi Dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kinerja Karyawan Telkom dan Kepentingan pelanggan

NO	NIK KINERJA	NIK KEPENTINGAN
var1	4.73	4.67
var2	4.83	4.77
var3	4.70	4.60
var4	4.43	4.27
var5	4.33	4.60
var6	4.67	4.57
var7	4.57	4.43
var8	4.70	4.60
var9	4.73	2.37
var10	4.73	2.60
var11	4.63	2.97
var12	4.60	4.73
var13	4.63	2.77
var14	4.60	4.43
var15	4.67	4.53
var16	4.67	4.60
var17	4.77	4.63
var18	4.77	4.73
var19	4.87	4.73
var20	4.70	4.63
var21	4.73	4.67
var22	4.67	4.03
var23	4.43	4.40
var24	4.37	4.37
var25	4.57	4.50
var26	4.63	4.77
var27	4.87	4.83
var28	4.77	4.80
var29	4.90	4.83
var30	4.83	4.80
var31	4.90	4.83
var32	4.43	4.30
var33	4.80	4.70
var34	4.70	4.63
var35	4.73	2.63
var36	4.47	3.90
var37	4.47	3.90
var38	4.77	4.70
var39	4.67	4.57
var40	4.83	4.73
var41	4.80	4.73
var42	4.63	4.57
Jumlah	196.30	182.42
Rata-Rata	4.67	4.34

Setelah diperoleh NIK maka langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius.



Gambar 4.5. Nilai-Nilai NIK Kinerja Karyawan Telkom Dan Kepentingan Pelanggan Dalam Diagram Kartesius

Rekapitulasi dari pengelompokan berdasarkan kuadrannya menurut diagram kartesius adalah sebagai berikut:

a. Rekapitulasi Diagram Kartesius Kinerja Karyawan Telkom dan Kepentingan Pelanggan

Tabel 4.28. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran I

NIK Prioritas (Kinerja)		Selisih	Var	Kuadran I
NIK Kinerja	NIK Kepentingan			
4.33	4.60	-0.27	5	Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai
4.63	4.77	-0.14	26	Gratis modem
4.60	4.73	-0.13	12	Diskon abonemen
4.37	4.37	0.00	24	Adanya hadiah tahunan
4.43	4.40	0.03	23	Adanya promo speedy tiap tahun
4.67	4.60	0.07	16	Lokasi plasa Telkom dari tempat tinggal
4.57	4.50	0.07	25	Gratis regristasi
4.57	4.43	0.14	7	Garansi modem
4.60	4.43	0.17	14	Selalu ada informasi tarif baru

Tabel 4.29. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran II

NIK Prioritas (Kinerja)		Selisih	Var	Kuadran II
NIK Kinerja	NIK Kepentingan			
4.77	4.80	-0.03	28	Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan
4.83	4.80	0.03	30	Keramahan satpam plasa Telkom
4.77	4.73	0.04	18	Lingkungan plasa nyaman
4.87	4.83	0.04	27	Keramahan teller terhadap pelanggan
4.73	4.67	0.06	1	Daya tahan modem
4.83	4.77	0.06	2	Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan
4.73	4.67	0.06	21	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy
4.63	4.57	0.06	42	selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom
4.70	4.63	0.07	20	Tempat parkir yang luas di plasa Telkom
4.90	4.83	0.07	29	ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy
4.90	4.83	0.07	31	Ketelitian customer service
4.70	4.63	0.07	34	Keramahan operator 147
4.77	4.70	0.07	38	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy
4.80	4.73	0.07	41	Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur
4.70	4.60	0.10	3	Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat
4.67	4.57	0.10	6	LED akses pada modem berjalan dengan benar
4.70	4.60	0.10	8	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur
4.80	4.70	0.10	33	kecepatan pelayanan customer service
4.67	4.57	0.10	39	Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy
4.83	4.73	0.10	40	Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy
4.67	4.53	0.14	15	Lokasi pembayaran bulanan speedy
4.77	4.63	0.14	17	Akses angkutan umum ke plasa Telkom
4.87	4.73	0.14	19	Adanya info speedy di plasa Telkom

Tabel 4.30. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran III

NIK Prioritas (**Kinerja**)		Selisih	Var	Kuadran III
NIK Kinerja	NIK Kepentingan			
4.43	4.30	0.13	32	keramahan customer service
4.43	4.27	0.16	4	Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatan aksesnya
4.47	3.90	0.57	36	Pemberian label "Speedy" (pada warnet anda)
4.47	3.90	0.57	37	Pemberian spanduk ”Speedy”
4.67	4.03	0.64	22	Adanya penawaran produk baru speedy
4.63	2.97	1.66	11	Biaya perbaikan akses jaringan
4.63	2.77	1.86	13	Biaya pembelian modem baru

Tabel 4.31. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran IV

NIK Prioritas (**Kinerja**)		Selisih	Var	Kuadran IV
NIK Kinerja	NIK Kepentingan			
4.73	2.63	2.10	35	Cassing modem yang elegan
4.73	2.60	2.13	10	Biaya ongkos kirim
4.73	2.37	2.36	9	Biaya ongkos pasang baru speedy

b. Rekapitulasi Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan dan Kepentingan Pelanggan

Tabel 4.32. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran I

NIK prioritas (**kepuasan**)		Selisih	Var	Kuadran I
NIK Kepuasan	NIK Kepentingan			
2.73	4.73	-2.00	12	Diskon abonemen
3.00	4.80	-1.80	28	Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan
3.03	4.70	-1.67	33	Kecepatan pelayanan customer service
3.03	4.70	-1.67	38	Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy
3.17	4.83	-1.66	27	Keramahan teller terhadap pelanggan
3.17	4.83	-1.66	29	ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy
2.97	4.57	-1.60	42	Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom
3.10	4.60	-1.50	16	Lokasi plasa Telkom dari tempat tinggal
2.87	4.37	-1.50	24	Adanya hadiah tahunan
3.27	4.77	-1.50	26	Gratis modem
3.20	4.63	-1.43	20	Tempat parkir yang luas di plasa Telkom
3.30	4.63	-1.33	17	Akses angkutan umum ke plasa Telkom
3.23	4.40	-1.17	23	Adanya promo speedy tiap tahun

Tabel 4.33. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran II

NIK prioritas (**kepuasan**)		Selisih	Var	Kuadran II
NIK Kepuasan	NIK Kepentingan			
3.40	4.73	-1.33	19	Adanya info speedy di plasa Telkom
3.50	4.77	-1.27	2	Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan
3.47	4.73	-1.26	40	Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy
3.33	4.57	-1.24	39	Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy
3.37	4.57	-1.20	6	LED akses pada modem berjalan dengan benar
3.60	4.80	-1.20	30	Keramahan satpam plasa Telkom
3.43	4.60	-1.17	5	Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai
3.67	4.83	-1.16	31	Ketelitian customer service
3.47	4.60	-1.13	8	Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur
3.60	4.73	-1.13	18	Lingkungan plasa nyaman
3.50	4.60	-1.10	3	Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat
3.47	4.53	-1.06	15	Lokasi pembayaran bulanan speedy
3.70	4.73	-1.03	41	Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur
3.67	4.67	-1.00	21	Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy
3.50	4.43	-0.93	14	Selalu ada informasi tarif baru
3.83	4.67	-0.84	1	Daya tahan modem
3.60	4.43	-0.83	7	Garansi modem
3.77	4.50	-0.73	25	Gratis regristasi
4.07	4.63	-0.56	34	Keramahan operator 147

Tabel 4.34. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran III

NIK prioritas (**kepuasan**)		Selisih	Var	Kuadran III
NIK Kepuasan	NIK Kepentingan			
2.90	4.27	-1.37	4	Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatan aksesnya
2.57	3.90	-1.33	37	Pemberian spanduk ”Speedy”
2.63	3.90	-1.27	36	Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)
3.23	4.03	-0.80	22	Adanya penawaran produk baru speedy
3.23	2.97	0.26	11	Biaya perbaikan akses jaringan
3.07	2.77	0.30	13	Biaya pembelian modem baru
3.23	2.63	0.60	35	Cassing modem yang elegan

Tabel 4.35. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran IV

NIK prioritas (**kepuasan**)		Selisih	Var	Kuadran IV
NIK Kepuasan	NIK Kepentingan			
4.17	4.30	-0.13	32	keramahan customer service
3.40	2.60	0.80	10	Biaya ongkos kirim
3.50	2.37	1.13	9	Biaya ongkos pasang baru speedy

4.2.11. Perhitungan SERVQUAL

- **Gap 1**

Langkah pertama adalah menghitung nilai servqual, nilai ini didapat dari selisih kepentingan pelanggan dengan kinerja karyawan. Rumus perhitungan nya:

$$Sij = Pij - Eij$$

Dimana:

Sij :Nilai Servqual

Pij: NIK Kinerja

Eij: NIK Kepentingan

Sij responden ke-1 var1=5-5= 0, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah kedua adalah menghitung nilai rata-rata servqual dari masing-masing faktor dan responden. Rumus perhitungannya :

$$Skij = \sum_{i=1}^{n} \frac{Sij}{n}$$

Dimana:

Skij: Nilai rata-rata servqual dari faktor ke-I dan responden ke-j

Sij: Nilai Servqual

n: Banyaknya pernyataan/ variable dalam suatu faktor

Skij *product* responden ke-1 =(0+0+0+1+0+0+1) / 7= 0.286, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah ketiga adalah menghitung nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$SQi = \sum_{i=1}^{n} Skij \times BRij$$

Dimana:

SQi: Nilai kualitas jasa faktor ke-i

Skij: Nilai rata-rata servqual dari faktor ke-I dan responden ke-j

BRij: Bobot rata-rata faktor ke-I responden ke-j

Rumus mencari bobot rata-rata:

a. $\text{Bij} = \frac{\text{bobot faktor ke-i}}{\text{bobot total}}$

Bij *product*=32.27/196.30= 0.164

Bij *price*=32.63/196.30= 0.166

Bij *place*=28.43/196.30= 0.145

Bij *promotion*=27.40/196.30= 0.140

Bij *people*=38.20/196.30= 0.195

Bij *physical evidence*=13.67/196.30= 0.070

Bij *process*=23.70/196.30= 0.121

b. $\text{BRij} = \sum \frac{\text{Bij}}{n}$

BRij *product*=0.164/30=0.005

BRij *price*=0.166/30= 0.006

BRij *place*=0.145/30= 0.005

BRij *promotion*=0.140/30= 0.005

BRij *people*=0.195/30= 0.006

BRij *physical evidence*=0.070/30= 0.002

BRij *process*=0.121/30= 0.004

SQi *product* responden ke-1= 0.286 x 0.005 = 0.002, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah keempat menentukan nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$TSQ = \sum_{i=1}^{n} \frac{SQi}{n}$$

Dimana:

TSQ: Nilai kualitas jasa masing-masing responden

SQi: Nilai kualitas jasa faktor ke-i

n:Banyaknya responden

TSQ responden ke-1=

$$\frac{(0.002 + 0.010 + 0.004 + 0.003 + 0.002 + 0.005 + 0.002)}{30} = 0.001$$

Langkah kelima menghitung jumlah nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$\overline{TSQ} = \sum TSQi$$

jika $\overline{TSQ}$ = 0 “baik”

jika $\overline{TSQ}$ > 0 “sangat baik”

jika $\overline{TSQ}$ < 0 “tidak baik”

hasil perhitungan dapat dilihat dilampiran dengan nilai didapat

$\overline{TSQ}$= 0.011 “sangat baik”

- **Gap 5**

Langkah pertama adalah menghitung nilai servqual, nilai ini didapat dari selisih kepentingan pelanggan dengan kinerja karyawan. Rumus perhitungan nya:

$$Sij = Pij - Eij$$

Dimana:

Sij :Nilai Servqual

Pij: NIK kepuasan

Eij: NIK kepentingan

Sij responden ke-1 var1=4-5=-1, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah kedua adalah menghitung nilai rata-rata servqual dari masing-masing faktor dan responden. Rumus perhitungannya :

$$Skij = \sum_{i=1}^{n} \frac{Sij}{n}$$

Dimana:

Skij: Nilai rata-rata servqual dari faktor ke-I dan responden ke-j

Sij: Nilai Servqual

n: banyaknya pernyataan/ variable dalam suatu faktor

Skij *product* responden ke-1 =(-1+-2+-1+0+0+-1+0) / 7= -0.714, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah ketiga adalah menghitung nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$SQi = \sum_{i=1}^{n} Skij \times BRij$$

Dimana:

SQi: Nilai kualitas jasa faktor ke-i

Skij: Nilai rata-rata servqual dari faktor ke-I dan responden ke-j

BRij: Bobot rata-rata faktor ke-I responden ke-j

Rumus mencari bobot rata-rata:

a. $Bij = \frac{\text{bobot faktor ke-i}}{\text{bobot total}}$

Bij *product*=24.13/139.93= 0.172

Bij *price*=24.13/139.93= 0.164

Bij *place*=24.13/139.93= 0.143

Bij *promotion*=24.13/139.93= 0.143

Bij *people*=24.13/139.93= 0.199

Bij *physical evidence*=24.13/139.93= 0.060

Bij *process*=24.13/139.93= 0.118

b. $BRij = \sum \frac{Bij}{n}$

BRij *product*=0.172/30=0.006

BRij *price*=0.164/30= 0.005

BRij *place*=0.143/30= 0.005

BRij *promotion*=0.143/30= 0.005

BRij *people*=0.199/30= 0.007

BRij *physical evidence*=0.060/30= 0.002

BRij *process*=0.118/30= 0.004

SQi *product* responden ke-1= -0.714 x 0.006 = -0.004, hasil perhitungan lainnya bisa dilihat dilampiran.

Langkah keempat menentukan nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$TSQ = \sum_{i=1}^{n} \frac{SQi}{n}$$

Dimana:

TSQ: Nilai kualitas jasa masing-masing responden

SQi: Nilai kualitas jasa faktor ke-i

n:Banyaknya responden

TSQ responden ke-1=

$$\frac{(-0.004 + 0.001 + -0.004 + -0.004 + -0.001 + 0 + -0.004)}{30} = -0.001$$

Langkah kelima menghitung jumlah nilai kualitas jasa. Rumus perhitungannya:

$$\overline{TSQ} = \sum TSQi$$

jika $\overline{TSQ}$ = 0 “memuaskan”

jika $\overline{TSQ}$ > 0 “sangat memuaskan”

jika $\overline{TSQ}$ < 0 “tidak memuaskan”

hasil perhitungan dapat dilihat dilampiran dengan nilai didapat

$\overline{TSQ}$= -0.034 “tidak memuaskan”