# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Konsumen di PT. Orindo Alam Ayu (ORIFLAME). Karakteristik responden dapat dikategorikan menurut Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| **Perempuan** | 19 | 63.4% |
| **Laki-laki** | 11 | 36.6% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin, terdapat sebanyak 19 orang atau 63,4 % Konsumen adalah perempuan, dan sebanyak 11 orang atau 36,6% adalah laki-laki. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jenis kelamin Konsumen adalah perempuan.

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

| NO. | Uraian | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1. | 20-30 | 22 | 73.4% |
| 2. | 31-40 | 7 | 23.4% |
| 3. | 41-50 | 1 | 3.4% |
| 4. | ≥51 | 0 | 0% |
| **Jumlah** | | **30** | **100%** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan usia, terdapat sebanyak 22 orang atau 73,4 % konsumen berusia 20-30 tahun, 7 orang atau 23,4 % berusia antara 31-40 tahun dan 1 orang atau 3,4 % berusia antara 41 - 50. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia konsumen adalah antara 20-30 tahun.

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| SMA | 16 | 53.4% |
| D1 | 0 | 0% |
| D3 | 4 | 13.4% |
| S1 | 10 | 33.4% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan pendidikan, terdapat sebanyak 16 orang atau 53,4% konsumen berpendidikan SMA, 4 orang atau 13,4 % berpendidikan D1 dan sebanyak 10 orang atau 33,4 % berpendidikan S1. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen berpendidikan SMA.

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Masa Berlangganan**

| Uraian | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| < 1 tahun | 7 | 23.4% |
| 1-5 tahun | 16 | 53.4% |
| 6-10 tahun | 7 | 23.4% |
| > 10 tahun | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan masa langganan, terdapat sebanyak 7 orang atau 23,4% konsumen berlanganan antara < 1 tahun, sebanyak 16 orang atau 53,4% telah berlangganan antara 1-5 tahun, dan sebanyak 7 orang atau 23,4% telah berlanganan antara 6-10 tahun. Maka dapat

disimpulkan bahwa mayoritas konsumen telah mempunyai masa berlanganan antara 1-5 tahun.

## 4.2 Analisis Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online yang sedang berjalan di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

Prosedur Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online yang sedang berjalan di PT. Orindo Alam Ayu adalah sebagai berikut dan akan dijelaskan dengan menggunakan pendekatan terstruktur dengan alat bantu seperti, diagram aliran dokumen (*Flow Map*), diagram konteks, *data flow diagram* (DFD). Berikut adalah diagram aliran dokumen (*Flow Map*), diagram konteks, *data flow diagram* (DFD) Penjualan Kosmetik secara Online :

1. Customer mengisi form order sesuai dengan order yang di inginkan.
2. Form order diserankan kepada Downline.
3. Downline melakukan login dan memasukan kode produk dan jumlah order sesuai dalam form order ke database Sistem Informasi Penjualan Kosmetik.
4. Orifast cek stock barang yang di pesan, jika produk yang di inginkan ada cetak kwitansi dan produk yang di inginkan tidak ada form order di kembalikan kepada customer.
5. Orifast mencetak kwitansi 3 rangkap setiap pengorderan produk, rangkap 1 di simpan oleh Orifast sebagai arsip.
6. Rangkap 2 di berikan kepada Downline sebagai bukti order.
7. Rangkap 3 di berikan kepada customer untuk melakukan pembayaran.

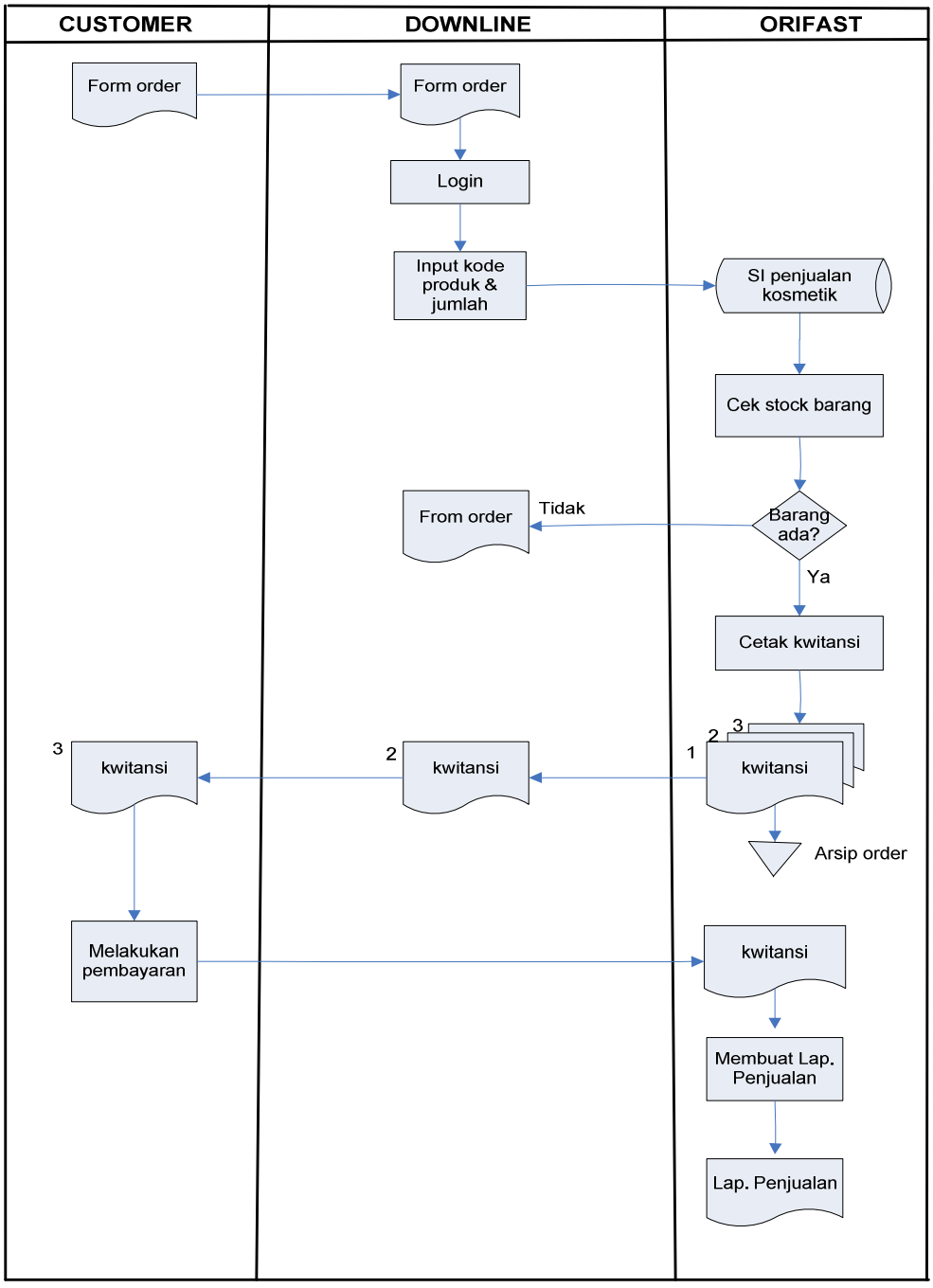
8. Customer melakukan pembayaran kepada Orifast dengan menyerahkan kwitansi dan akan mendapatkan produk sesuai orderan apabila pembayaran telah lunas.
9. Orifast membuat laporan penjualanproduk.

### 4.2.1. Flowmap

Flowmap adalah penggambaran secara grafik dari langkah - langkah dan urutan prosedur dari suatu program. Flowmap berguna untuk membantu analis dan programer untuk memecahkan masalah kedalam segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif pengoperasian. Biasanya flowmap mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya masalah yang perlu dipelajaridan dievaluasi lebih lanjut.

Flow Map yang sedang berjalan pada Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

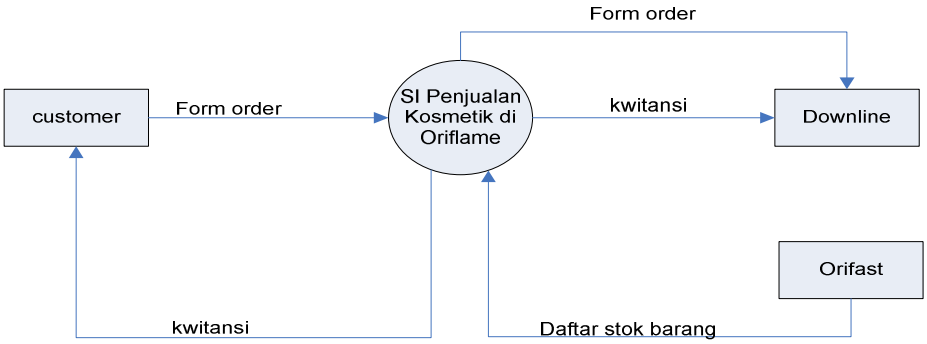
.




Gambar 4.2.1 Flowmap Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di Oriflame.

4.2.1.1. Diagram konteks Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame)

Diagram Konteks adalah diagram tingkat tinggi yang menggambarkan seluruh jaringan masukan dan keluaran suatu sistem. Tujuan dari diagram konteks adalah untuk menggambarkan suatu sistem yang sedang berjalan dan mendefinisikan awal hingga akhir dari data yang masuk dan data yang keluar dari system. Diagram Konteks yang sedang berjalan pada Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di Oriflame Adalah :

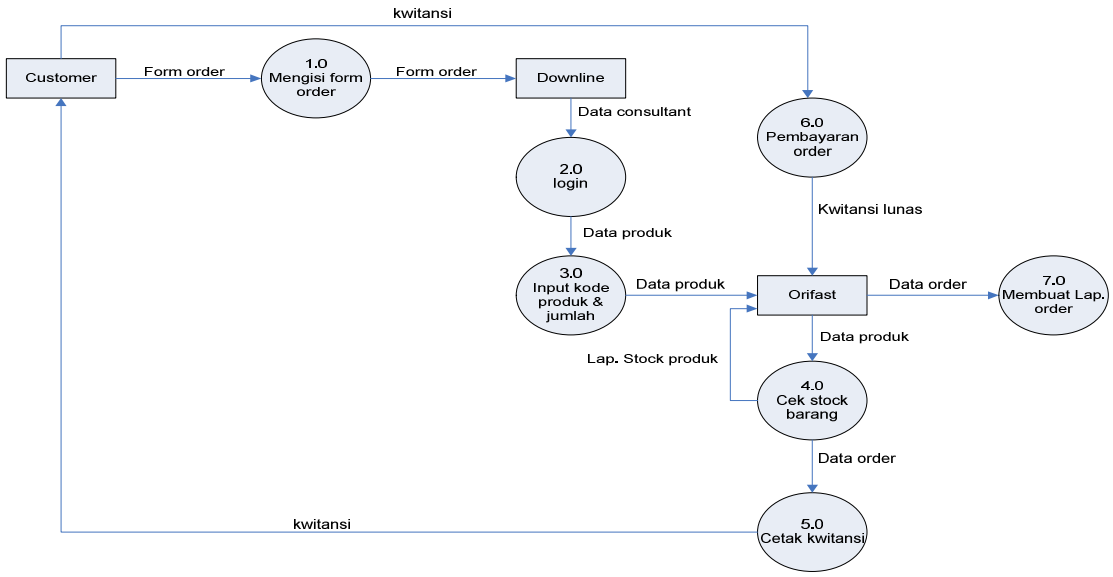



Gambar 4.2.2 Diagram konteks Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di Oriflame

4.2.1.2. Data Flow Diagram Sistem informasi Penjualan kosmetik secara online di Oriflame

Data Flow Diagram (DFD) merupakan alat yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir ataupun lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan. DFD juga merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur.

Adapun Data Flow Diagram yang sedang berjalan di Sistem Informasi Perwalian Online adalah sebagai berikut :

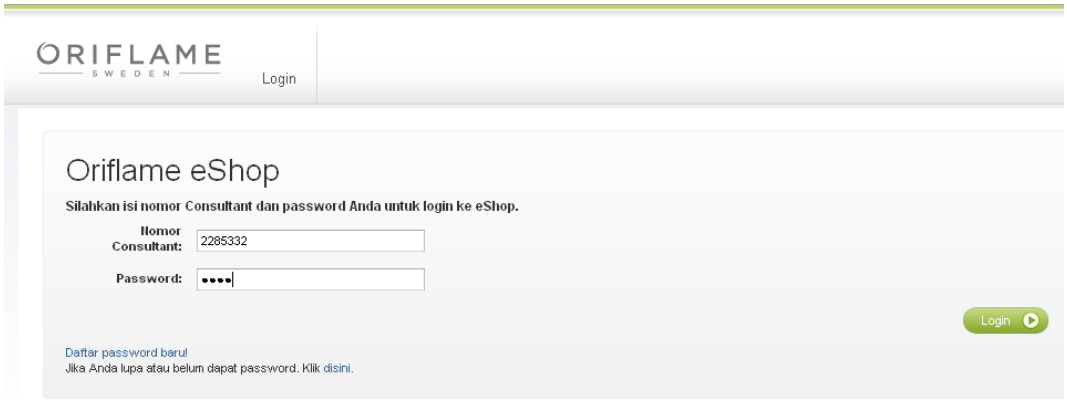



Gambar 4.2.3 DFD Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di Oriflame.

### 4.2.1.3. Tampilan Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

1. Form Menu Login

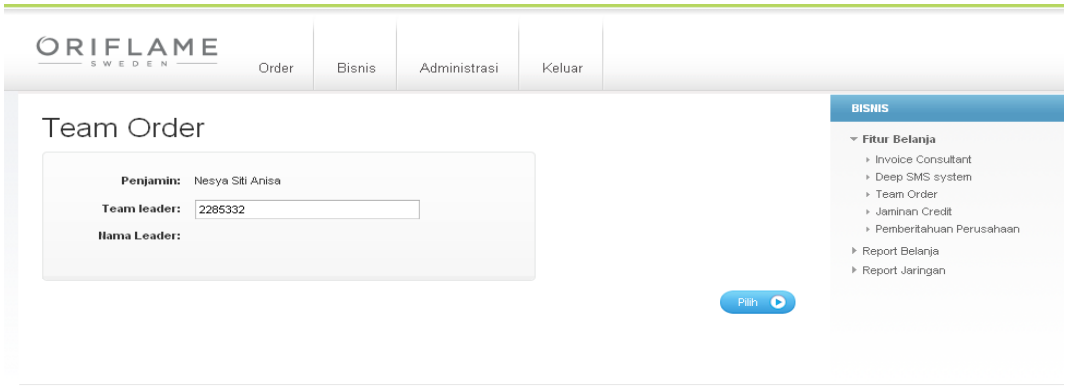
   Setelah memasukan alamat website Oriflame akan muncul halaman login seperti di bawah ini, halaman ini bias di pakai untuk customer yang sudah menjadi member atau sudah menjadi Consultant.




**Gambar 4.2.4 Form Login**

2. Form Menu utama

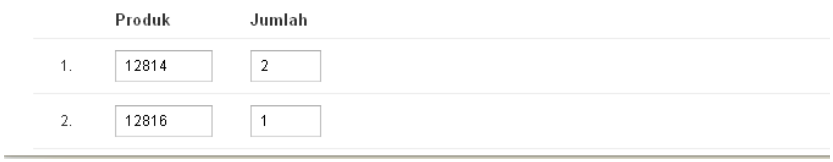
   Berikut adalah Form Menu Utama dimana dalam halaman utama ini terdapat fitur belanja Untuk melihat Report belanja produk sebelumnya.




**Gambar 4.2.5 Form Menu utama**

3. Form untuk order produk

   Pada form order ini berfungsi untuk menginput kode produk dan jumlah produk sesuai yang di inginkan customer yang akan di orderkan pada Orifast.




**Gambar 4.2.6 Form Order Produk**

4. Form Hasil Order yang sudah di input

   Tampilan ini adalah hasil dari pengorderan yang sudah di input pada from order produk. Pada halam ini customer bias melihat total order yang akan di bayar kepada Orifast.




**Gambar 4.2.7 Form Hasil Order**

## 4.3 ANALISIS DESKRIPTIF

Pada sub bab ini menjelaskan tentang beberapa analisis yang ada dalam penelitian yang dilakukan, adapun variable yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Penjualan kosmetik secara onloine Sebagai Variabel Independen, dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel dependent. Berikut penjelasan tentang Deskriptif dari kedua Variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Informasi Perwalian Online

Deskripsi Variabel Independen (Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara online) diperoleh melalui perhitungan persentase terhadap skor jawaban responden. Skor tersebut diperoleh dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara online dan Kepuasan Konsumen. Pernyataan yang mewakili Program Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara online adalah nomor 1 sampai dengan nomor 5.

**Tabel 4.5 Kategori penilaian Kuesioner**

| Jawaban | Bobot Nilai |
|---|---|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Tidak Tahu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

1. Pernyataan 1 : Proses penjualan kosmetik menggunakan sistem informasi online cepat.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Kategori jawaban responden terhadap proses penjualan kosmetik menggunakan sistem informasi online cepat.**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 19 | 36,7 % |
| Setuju | 11 | 63,3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0 % |
| Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa proses penjualan dalam sistem informasi online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) cepat.

2. Pernyataan 2 : Pengaksesan dalam sistem informasi online menjadi mudah.

Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.7**

**Kategori jawaban responden terhadap Pengaksesan dalam sistem informasi online menjadi mudah.**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 18 | 60.0 % |
| Setuju | 12 | 40.0 % |
| Tidak Tahu | 0 | 0 % |
| Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden setuju dan sangat setuju. Hasil ini mencerminkan semua konsumen merasakan kemudahan dalam mengakses situs website Oriflame.

Dengan demikian perusahaan mendapatkan keuntungan dalam proses penjualan produk – produknya.

3. Pernyataan 3 : Keamanan data dalam sistem informasi penjualan kosmetik online terjamin.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.8**

**Kategori jawaban responden terhadap Keamanan data dalam sistem informasi penjualan kosmetik online terjamin.**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 10 | 33.3 % |
| Setuju | 16 | 53.3 % |
| Tidak Tahu | 4 | 13.3 % |
| Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| **Jumlah** | 30 | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju, ada beberapa responden yang menjawab tidak tahu. Hasil ini memperlihatkan hampir seluruh konsumen merasakan bahwa Keamanan data dalam sistem informasi penjualan kosmetik online terjamin. Hal ini dapat memberikan ketenagan bagi konsumen atas kesesuain data misalnya atas point yang diraih konsumen tersebut.

4. Pernyataan 4 : Data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi penjualan kosmetik online berkualitas.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.9**

**Kategori jawaban responden terhadap Data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi penjualan kosmetik online berkualitas.**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 8 | 26.7 % |
| Setuju | 19 | 63.3 % |
| Tidak Tahu | 3 | 10.0 % |
| Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 % |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan dan ada beberapa responden yang menjawab tidak tahu . Hal ini mencerminkan bahwa responden merasa data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi penjualan kosmetik online berkualitas. Ini berarti bahwa informasi yang di hasilkan bersifat tepat waktu, akurat dan relevan.

5. Pernyataan 5 : Data hasil olahan sistem informasi penjualan cosmetic online akurat.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.10**

**Kategori jawaban responden terhadap Data hasil olahan sistem informasi penjualan kosmetik online akurat.**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 7 | 23.3 % |
| Setuju | 18 | 60.0 % |
| Tidak Tahu | 5 | 16.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011

Dari tabel diatas dapat dilihat sebagian responden banyak menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan dan ada beberapa responden yang menjawab tidak tahu . Hal ini mencerminkan bahwa responden merasa data hasil olahan sistem informasi penjualan kosmetik online memiliki tingkat akurasi yang baik.

Dengan demikian mereka akan merasa tenang dengan proses penjualan di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame), khusus menyangkut dengan perhitungan point penjualan.

Secara keseluruhan persentase tanggapan Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online adalah sebagai berikut :

Persentase masing – masing pernyataan

| Pernyataan | SS | S | C | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Proses Penjualan dalam sistem informasi online cepat. | 36,7% | 63,3% | - | - | - |
| 2. Pengaksesan dalam sistem informasi online menjadi mudah. | 60,0% | 40,0% | - | - | - |
| 3. Keamanan data dalam sistem informasi penjualan cosmetic online terjamin. | 33,3% | 53,3% | 13,3% | - | - |
| 4. Data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi penjualan cosmetic online berkualitas. | 26,7% | 63,3% | 10,0% | - | - |
| 5. Data hasil olahan sistem informasi penjualan cosmetic online akurat. | 23,3% | 60,0% | 16,7% | - | - |
| TOTAL | 180% | 279,9% | 40% | - | - |
| RATA - RATA | 36% | 55,98% | 8% | - | - |

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa responden terhadap variable X (Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online) adalah setuju 91,98% dan tidak tahu 8%. Hal ini mencerminkan responden setuju bahwa Sistem Informasi yang berjalan sudah baik. Namun demikian ada beberapa konsumen yang menyatakan tidak tahu tentang pernyataan dari variable X ini, maka dari itu mungkin disebabkan karena konsumen masih ragu – ragu untuk menjawab

pernyataan dan mereka tidak memahami beberapa dari seluruh pernyataan yang disajikan oleh penulis.

#### 4.3.1.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame)

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang bagaimana implementasi Kepuasan Konsumen di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) berdasarkan tanggapaan responden.

Untuk menghitung kepuasan Konsumen maka terlebih dahulu dihitung tanggapan responden atas kategori pernyataan yaitu kinerja (Yang Dirasakan) dan Harapan.

#### 4.3.1.2 Tanggapan Konsumen Terhadap Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online Berdasarkan Performance (Yang Dirasakan)

1. Pernyataan 6 : Proses pembayaran produk cepat.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Proses pembayaran produk cepat".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 24 | 80.0% |
| Setuju | 6 | 20,0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa proses penjualan dalam sistem informasi online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) cepat.

2. Pernyataan 7 : Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat. Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.12**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 18 | 60.0% |
| Setuju | 12 | 40.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat. Maka dari itu konsumen bisa langsung mendapatkan produk yang sudah di beli pada waktu pemesanan produk tersebut.

3. Pernyataan 8 : Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 22 | 73.3% |
| Setuju | 8 | 26.7% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden meraskan Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah. Membuktikan bahwa seluruh konsumen yang berada di luar kota bisa dengan mudah melakukan pembayaran di Bank terdekat.

4. Pernyataan 9 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 17 | 56.7% |
| Setuju | 13 | 43.3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah sehingga dapat menguntungkan pada Perusahaan ini karena konsumen yang sudah memesan produk tidak pernah melakukan pembayaran dengan waktu yang lama.

5. Pernyataan 10 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.15**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 24 | 80.0% |
| Setuju | 6 | 20.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden mengatakan proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman di Oriflame. Pada PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) sangat menjaga keamanan untuk pembayaran secara tunai.

6. Pernyataan 11 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.16**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 26 | 86.7% |
| Setuju | 4 | 13.3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden mengatakan proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) karena di perusahaan ini menggunakan fasilitas yang terjamin kenyamanan pada konsumen.

7. Pernyataan 12 : Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini yang di tentukan dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 23 | 76.7% |
| Setuju | 7 | 23.3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan proses Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan.

8. Pernyataan 13 : Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.18**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 27 | 90.0% |
| Setuju | 3 | 10.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden mengatakan proses Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang. Dengan ini konsumen bisa menukarkan produk yang rusak pada bagian pengambilan barang di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

9. Pernyataan 14 : Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.19**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 24 | 80.0% |
| Setuju | 6 | 20.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik sehingga sampai saat ini konsumen merasa nyaman pada pelayanan yang ada di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

10. Pernyataan 15 : Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa).

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.20**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa)".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 22 | 73.3% |
| Setuju | 8 | 26.7% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa). Oleh karena itu konsumen tidak pernah mempermasalahkan produk yang sudah di belinya.

11. Pernyataan 16 : Produk yang di beli seseuai dengan keinginan.

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Produk yang di beli seseuai dengan keinginan".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 24 | 80.0% |
| Setuju | 6 | 20.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan Produk yang di beli seseuai dengan keinginan.

12. Pernyataan 17 : Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain.

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.22**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang dirasakan atas pernyataan "Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 23 | 76.7% |
| Setuju | 7 | 23.3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain. Oleh karena itu produk Oriflame sangat di inginkan banyak konsumen sehingga penjualan pada PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) meningkat.

#### 4.3.2.2.Tanggapan Konsumen Terhadap Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online Berdasarkan Exceptation (Yang Diharapkan)

1. Pernyataan 6 : Proses pembayaran produk cepat.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Proses pembayaran produk cepat".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 18 | 60.0% |
| Setuju | 10 | 33.3% |
| Tidak Tahu | 2 | 6.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa proses penjualan dalam sistem informasi online di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) cepat sehinga mengharapkan lebih banyak konsumen yang akan

membeli produk pada PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

2. Pernyataan 7 : Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat. Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.12**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 12 | 40.0% |
| Setuju | 16 | 53.4% |
| Tidak Tahu | 2 | 6.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasakan dan sangat mengharapkan Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat.

3. Pernyataan 8 : Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah.

Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 21 | 70.0% |
| Setuju | 9 | 30.0% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini menyatakan seluruh responden merasa Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah.

Dengan ini Perusahaan sangat mengharapkan konsumen bisa merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi.

4. Pernyataan 9 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah.

Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 13 | 43.3% |
| Setuju | 13 | 43.3% |
| Tidak Tahu | 4 | 13.3% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah.

Dimana pada saat konsumen berada di luar kota, konsumen bisa melakukan transaksi dimana saja.

5. Pernyataan 10 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan**

**"Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 5 | 16.7% |
| Setuju | 16 | 53.3% |
| Tidak Tahu | 9 | 30.0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini menyatakan seluruh responden merasa proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame).

Maka dari itu perusahaan menjaga keamanan yang sangat ketat untuk kenyamanan konsumen.

6. Pernyataan 11 : Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 4 | 13.3% |
| Setuju | 15 | 50.0% |
| Tidak Tahu | 11 | 36.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden mengatakan proses Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman di Oriflame.

7. Pernyataan 12 : Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 7 | 23.3% |
| Setuju | 21 | 70.0% |
| Tidak Tahu | 2 | 6.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa proses Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan.

Pada perusahaan ini sangat di perhatikan waktu dalam pengiriman produk, agar konsumen bisa menerima produk yang di inginkan dengan utuh.

8. Pernyataan 13 : Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.18**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 8 | 26.7% |
| Setuju | 22 | 73.3% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Seluruh responden merasa proses Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang.

Dalam proses ini perusahaan mengharapkan konsumen bisa mengikuti aturan yang ada di perusahaan bahwa dalam penukaran produk bisa dilakukan dengan waktu yang sudah di tentukan di PT. Orido Alam Ayu (Oriflame).

9. Pernyataan 14 : Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik.

   Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.19**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 5 | 16.7% |
| Setuju | 8 | 26.7% |
| Tidak Tahu | 17 | 56.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini menyatakan seluruh responden merasa Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik.

Staf PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) selalu mengharapkan apa yang telah dilakukan untuk konsumen bisa membuat konsumen nyaman dengan pelayanan yang telah dilakukannya pada setiap konsumen.

10. Pernyataan 15 : Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa).

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.20**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa)".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 13 | 43.3% |
| Setuju | 17 | 56.7% |
| Tidak Tahu | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired (kadaluarsa).

Dalam pernyataan ini perusahaan selalu mengecek masa kadaluarsanya sebelum di pasarkan pada konsumen.

11. Pernyataan 16 : Produk yang di beli seseuai dengan keinginan.

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Produk yang di beli seseuai dengan keinginan".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 15 | 50.0% |
| Setuju | 13 | 43.3% |
| Tidak Tahu | 2 | 6.7% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini mencerminkan seluruh responden merasa Produk yang di beli sesuai dengan keinginan sehingga produk yang sudah di beli oleh konsumen bisa langsung di pakai oleh konsumen.

12. Pernyataan 17 : Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain.

    Jawaban responden terhadap pernyataan ini dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.22**

**Kategori Jawaban Responden terhadap apa yang diharapkan atas pernyataan "Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain".**

| Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | 16 | 53.3% |
| Setuju | 11 | 36.7% |
| Tidak Tahu | 3 | 10.0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| **Jumlah** | **30** | **100%** |

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pertanyaan yang di berikan. Hal ini menyatakan seluruh responden merasa kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain.

Perusahaan ini selalu memasarkan produk yang sudah teruji sebelumnya sehingga konsumen bisa membedakan produk dari Oriflame dengan produk yang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mencoba menyajikan tingkat kepuasan konsumen tentang Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online yang sedang berjalan di PT. Orindo Alam Ayu saat ini, dalam table berikut :

**Tabel 4.23**

**Tabel Kepuasan KonsumenTerhadap Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online di PT. Orindo Alam Ayu**

| Responden | Skor yang di Rasakan | Skor yang di Harapkan | Satisfaction |
|---|---|---|---|
| 1 | 60 | 47 | 1.28 |
| 2 | 59 | 60 | 0.98 |
| 3 | 56 | 59 | 0.95 |
| 4 | 60 | 39 | 1.54 |
| 5 | 55 | 41 | 1.34 |
| 6 | 52 | 54 | 0.96 |
| 7 | 59 | 58 | 1.02 |
| 8 | 52 | 45 | 1.16 |
| 9 | 57 | 48 | 1.19 |
| 10 | 56 | 60 | 0.93 |
| 11 | 60 | 52 | 1.15 |
| 12 | 48 | 48 | 1 |
| 13 | 51 | 51 | 1 |
| 14 | 56 | 54 | 1.04 |
| 15 | 52 | 49 | 1.06 |
| 16 | 60 | 49 | 1.22 |
| 17 | 54 | 52 | 1.04 |
| 18 | 60 | 50 | 1.2 |
| 19 | 60 | 47 | 1.28 |
| 20 | 58 | 53 | 1.09 |
| 21 | 60 | 49 | 1.22 |
| 22 | 59 | 50 | 1.18 |
| 23 | 59 | 48 | 1.23 |
| 24 | 56 | 54 | 1.04 |
| 25 | 60 | 50 | 1.2 |
| 26 | 57 | 52 | 1.1 |
| 27 | 60 | 52 | 1.15 |
| 28 | 59 | 49 | 1.2 |
| 29 | 59 | 51 | 1.16 |
| 30 | 60 | 54 | 1.11 |

Berdasarkan Tabel kepuasan diatas terlihat tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Orindo Alam Ayu (Oriflame) memiliki jumlah skor kepuasan sebesar 34,02. ini adalah jumlah kepuasan dari dua indikator,yaitu dari Performance (yang dirasakan) dan Expectation (yang di harapkan). Dengan rata-rata nilai kepuasan yaitu 1,13. Nilai rata-rata ini >1 yang mencerminkan bahwa konsumen merasa puas terhadap Implementasi Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online di PT. Orindo Alam Ayu.

### 4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.4.1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, untuk mengetahui validitas item dari setiap pertanyaan, maka data yang diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS. Hasil ini dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.24**
**Hasil Uji Validitas Variabel Independen X**
**(Sistem Informasi Penjualan secara Online)**

| Butir Pertanyaan | Nilai Kolerasi | Keterangan |
|---|---|---|
| 1. Proses Penjualan dalam sistem informasi online cepat. | 0,761 | Valid |
| 2. Pengaksesan dalam sistem informasi online menjadi mudah. | 0,739 | Valid |
| 3. Keamanan data dalam sistem informasi penjualan cosmetic online terjamin. | 0,877 | Valid |
| 4. Data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi penjualan | 0,768 | Valid |

| | | |
|---|---|---|
| cosmetic online berkualitas. | | |
| 5. Data hasil olahan sistem informasi penjualan cosmetic online akurat. | 0,735 | Valid |

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan variabel independen pada penelitian ini sudah valid. Dalam penelitian ini, Kepuasan konsumen sebagai variable Y. Berikut pemaparan uji validitas Y dengan indicator yang di rasakan dan yang di harapkan.

**Tabel 4.25**

**Hasil Uji Validitas Variabel dependen yang dirasakan ( Y )**

| Butir Pertanyan | Nilai Korelasi | Keterangan |
|---|---|---|
| 6. Proses pembayaran produk cepat. | 0, 858 | Valid |
| 7. Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat. | 0, 510 | Valid |
| 8. Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah. | 0, 851 | Valid |
| 9. Pembayaran produk dapat dilakukan dengan mudah. | 0, 671 | Valid |
| 10. Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman. | 0, 858 | Valid |
| 11. Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman. | 0, 583 | Valid |
| 12. Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan. | 0, 622 | Valid |

| | | |
|---|---|---|
| 13. Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang. | 0, 386 | Valid |
| 14. Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik. | 0, 858 | Valid |
| 15. Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired. | 0, 713 | Valid |
| 16. Produk yang di beli seseuai dengan keinginan. | 0, 376 | Valid |
| 17. Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain. | 0, 598 | Valid |

**Tabel 4.26**

**Hasil Uji Validitas Variabel dependen yang diharapkan ( Y )**

| Butir Pertanyaan | r kritis | Keterangan |
|---|---|---|
| 6. Proses pembayaran produk cepat. | 0, 632 | Valid |
| 7. Pembayaran produk dapat dilakukan pada waktu yang tepat. | 0, 750 | Valid |
| 8. Pembayaran produk dapat dilakukan melalui perbankan dimana saja dengan mudah. | 0, 682 | Valid |
| 9. Pembayaran produk dapat | 0, 666 | Valid |

| | | |
|---|---|---|
| dilakukan dengan mudah. | | |
| 10. Pembayaran produk dapat dilakukan dengan aman. | 0, 674 | Valid |
| 11. Pembayaran produk dapat dilakukan dengan nyaman. | 0, 703 | Valid |
| 12. Pengiriman barang (produk) tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan. | 0, 751 | Valid |
| 13. Pengiriman barang (produk) yang rusak dapat di tukar dalam waktu sehari sesudah barang (produk) datang. | 0, 656 | Valid |
| 14. Pelayanan staf Oriflame melayani konsumen dengan baik. | 0, 584 | Valid |
| 15. Produk Oriflame tidak pernah memasarkan produk yang expired. | 0, 654 | Valid |
| 16. Produk yang di beli seseuai dengan keinginan. | 0, 584 | Valid |
| 17. Kualitas produk Oriflame sangat bagus atau sangat berkualitas di bandingkan dengan produk lain. | 0, 612 | Valid |

Dari hasil uji validitas ini, dapat di simpulkan secara umum bahwa butir – butir pertanyaan kuesioner adalah valid.

### 4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, maka dalam penelitian ini, digunakan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus 3.2 *alfa cronbach (Guilford,2005)* berikut ini :

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t}\right]$$

Dari perhitungan SPSS diatas, dihasilkan reliabilitas dari variabel independen (X) adalah sebesar 0,832. Hasil ini lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen bersifat realiabel. Sedangkan untuk variabel dependen yang dirasakan dan di harapkan (Y) diperoleh α = 0,880 dan α = 0, 876. Hasil ini juga menunjukan instrumen bersifat realiabel.

## 4.5 Hubungan Antara Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Secara Online Dengan Kepuasan Konsumen.

Sub bab ini akan memaparkan bagaimana hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online, dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependent. Adapun hasil pembahasan akan di bahas selengkapnya sebagai berikut:

### 4.5.1. Analisis Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen. Hasil analisis Korelasi Pearson antara Sistem

Informasi Penjualan Kosmetik secara Online dengan kepuasan konsumen menggunakan SPSS adalah sebesar 0,447. Dari hasil SPSS hasil ini signifikan atau bermakna pada taraf 0,01 (1%).

### 4.5.2. Peranan Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Secara Online Terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk melihat besarnya peranan Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara online terhadap kepuasan konsumen, maka digunakan koefisien determinasi seperti yang dijelaskan dalam Bab III halaman 63. Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah :

$$r^2 \text{ x } 100\% = (0{,}447)^2 \text{ x } 100\% = 19{,}98\%$$

Besarnya presentase ini menunjukan seberapa besar peranan Sistem Informasi Penjualan Kosmetik secara Online terhadap Kepuasan konsumen. Peranan ini cukup kecil (relative cukup jauh mendekati 100%) karena masih banyak variabel lain yang berperan dalam meningkatkan kepuasan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.