BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan divisi loket di Stasiun Kereta Api Kiaracondong yang berjumlah 15 orang sebagai sampel penelitian. Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase %
Pria	11	73%
Wanita	4	27%
jumlah	**15**	**100%**

Sumber : data primer yang telah diolah 2011

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karyawan divisi loket yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang jenis kelamin pria sebesar 73%, dan responden yang berjenis

kelamin wanita sebesar 27%, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria karena perusahaan membutuhkan karyawan laki-laki untuk mengakses dan mengoperasikan Software Tiketing dikarenakan karyawan laki-laki lebih paham terhadap Software Tiketing.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden	Persentase %
20-30 tahun	5	23%
31-40 tahun	10	67%
Jumlah	**15**	**100%**

Sumber : data primer yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dilihat bahwa karyawan divisi loket yang terpilih sebagai responden berdasarkan usia adalah berusia 20-30 tahun sebesar 5 orang dengan presentase 23% sedangkan responden yang berusia 31 – 40 tahun sebesar 10 orang dengan presentase 67%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia karyawan adalah antara 31-40 tahun. Artinya pada tingkat usia sekitar 31-40 tahun merupakan masa yang matang dan produktif serta berpengalaman dibidangnya sehingga diharapkan mampu menggunakan software tiketing dengan baik guna peningkatan kualitas kerja.

4.1.3 Karakteristik Responden terhadap Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah responden	Persentase (%)
SMA/SMK/STM	3	20%
Diploma/D3	2	13%
Sarjana/S1	10	67%
Jumlah	**15**	**100%**

Sumber : data primer yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat dari 15 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu SMA/SMK/STM sebesar 3 orang dengan presentase 20%, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Diploma/D3 sebesar 2 orang dengan presentase 13% sedangkan frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Sarjana/S1 sebesar 10 orang dengan presentase 67 %. Artinya mayoritas karyawan Stasiun Kereta Api Kiaracondong memiliki latar belakang yang cukup tinggi sehingga diharapkan mampu menggunakan software tiketing dengan baik guna peningkatan kualitas kerja.

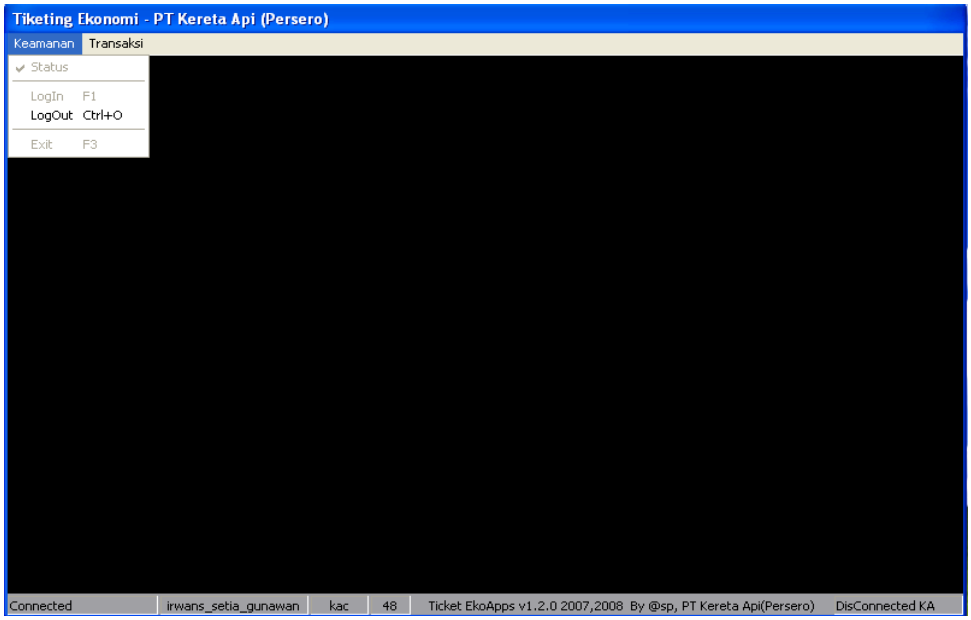
4.2 Deskripsi *Software* Tiketing yang sedang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong

4.2.1 Tampilan *Sofware* Tiketing

Tampilan *Software* Tiketing tediri dari beberapa menu yaitu: menu transaksi penjualan tiket, menu pembatalan pembeli dan menu pembatalan petugas.

1. Menu Utama

Tampilan program awal menu utama pada gambar 4.1 di bawah ini adalah tampilan ketika user masuk kedalam *Software* Tiketing sesudah login.



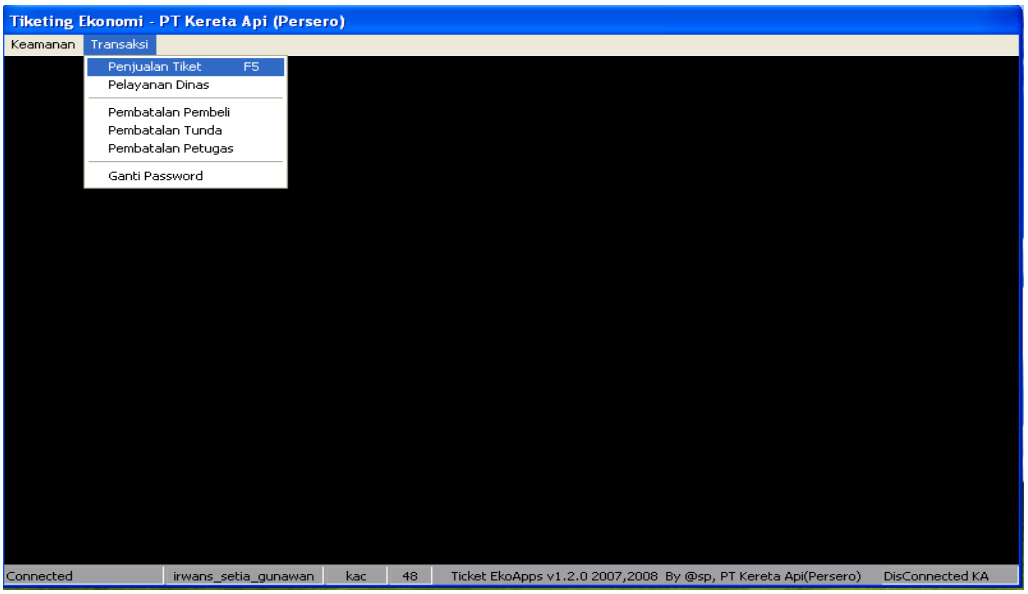
Gambar 4.1
Tampilan Awal Software Tiketing

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dimana tampilan awal ini dilakukan oleh karyawan bagian loket, karyawan melakukan login untuk mengawali kegiatan

transaksi penjualan tiketa. Dimana dalam menu ini, karyawan memasukan user id, password.

2. Tampilan Menu Transaksi

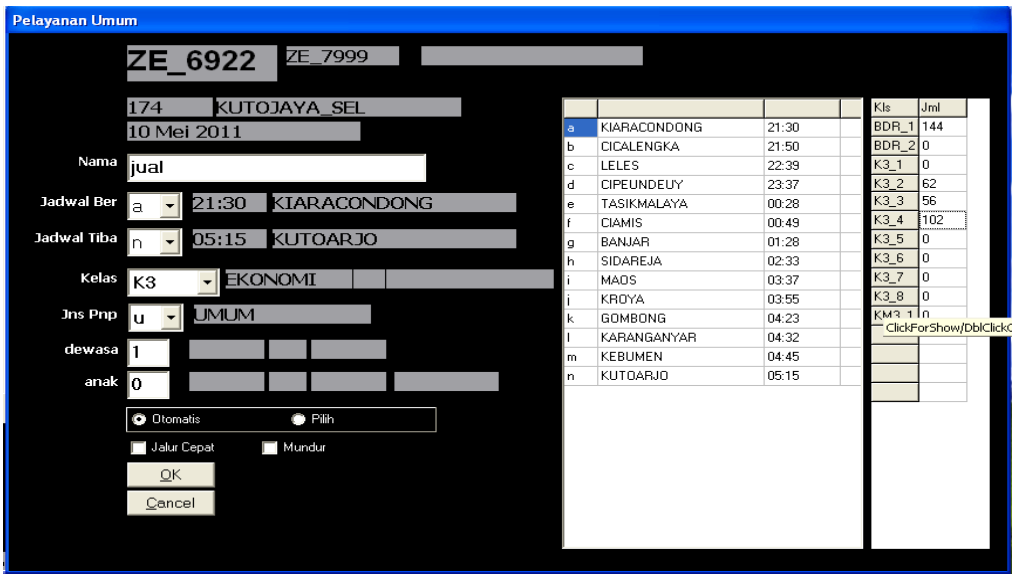
Menu transaksi memberikan informasi tentang penjualan tiket, pembatalan pembeli, pembatalan petugas.



Gambar 4.2
Tampilan Menu Transaksi

3. Menu Penjualan Tiket

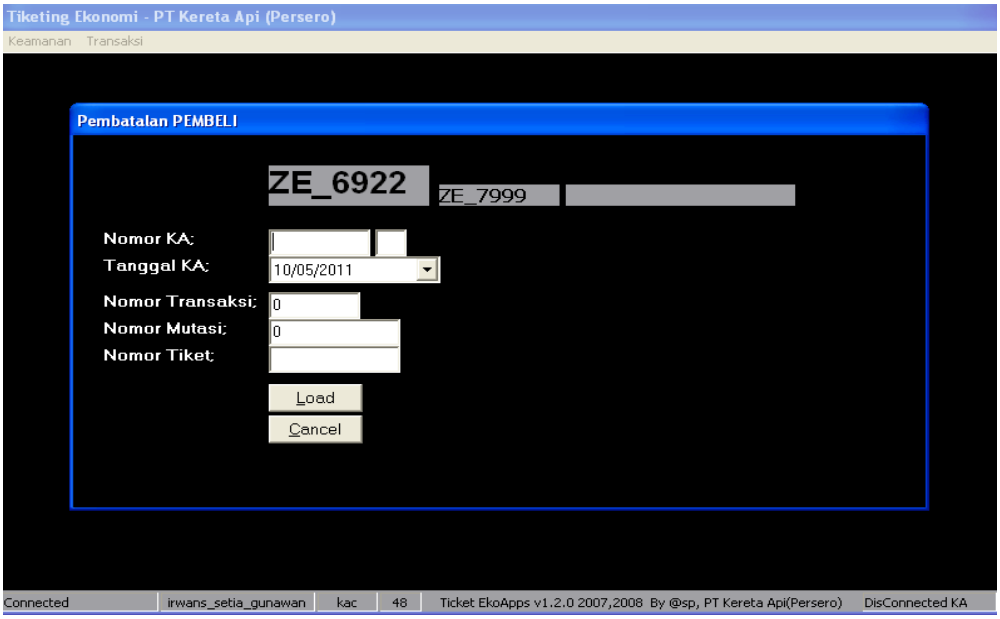
Menu ini berguna untuk melakukan transaksi penjualan tiket sebelum melakukan penjualan tiket, karyawan harus memasukan nomor kereta sesuai pemesanan penumpang. Akan tampil jam keberangkatan di setiap stasiun dan jumlah kursi yang terisi.



Gambar 4.3
Tampilan Menu Transaksi Penjualan Tiket

4. Menu Pembatalan Pembeli

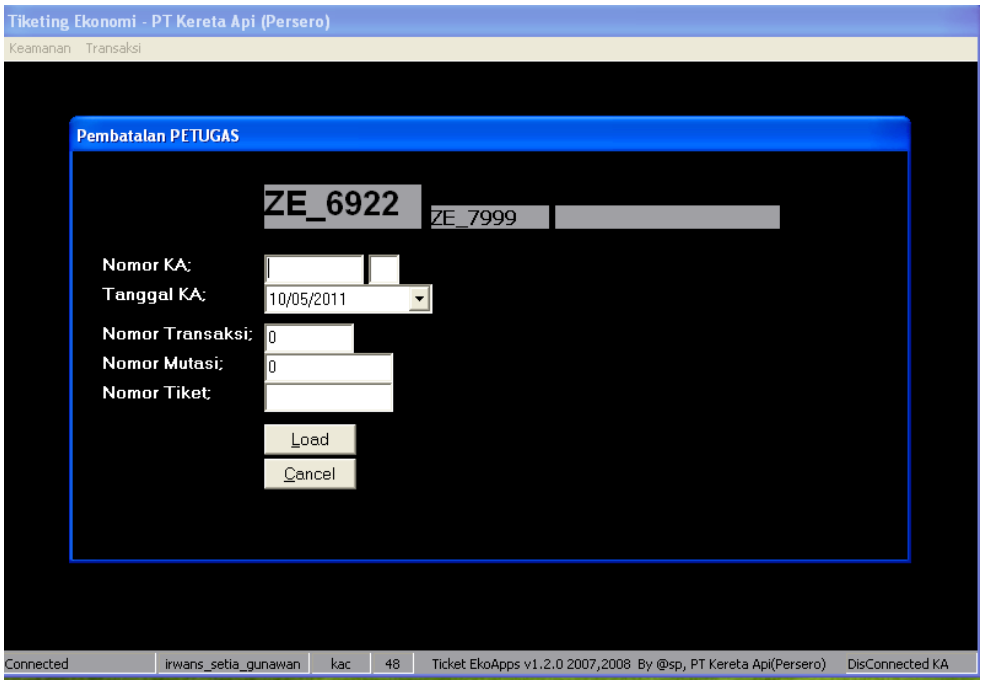
Menu ini berguna untuk pembatalan pembeli apabila terjadi pembatalan keberangkatan penumpang.



Gambar 4.4
Tampilan Menu Pembatalan Pembeli

5. Menu Pembatalan Petugas

Menu ini berguna untuk karyawan yang melakukan kesalahan dalam penginputan tujuan keberangkatan kereta bagi penumpang.



Gambar 4.5
Tampilan Menu Pembatalan Petugas

4.2.2 Prosedur *Software* Tiketing yang sedang berjalan

Berikut akan dijelaskan mengenai analisis *software* tiketing yang sedang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong.

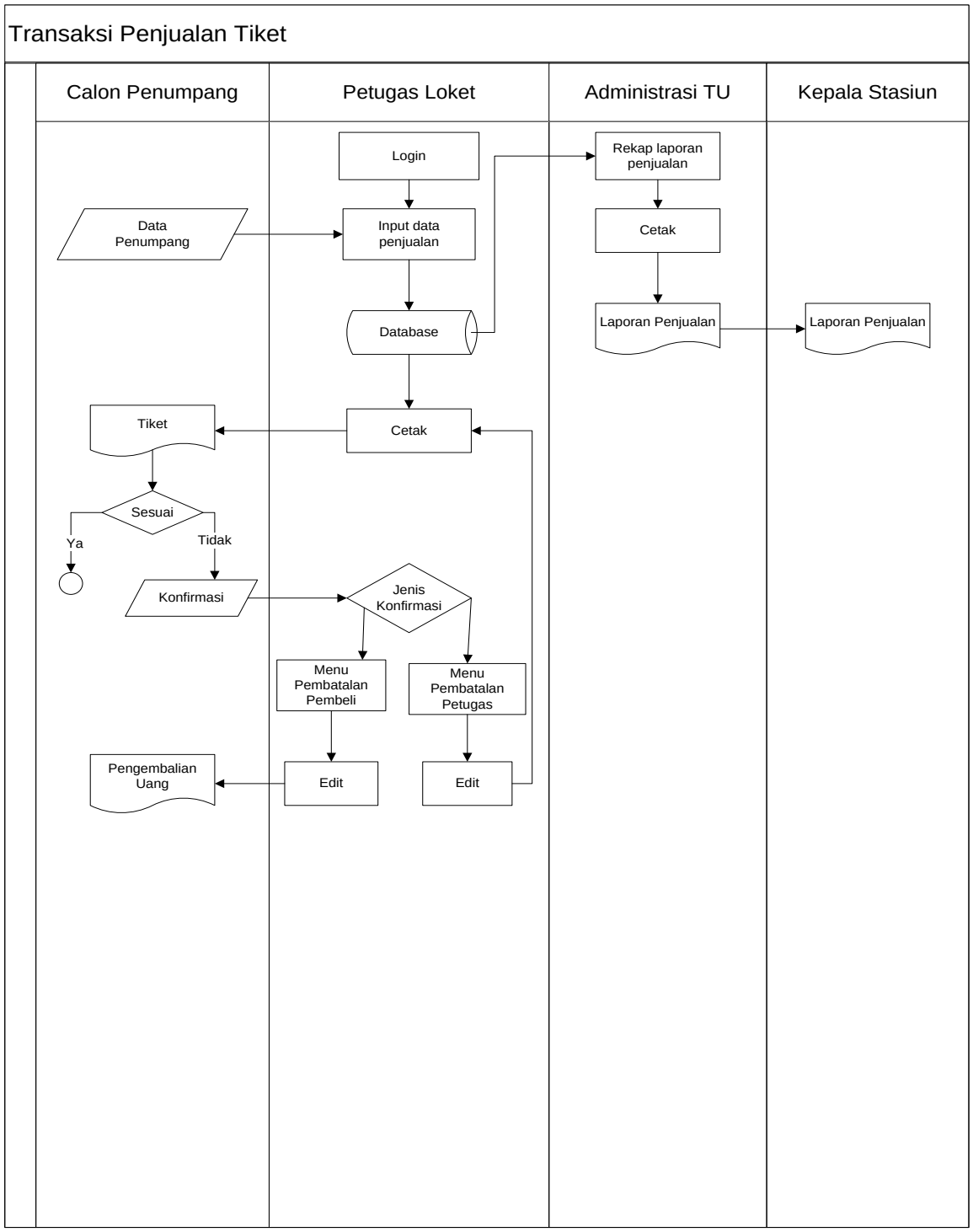
4.2.2.1 *Flowmap*

Dalam prosedur system yang sedang berjalan, penulis menggambarkan aliran dokumen dengan menggunakan flow map, Berikut adalah aliran dokumen (*flowmap*) dalam *Software* Tiketing :

Prosedur Transaksi Penjualan Tiket

Flow map ini menggambarkan proses pelayanan penjualan tiket. Adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

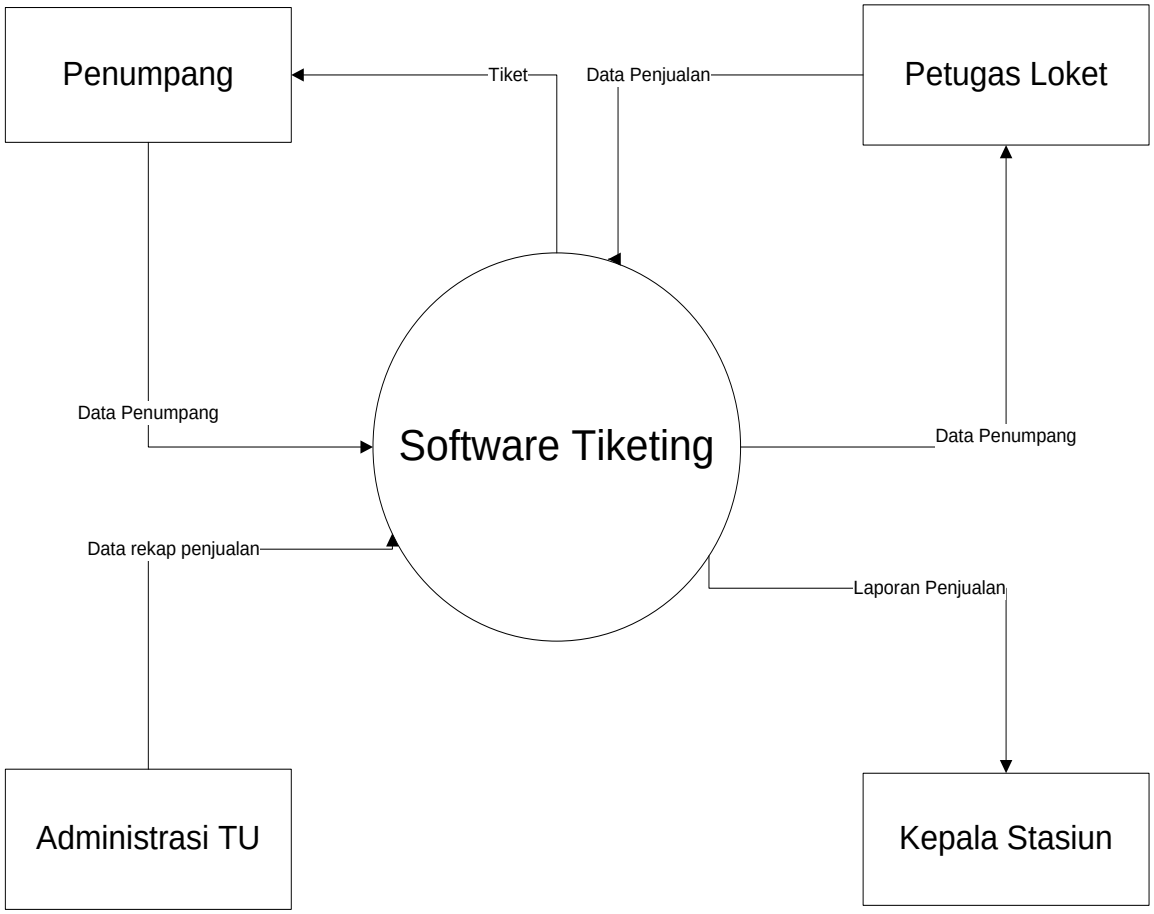
a. Petugas loket melakukan login dengan memasukan username dan password untuk melakukan transaksi penjualan tiket
b. Calon penumpang akan memesan tiket kereta api ke bagian petugas loket. Petugas loket akan menanyakan data penumpang.
c. Setelah itu data akan diinputkan ke dalam database. Kemudian tiket akan dicetak
d. Apabila terjadi kesalahan ketika tiket sudah di cetak. Penumpang bisa melakukan konfirmasi, petugas akan mengedit melalui menu pembatalan pembeli atau pembatalan petugas
e. Setelah data dicetak akan direkap ke dalam data penjualan oleh bagian administrasi TU. Setelah data selesai di rekap maka akan dilaporkan ke Kepala Stasiun sebagai dokumen laporan penjualan.



Gambar 4.6
Flowmap Transaksi Penjualan Tiket

4.2.2.2 Diagram Konteks

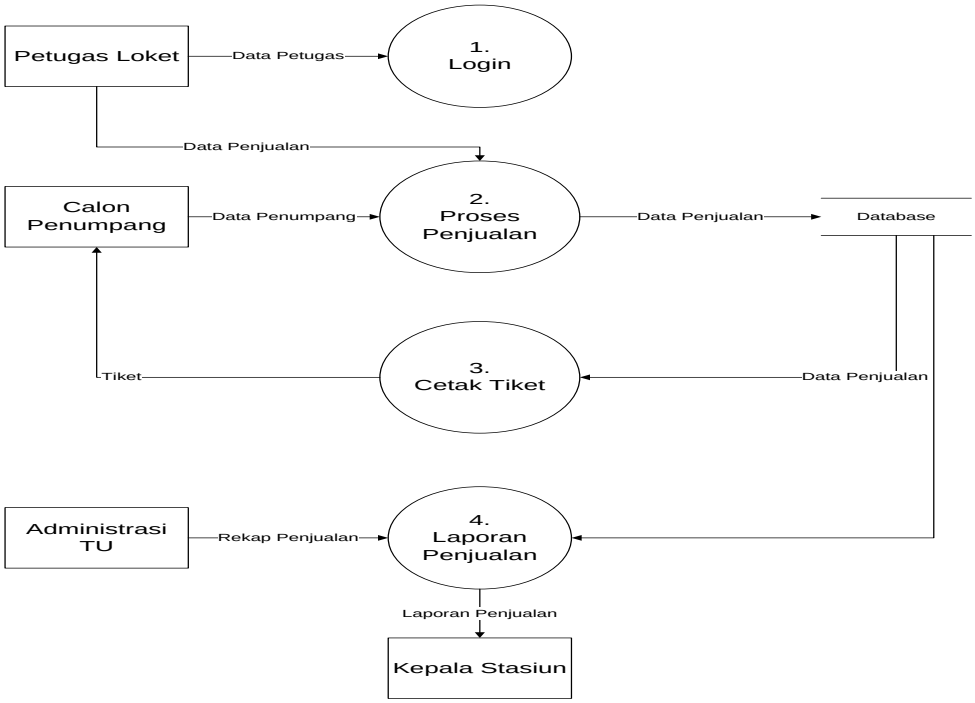
Berikut ini adalah diagaram konteks dari *Software* Tiketing yang meliputi :



Gambar 4.7
Diagram Konteks Yang Sedang Berjalan

4.2.2.3 Data Flow Diagram (DFD)

DFD ini adalah digunakan untuk membuat sebuah model sistem yang sedang berjalan dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data.



Gambar 4.8
Data Flow Diagram Yang Sedang Berjalan

4.3 Analisis Deskriptif

Berikut ini hasil analisis deskriptif pada penelitian yang bejudul Analisis Kualitas *Software* Tiketing Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Karyawan Di Stasiun Kereta Api Kiaracondong adalah sebagai berikut:

4.4 Analisis Kualitas *Software* Tiketing di Stasiun Kerata Api Kiaracondong berdasarkan Tanggapan Responden

Tanggapan Responden terhadap penggunaan *software* tiketing di Stasiun Kerata Api Kiaracondong berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas software tiketing menurut Dr. Richard Schwier, Untuk mengetahui tanggapan responden maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X15 = 75).

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berkut :

Tabel 4.4
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurangaik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas *Software* Tiketing dapat dilihat pada tabel- tabel berikut.

Tabel 4.5
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Perfomance*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Software Tiketing memiliki tingkat kecepatan dalam pengolahan data transaksi penjualan tiket	9	6	0	0	0	15	69	75
2	Dalam memproses pembatalan pembeli Software Tiketing memiliki tingkat kecepatan	5	10	0	0	0	15	65	75
3	Software Tiketing memiliki tingkat kecepatan dalam memproses pembatalan pembeli	4	11	0	0	0	15	64	75
Total								198	225
% Skor actual								88,00%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.5 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator performance sebesar 88,00%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa *Software* Tiketing memiliki tingkat kecepatan dalam pengolahan data transaksi penjualan

tiket. Kemudian pemprosesan pembatalan pembeli dan pemprosesan pembatalan petugas.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Functionality*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
4	Software Tiketing dapat bekerja sesuai dengan fungsinya yang terdapat pada menu penjualan tiket	8	7	0	0	0	15	68	75
5	Menu pembatalan pembeli yang terdapat pada Software Tiketing memuat fungsi yang sesuai dengan kebutuhan penumpang	6	9	0	0	0	15	66	75
6	Software Tiketing dapat menjalankan fungsinya dalam proses pembatalan petugas	4	11	0	0	0	15	64	75
Total								198	225
% Skor actual								88,00%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.6 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator functionality sebesar 88,00%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa *Software* Tiketing dapat bekerja sesuai dengan fungsinya pada menu penjualan tiket. Kemudian menu yang terdapat pada *Software* Tiketing memuat fungsi yang sesuai dengan kebutuhan penumpang juga dapat menjalankan fungsinya dalam proses pembatalan petugas.

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Usability*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
7	Software Tiketing memiliki tingkat kemudahan dalam pengolahan transaksi penjualan tiket	10	5	0	0	0	15	70	75
8	Software Tiketing mampu beroperasi pada proses pembatalan pembeli	2	13	0	0	0	15	62	75
9	Design interface pembatalan petugas pada Software Tiketing sudah memuhi kebutuhan petugas petugas	3	8	4	0	0	15	59	75
Total								191	225
% Skor actual								84,80%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.7 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator performance sebesar 84,80%. Nilai ini berada pada klasifikasi baik, maka dapat diketahui bahwa Software Tiketing memiliki tingkat kemudahan dalam pengolahan data transaksi penjualan tiket kemudian Software Tiketing mampu beroperasi pada proses pembataalan pembeli. Dan design interface pembatalan petugas sudah memenuhi kebutuhan penumpang.

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Reliability*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
10	Software Tiketing mampu menditeksi kesalahan dalam proses transaksi penjualan tiket	8	7	0	0	0	15	68	75
11	Software Tiketing mempunyai tingkat keakuratan output yang dihasilkan	10	5	0	0	0	15	70	75
12	Software Tiketing dapat memberikan konsistensi dalam menghasilkan output dari proses pembatalan petugas	6	9	0	0	0	15	66	75
13	Software Tiketing mampu menditeksi error	3	12	1	0	0	15	61	75
Total								265	300
% Skor actual								88,30%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.8 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator reliability sebesar 88,30%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa *Software* Tiketing mampu menditeksi kesalahan dalam penginputan proses transaksi penjualan tiket. Kemudian *Software* Tiketing mempunyai tingkat keakuratan output juga memberikan konsistensi dalam menghasilkan output pada proses pembatalan petugas.

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Security*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
14	Untuk menjaga keamanan Software Tiketing mempunyai hak akses sendiri dilihat dari user dan password untuk mengakses 3 menu yaitu: penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan petugas	8	7	0	0	0	15	68	75
15	Software Tiketing mampu membatasi transaksi yang tidak sah yang dilakukan karyawan	0	10	1	0	0	15	51	75
16	Software Tiketing mampu pulih dari cress/ngehank	5	10	0	0	0	15	65	75
Total								184	225
% Skor actual								81,70%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.9 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator security sebesar 81,70%. Nilai ini berada pada klasifikasi baik, maka dapat diketahui bahwa Software Tiketing untuk menjaga keamanan mempunyai hak akses dilihat dari password dan username untuk mengakses 3 menu yaitu: penjualan tiket, pembatalan pembeli, pembatalan petugas.

4.3.1.1 Hasil Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas *Software* Tiketing

Tabel 4.10

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Kualitas Software Tiketing

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor actual	Kriteria
1. *Performance*	198	225	88,00%	Sangat Baik
2. *Functionality*	198	225	88,00%	Sangat Baik
3. *Usability*	190	225	84,40%	Baik
4. Reability	265	300	88,30%	Sangat Baik
5. Security	184	225	81,70%	Baik
TOTAL	1035	1200	86,20%	Sangat Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.10 di atas, menunjukan bahwa Kualitas Software Tiketing pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong secara total berada dalam kategori sangat baik dengan mendapat skor 86,20% menyatakan bahwa sangat baik. maka dapat diketahui bahwa kualitas software ticketing pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong sudah baik karena Software Tiketing yang diterapkan sudah baik, demikian juga dengan keamanan data diberikan password dan username untuk setiap karyawan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

4.3.2 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan

Tanggapan Responden terhadap penggunaan *software* tiketing di Stasiun Kerata Api Kiaracondong berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas software tiketing menurut Dr. Richard Schwier, Untuk mengetahui tanggapan responden maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X15 = 75).

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden akan diuraikan pada tabel dibawah ini:

Hasil pengolahan data untuk variabel kinerja karyawan ditunjukkan pada tabel 4.11 dibawah ini :

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Quantity Of Work*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Dengan adanya Software Tiketing, Saya memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam proses transaksi penjualan tiket	7	8	0	0	0	15	67	75
2	Dengan adanya Software Tiketing, saya memiliki ketepatan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan	1	14	0	0	0	15	61	75
Total								128	150
% Skor actual								85,33%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.11 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Quantity Of Work sebesar 85,33%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa karyawan memiliki kemampuan dalam menyeselesaikan pekerjaan dalam proses transaksi penjualan tiket . Kemudian karyawan memiliki ketepatan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan setelah menggunakan *Software* Tiketing.

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Quality Of Work*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
3	Dengan adanya Software Tiketing, ketelitian sayameningkat dalam menyelesaikan transaksi penjualan tiket, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	10	5	0	0	0	15	70	75
4	Dengan adanya Software Tiketing, saya mampu menyelesaikan transaksi penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan petugas dengan tepat waktu	5	10	0	0	0	15	65	75
Total								135	150
% Skor actual								90,00%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Quality Of Work sebesar 90,00%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa ketelitian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan meningkat setelah menggunakan *Software* Tiketing kemudian karyawan memiliki kemampuan dalam menyeselesaikan pekerjaan dengan tepat waktu setelah menggunakan *Software* Tiketing .

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Job Knowledge*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
5	Dengan adanya Software Tiketing, saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	10	5	0	0	0	15	65	75
6	Dengan adanya Software Tiketing, saya lebih terampil dalam melayani transaksi penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan petugas, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	11	4	0	0	0	15	71	75
Total								136	150
% Skor actual								90,60%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.13 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Job Knowledge sebesar 90,60%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Kemudian karyawan lebih terampil dalam melayani transaksi penjualan tiket setelah adanya *Software* Tiketing.

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Creative*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
7	Dengan adanya Software Tiketing, kreatifitas dalam bekerja saya meningkat, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	2	13	0	0	0	15	62	75
8	Dengan adanya Software Tiketing, membuat saya mampu berinovasi demi kemajuan Stasiun Kereta Api Kiaracondong, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	3	10	2	0	0	15	59	75
Total								121	150
% Skor actual								80,67%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.14 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Creative sebesar 80,67%. Nilai ini berada pada klasifikasi baik, maka dapat diketahui bahwa kreatifitas dalam bekerja karyawan meningkat setelah adanya *Software* Tiketing dan berinovasi untuk kemajuan Stasiun Kereta Api Kiaracondong.

Tabel 4.15
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Cooperation*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
9	Dengan adanya Software Tiketing, saya memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan lain, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	13	2	0	0	0	15	73	75
10	Dengan adanya Software Tiketing, keakraban dan keeratan antara kayawan lain menjadi lebih baik, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	6	9	2	0	0	15	66	75
Total								139	150
% Skor actual								92,67%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.15 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Cooperation sebesar 92,6%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan lain. Kemudian keakraban dan keeratan kerjasama dalam bekerja antara karyawan lain menjadi lebih baik setelah menggunakan *Software* Tiketing.

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Dependability*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
11	Dengan adanya Software Tiketing, saya lebih mudah mengikuti petunjuk dan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	3	10	2	0	0	15	61	75
12	Dengan adanya Software Tiketing, saya diberikan kepercayaan oleh atasan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik	0	6	7	2	0	15	49	75
Total								110	150
% Skor actual								73,30%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.16 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Dependability sebesar 73,30%. Nilai ini berada pada klasifikasi baik, maka dapat diketahui bahwa karyawan lebih mudah mengikuti petunjuk dan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan. Kemudian karyawan diberikan kepercayaan oleh atasan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik setelah menggunakan *Software* Tiketing.

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Inisiative*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
13	Dengan adanya Software Tiketing, kemampuan saya meningkat dalam menyelesaikan pekerjaan, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	11	4	0	0	0	15	71	75
14	Dengan adanya Software Tiketing, membuat saya sadar akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atasan	4	11	0	0	0	15	64	75
Total								125	150
% Skor actual								83,30%	

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.17 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Inisiative sebesar 83,30%. Nilai ini berada pada klasifikasi baik, maka dapat diketahui bahwa kemampuan inisiatif karyawan meningkat dan berkembang dalam bekerja. Kemudian karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja setelah menggunakan *Software* Tiketing.

Tabel 4.18
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Personal Qualities*

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
15	Dengan adanya Software Tiketing, tingkat integritas dan kemampuan saya meningkat dalam menyelesaikan pekerjaan, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	2	12	1	0	0	15	61	75
16	Dengan adanya Software Tiketing, kinerja saya meningkat, jika dibandingkan sebelum adanya Software Tiketing	11	4	0	0	0	15	71	75
Total								132	150
% Skor actual								87,80%	

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.18 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Personal Qualities sebesar 87,80%. Nilai ini berada pada klasifikasi sangat baik, maka dapat diketahui bahwa tingkat integritas dan kemampuan karyawan meningkat. Kemudian kinerja karyawan meningkat setelah menggunakan *Software* Tiketing.

4.3.2.1 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 4.19
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Kinerja Karyawan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor actual	Kriteria
1. Quantity Of Work	128	150	85,33%	Sangat Baik
2. Quality Of Work	135	150	90,00%	Sangat Baik
3 Job Knowledge	136	150	90,60%	Sangat Baik
4. Creative	121	150	80,67%	Baik
5. Cooperation	139	150	92,67%	Sangat Baik
6. Dependability	110	150	73,30%	Baik
7. Inisiative	125	150	83,30%	Baik
8. Personal Qualities	132	150	87,80%	Sangat Baik
TOTAL	1026	1200	85,50%	Sangat Baik

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.19 di atas, menunjukan bahwa Kinerja Karyawan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong secara total berada dalam kategori sangat baik dengan mendapat skor 85,50% menyatakan bahwa sangat baik. maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong sudah baik karena dengan adanya Software Tiketing dapat membantu dan memperudah karyawan dalam melaksanakan transaksi penjualan tiket. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

4.3.3 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan yang dimaksud adalah kepuasan karyawan dalam menggunakan Software Tiketing. Hasil pengolahan data untuk variabel kepuasan karyawan terhadap Software Tiketing ditunjukkan pada tabel 4.20 dibawah ini :

Tabel 4.20
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Content*

No	Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
			Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
1	Software Tiketing menyediakan menu penjualan tiket	75	74	98,67%	67	89,00%
2	Software Tiketing menyediakan menu pembatalan pembeli dan pembatalan petugas	75	74	98,67%	70	93,30%
3	Menu pembatalan tiket sangat membantu saya untuk mendapatkan informasi jumlah tempat duduk yang terisi	75	68	90,00%	68	90,00%
4	Menu penjualan tiket memberikan informasi tentang jumlah tiket yang terjual di stasiun lain	75	66	87,00%	71	94,00%
Total		**300**	**282**	**93,00%**	**276**	**91,00%**

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.20 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Content sebesar 93,00% untuk performance dan sebesar 91,00% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna *software* tiketing sudah puas dengan tersedianya menu transaksi penjualan tiket, menu pembatalan pembeli dan menu pembatalan petugas.

Tabel 4.21
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Accurancy*

No	Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
			Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
5	Software Tiketing selalu error saat melakukan pembatalan petugas	75	54	98,67%	25	89,00%
6	Software Tiketing mampu membeikan peringatan jika terjadi kesalahan dalam proses transaksi penjualan tiket	75	66	98,67%	68	93,30%
7	Saya mudah menyelesaikan masalah yang terkait dengan Software Tiketing tanpa menghubungi bagian IT DAOP2 Bandung	75	60	90,00%	64	90,00%
Total		**225**	**180**	**79,00%**	**157**	**69,78%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.21 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Accurancy sebesar 79,00% untuk performance dan sebesar 69,78% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *software* tiketing sudah puas dengan kemampuan *software* tiketing dalam memberikan peringatan jika terjadi kesalahan dalam transaksi penjualan tiket.

Tabel 4.22
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Format*

No	Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
			Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
8	Tampilan interface Software Tiketing mudah dan menarik	75	67	89,39%	67	89,30%
9	Tampilan menu (penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan petugas) mudah dicari pada Software Tiketing	75	69	90,00%	66	97,00%
10	Untuk keamanan data saya diberi user dan password dalam menggunakan Software Tiketing	75	74	98,00%	70	93,00%
Total		**225**	**210**	**93,30%**	**157**	**91,00%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.22 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Format sebesar 93,30% untuk performance dan sebesar 91,00% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *software* tiketing sudah puas dengan tampilan *software* tiketing mudah dan menarik, tampilan menu penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan

petugas mudah di cari dalam *software* tiketing kemudian untuk keamanan data setiap petugas diberikan password dan username untuk menggunakan s*oftware* tiketing.

Tabel 4.23
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Ease Of Use*

No	Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
			Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
11	Software Tiketing memudahkan anda menginputkan data penumpang dan menentukan pemesanan tempat duduk	75	71	94,00%	70	93,30%
12	Saya dapat melakukan pembatalan pembeli jika terjadi perubahan data yang di sampaikan penumpang	75	63	83,00%	68	90,60%
13	Anda dapat melakukan pembatalan petugas jika terjadi kesalahan tujuan keberankatan	75	69	90,00%	67	88,00%
Total		**225**	**203**	**90,00%**	**209**	**92,80%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.23 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Ease Of Use sebesar 90,00% untuk performance dan sebesar 92,80% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *software* tiketing belum puas dengan kemampuan *software* tiketing dalam melakukan pembatalan pembeli jika tejadi pembatalan keberangkatan yang disampaikan oleh penumpang dan pembatalan petugas jika terjadi kesalahan dalam tujuan keberangkatan.

Tabel 4.24
Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator *Timeliness*

No	Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
			Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
14	Saya dapat menyelesaikan proses transaksi penjualan tiket dengan tepat waktu	75	65	94,00%	66	93,30%
15	Software Tiketing memberikan informasi data rekap penjualan tiket dengan akurat	75	71	83,00%	66	90,60%
Total		**150**	**136**	**90,60%**	**132**	**88,00%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.24 di atas, menunjukan persentase total skor untuk indikator Timeliness sebesar 90,60% untuk performance dan sebesar 88,00% untuk harapan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna sudah puas dengan kemampuan *software* tiketing dalam menyelesaikan proses transaksi penjualan tiket dan s*oftware* tiketing dapat memberikan rekap penjualan tiket dengan akurat.

4.3.3.1 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Karyawan

Tabel 4.25

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Karyawan

Indikator	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor Actual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor actual
1. *Content*	300	282	93,00%	276	91,00%
2. *Accurancy*	225	180	79,00%	157	69,70%
3. *Format*	225	210	93,30%	207	91,00%
4. *Ease Of Use*	225	203	90,00%	209	92,80%
5. *Timeliness*	150	136	90,60%	132	88,00%
TOTAL	1125	1011	89,80%	981	87,20%

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.25 di atas, menunjukan bahwa karyawan dalam menggunakan *Software* Tiketing di Stasiun Kereta Api Kiaracondong pada umumnya sudah puas. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* masih lebih tinggi dari persentase total skor harapan. Artinya para karyawan *Software* Tiketing sudah puas dengan menu yang ada dalam *Software* karena sesuai dengan kebutuhan penumpang. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

4.4 Analisis Verifikatif

Berikut adalah hasil analisis verifikatif pada penelitian yang berjudul Analisis Kualitas *Software* Tiketing Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan dan

4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas
Kuesioner Kualitas *Software* Tiketing

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,747	0,30	Valid
Item 2	0,388	0,30	Valid
Item 3	0,610	0,30	Valid
Item 4	0,473	0,30	Valid
Item 5	0,554	0,30	Valid
Item 6	0,643	0,30	Valid
Item 7	0,611	0,30	Valid
Item 8	0,617	0,30	Valid
Item 9	0,461	0,30	Valid
Item 10	0,665	0,30	Valid
Item 11	0,557	0,30	Valid
Item 12	0,619	0,30	Valid
Item 13	0,667	0,30	Valid
Item 14	0,418	0,30	Valid
Item 15	0,693	0,30	Valid
Item 16	0,553	0,30	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas
Kuesioner Kinerja Karyawan

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,414	0,30	Valid
Item 2	0,447	0,30	Valid
Item 3	0,617	0,30	Valid
Item 4	0,499	0,30	Valid
Item 5	0,456	0,30	Valid
Item 6	0,447	0,30	Valid
Item 7	0,484	0,30	Valid
Item 8	0,531	0,30	Valid
Item 9	0,364	0,30	Valid
Item 10	0,517	0,30	Valid
Item 11	0,518	0,30	Valid
Item 12	0,701	0,30	Valid
Item 13	0,625	0,30	Valid
Item 14	0,391	0,30	Valid
Item 15	0,481	0,30	Valid
Item 16	0,425	0,30	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Tabel 4.28
Hasil Uji Validitas
Kuesioner Kepuasan Karyawan

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,420	0,30	Valid
Item 2	0,338	0,30	Valid
Item 3	0,618	0,30	Valid
Item 4	0,590	0,30	Valid
Item 5	0,543	0,30	Valid
Item 6	0,492	0,30	Valid
Item 7	0,665	0,30	Valid
Item 8	0,551	0,30	Valid
Item 9	0,420	0,30	Valid
Item 10	0,534	0,30	Valid
Item 11	0,552	0,30	Valid
Item 12	0,598	0,30	Valid
Item 13	0,771	0,30	Valid
Item 14	0,661	0,30	Valid
Item 15	0,538	0,30	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan SPSS 18 *For Windows* :

Tabel 4.29
Uji Reliabilitas Kualitas *Software* Tiketing (Variabel X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	16

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X (Kualitas *Software* Tiketing) memiliki Cronbach's Alpha 0,905 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

Tabel 4.30
Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Variabel Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	16

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel Y (Kinerja Karyawan) memiliki Cronbach's Alpha 0,865 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

Tabel 4.31
Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan (Variabel Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	15

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 18.0 For Windows(2011)

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel Z (Kepuasan Karyawan) memiliki Cronbach's Alpha 0,888 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

4.4.2 Hasil Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas *Software* Tiketing (X), variabel intervening kinerja karyawan (Y) dan variabel dependen kepuasan karyawan (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel

Hasil dari perhitungan korelasi menggunakan SPSS 18 *for windows*, dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 4.32
Nilai Korelasi Antar Variabel

Correlations

		Z	X	Y
Pearson Correlation	Z	1.0000	.8296	.8373
	X	.8296	1.0000	.7412
	Y	.8373	.7412	1.0000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.0001	.0000
	X	.0001	.	.0008
	Y	.0000	.0008	.
N	Z	15	15	15
	X	15	15	15
	Y	15	15	15

Tabel 4.33

Kriteria Nilai Korelasi

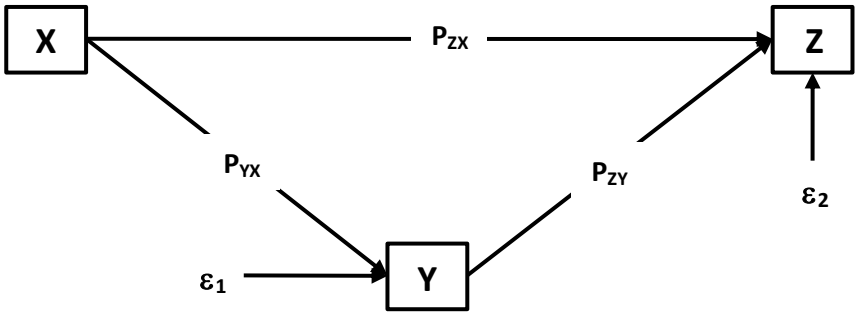
-1 ≤ r ≤ + 1	**Tingkat Keeratan**
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Kuat
0,60 – 0,79	Korelasi Kuat
0,39 – 0,59	Korelasi Sedang
0,20 – 0,39	Korelasi Rendah
0,00 – 0,19	Tidak Ada Korelasi

Sumber: Umi Narimawati, (2007 : 87)

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas *Software* Tiketing (X) dangan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,7412 dan masuk dalam kategori kuat atau erat. Arah hubungan positif antara kualitas Software Tiketing dengan kinerja karyawan menujukkan bahwa kualitas Software Tiketing yang baik akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Kemudian hubungan antara kualitas Software Tiketing (X) dengan kepuasan karyawan (Z) sebesar 0,8296 termasuk dalam kategori sangat kuat, demikian juga hubungan antara kinerja karyawan (Y) dengan kepuasan karyawan (Z) sebesar 0,8373 termasuk dalam kategori sangat kuat dengan arah positif.

4.4.3 Analisis Pengaruh Kualitas *Software* Tiketing Terhadap Kinerja karyawan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan karyawan

Semakin baik kualitas *Software* Tiketing diharapkan meningkatkan kinerja karyawan sehingga kepuasan karyawan diharapkan juga akan semakin meningkat. Berdasarkan data yang terkumpul, pada penelitian ini akan diuji pengaruh kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan dan implikasinya terhadap kepuasan karyawan. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh kualitas *Software* Tiketing terhadap kinerja karyawan, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh kualitas *Software* Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan. Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.4 Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam 2 bentuk persamaan struktural sebagai berikut.

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$\mathbf{Y = P_{YX}X + \varepsilon_1}$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

$$\mathbf{Z = P_{ZX}X + P_{ZY}Y + \varepsilon_2}$$

Keterangan:
Z = Kepuasan karyawan
Y = Kinerja karyawan
X = Kualitas *Software* Tiketing
$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur Kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan
$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur Kualitas Software Tiketing terhadap kepuasan karyawan
$\mathbf{P_{ZY}}$ = Koefisien jalur kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan
ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh kualitas Software Tiketing terhadap

kinerja karyawan dan implikasinya terhadap kepuasan karyawan, terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.*

4.4.3.1 Koefisien Jalur

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan Software Tiketing SPSS.18 diperoleh koefisien jalur kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan sebagai berikut.

Tabel 4.34
Koefisien jalur kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan

Coefficients [a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.7964	.3206		2.4840	.0274
	X	.6642	.1668	.7412	3.9811	.0016

a. Dependent Variable: Y

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,7421 pada tabel 4.34 merupakan nilai koefisien jalur kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan. Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan.

Tabel 4.35
Koefisien jalur kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan

Coefficients [a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.5050	.0833		6.0635	.0001
	X	.1275	.0532	.4637	2.3993	.0336
	Y	.1515	.0593	.4937	2.5544	.0253

a. Dependent Variable: Z

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,4637 dan 0,4937 pada tabel 4.35 merupakan nilai koefisien jalur kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan.

4.4.3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari mangkuadratkan nilai koefisien jalur, jadi koefisien determinasi kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

$$R^2_{Y1} = (P_{YX})^2 = (0,7421)^2$$
$$= 0,5494$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan Software Tiketing SPSS.18 diperoleh koefisien determinasi kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan sebagai berikut.

Tabel 4.36

Koefisien determinasi kualitas Software Tiketing terhadap kinerja karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.7412[a]	.5494	.5147	.31407

a. Predictors: (Constant), X

Nilai koefisien determinasi dinterpretasikan sebagai besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas Software Tiketing memberikan pengaruh sebesar 54,94% terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya sebesar 45,06% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kualitas Software Tiketing.

Selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan secara bersama-sama. Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel independen dengan kepuasan karyawan.

$$R^2_{Z(XY)} = \begin{bmatrix} 0,4637 & 0,4937 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0,8296 \\ 0,8373 \end{bmatrix}$$

$$= 0,7980$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan Software Tiketing SPSS.15 diperoleh koefisien determinasi kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan sebagai berikut.

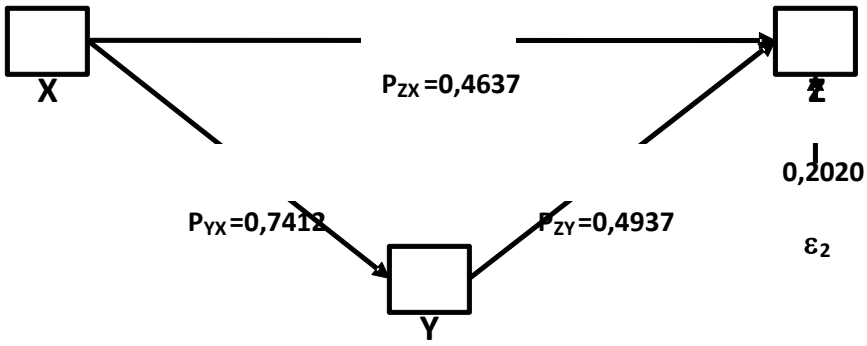
Tabel 4.37
Koefisien determinasi kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.8933[a]	.7980	.7644	.06718

a. Predictors: (Constant), Y, X

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama kualitas Software Tiketing dan kinerja karyawan memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 79,80% terhadap kepuasan karyawan. Sisanya sebesar 20,20% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti. Secara visual jalur dari variabel independen terhadap kepuasan karyawan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.9

Diagram Dan Koefisien Jalur Kualitas *Software* Tiketing Terhadap Kinerja dan Kepuasan Karyawan

4.4.5 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis

Setelah dihitung besarnya kontribusi/pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, selanjutnya dilakukan uji signifikansi untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih eksak dari hasil penelitian. Pengujian hipotesis dimulai dari uji sub struktur pertama, dan dilanjutkan dengan uji sub struktur kedua (model lengkap).

a) Dampak Kualitas Software Tiketing Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah pengaruh software ticketing terhadap kinerja kayawan. Selanjutnya untuk membuktikan apakah kualitas Software Tiketing memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ Kualitas Software Tiketing tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

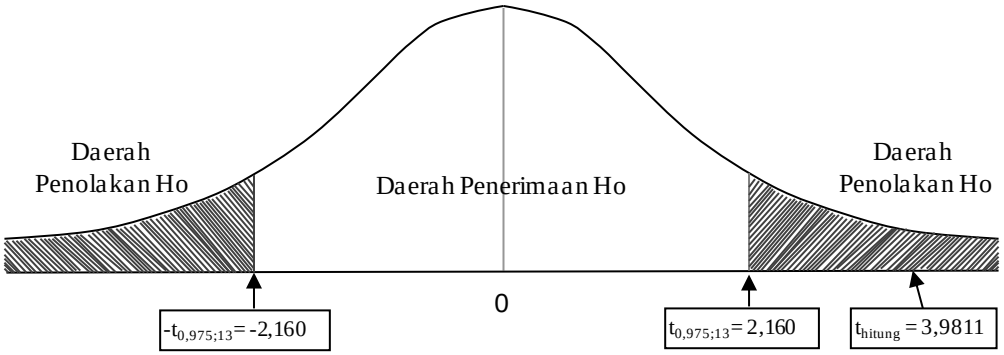
$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ Kualitas Software Tiketing memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{YX}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{YX})}{n-2}}}$$

$$`t = \frac{0,7412}{\sqrt{\frac{(1-0,5494)}{15-2}}} = 3,9811$$

Jadi diperoleh nilai statistik uji t sebesar 3,9811 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.25. Kriteria pengujiannya adalah, "Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$", dimana dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 13 diperoleh nilai t sebesar 2,160. Karena t_{hitung} (3,9811) lebih besar dibanding t_{tabel} (2,160) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas Software Tiketing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 4.10
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kualitas Software Tiketing Terhadap Kinerja karyawan

Pada gambar 4.10 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa kualitas Software Tiketing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

b) **Dampak Kualitas Software Tiketing Terhadap Kepuasan Karyawan**

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah pengaruh software ticketing terhadap kepuasan kayawan. Selanjutnya untuk membuktikan apakah kualitas Software Tiketing memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

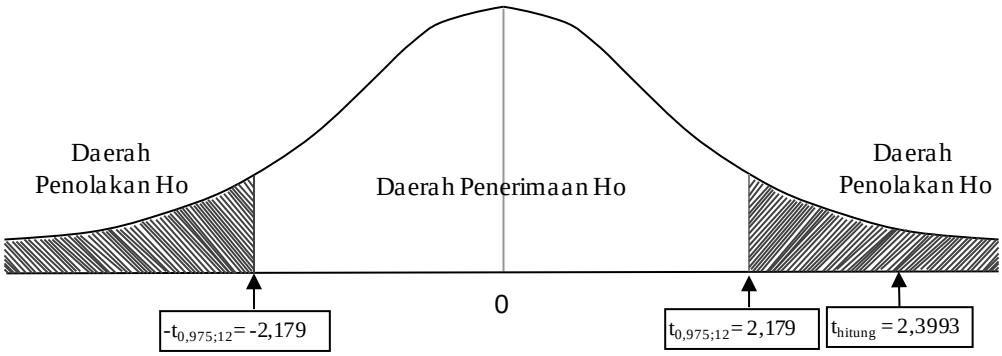
Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZX} = 0$ Kualitas Software Tiketing tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan karyawan

Ha: $\rho_{ZX} \neq 0$: Kualitas Software Tiketing memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan karyawan

Statistik uji: $t_{hitung} = \frac{0,4637}{\sqrt{\frac{(1-0,7980)\times 2,2192}{(15-2-1)}}} = 2,3993$

Nilai statistik uji t sebesar 2,3993 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.27, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 12 diperoleh nilai sebesar 2,179. Karena t_{hitung} (2,3993) lebih besar dibanding t_{tabel} (2,179) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas Software Tiketing secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan .



Gambar 4.11
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kualitas Software Tiketing Terhadap Kepuasan karyawan

gambar 4.11 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa kualitas Software Tiketing secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

c) Dampak kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan

Hipotesis ketiga yang akan diuji adalah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan. Selanjutnya untuk membuktikan apakah kinerja karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

Hipotesis:

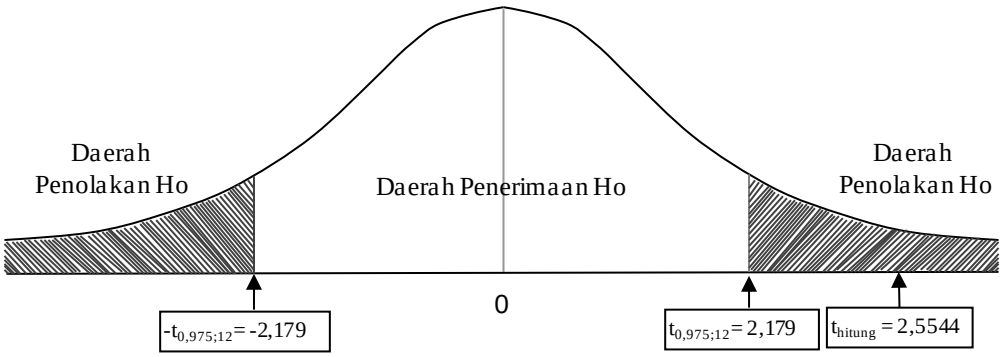
Ho: $\rho_{ZY} = 0$ Kinerja karyawan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan karyawan

Ha: $\rho_{ZY} \neq 0$: Kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan karyawan

Statistik uji: $t_{hitung} = \dfrac{0,4837}{\sqrt{\dfrac{(1-0,7980)\times 2,2192}{(15-2-1)}}} = 2,5544$

Nilai statistik uji t sebesar 2,5544 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.27, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 12 diperoleh nilai sebesar 2,179. Karena t_{hitung} (2,5544) lebih besar dibanding t_{tabel} (2,179) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95%

dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan .



Gambar 4.12
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan karyawan

Pada gambar 4.12 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.