IMPLEMENTAS KUALITAS SOFTWARE PEMBAYARAN DAN PEMESANAN MENU MAKANAN DI KANTIN UNIVERSITAS YOUNGSAN KOREA SELATAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT PELANGGAN

Lutfi Kiftianto
10509472

ABSTRACT

The Payment and order menu software is an application program that utilizes technology and information to facilitate the purchaser order in the cafeteria University Youngsan which include payment processing and ordering food menu. This software is implemented to increase customer interest and satisfaction when making a transaction. The purpose of this research is to determine the response of customers to the implementation of this software, know customer interests and customer satisfaction with their correlation.

The method that used in this research is qualitative and quantitative method, to determine Payment and order menu software using a structured approach. Data collection techniques using literature review, observation, interviews, questionnaires, and analysis of data by using Pearson Correlation Analysis / Product Moment Correlation, Regression Testing, Coefficient of Determination, and the T test, data processing using SPSS 21.0 for windows.

The results showed that the impact of the implementation of Software Quality toward Satisfaction was 96.4%. It means satisfaction influenced predominantly by the implementation of payment and order menu software, this also means that the influence of other variables outside the model that is equal to 3.6%. The impact of Satisfaction toward interest is 90.6%.It means interest is predominantly influenced by satisfaction, and can be interpreted that the influence of other variables outside the model is equal to 9.4% .

Keyword: *Software Quality, Customer Satisfaction, Customer Interest, Payment and Order Food Menu Information System*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Jaman yang kian modern dan canggih, teknologi merupakan kebutuhan utama yang dibutuhkan. “Perkembangan teknologi berlangsung secara evolutif. Sejak zaman Romawi Kuno pemikiran dan hasil kebudayaan telah nampak berorientasi menuju bidang teknologi. (Imam Sukardi, "Pilar Islam Bagi Pluralisme Modern", Tiga Serangkai, 2003, 9796684055, 9789796684052.)

Perkembangan teknologi yang semakin cepat seiring dengan kebutuhan manusia yang terus bertambah, sehingga untuk memudahkan dan membantu aktifitas manusia dapat disimpulkan teknologi memegang peran penting bagi kehidupan manusia. Terutama perangkat komputer yang merupakan salah satu teknologi yang sangat banyak digunakan dalam memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktifitasnya.

Pada tahun 1940-an, teknologi komputer ditemukan sebagai salah satu contoh teknologi yang mengalami perkembangan pesat. Komputer dengan segala kelengkapannya telah mampu memberikan kemudahan. Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan dan akurasi tinggi, telah dapat dilakukan dan dipenuhi oleh perangkat tersebut.

Teknologi komputer tersebut telah menjawab persoalan jarak dan waktu dalam efektifitas kegiatan sehari-hari. Dengan kemampuannya dalam pengolahan data secara cepat, akurat, penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca, serta kemudahan dalam pengoperasiannya, perangkat komputer sangat efektif digunakan untuk mendukung dan membantu memudahkan pekerjaan rutin para pemakainya.

Peranan teknologi sangat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh lebih dari satu orang dan dilakukan dengan waktu yang tidak sedikit dapat dimimalisir oleh penggunaan teknologi yang meringankan dan mengerjakan pekerjaan lebih dari satu dan lebih memakan sedikit waktu.

Pemanfaatan teknologi komputer dewasa ini sangat luas, mulai dari keamanan, aktifitas ekonomi, hiburan dan termasuk sistem pembayaran dan pemesanan di tiap-tiap restoran, rumah makan atau kantin-kantin universitas sekalipun.

Korea selatan dengan kemajuan teknologinya yang pesat, secara tidak langsung memaksa perubahan dalam seluruh kegiatannya agar lebih efektif. Termasuk dalam penggunaan teknologi komputer di kantin Universitas Youngsan.

Universitas Youngsan, kampus haeundae, yang bertempat di Busan, Korea – Selatan, memiliki kantin yang diperuntukkan bagi para mahasiswa yang sedang menempuh studi. Dikarenakan jumlah mahasiswa yang banyak dan waktu istirahat yang sempit secara bersamaan, dibuatlah mesin untuk pelanggan melakukan pemesanan dan pembayaran menu makanan agar memudahkan pihak kantin dalam melayani pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mempunyai gagasan untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dalam tugas akhir. Untuk itu penulis memilih judul **"IMPLEMENTASI KUALITAS *SOFTWARE* PEMBAYARAN DAN PEMESANAN MENU MAKANAN DI KANTIN UNIVERSITAS YOUNGSAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT PELANGGAN"**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah cara untuk mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan objek penelitian dalam membuat laporan penelitian ini. Rumusan masalah adalah gambaran atau rancangan masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut; (1). Tidak adanya panduaan cara memesan dan membayar sebagai informasi umum. (2). Tidak diberikannya periode waktu atau nomor pemesanan sehingga jika banyak pelanggan yang datang, akan terjadi antrian yang panjang dan memungkinkan pelanggan yang lain menyelinap masuk antrian yang tidak terkontrol. (3). Hanya tersedia satu mesin untuk satu kantin dengan tampilan yang kurang menarik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan berdampak pada efektifnya aktifitas pembayaran dan pemesanan menu makanan..
2. Bagaimana tanggapan mahasiswa atas fasilitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
3. Bagaimana minat pengunjung yang datang menggunakan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan
4. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan

5. Apakah implementasi kualitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan berdampak pada minat melalui kepuasan pelanggan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Untuk mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka maksud dan tujuan penelitian pada kantin Universitas Youngsan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan terkait dengan Implementasi mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian yang dilakukan tentang Sistem pemesanan menu makanan dan pembayaran adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektifitas mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
2. Untuk mengetahui tanggapan user tentang implementasi software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan terhadap kepuasan pelanggan di kantin Universitas Youngsan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dari penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan terhadap minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan.
5. Untuk mengetahui dampak menggunakan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis diharapkan nantinya dapat berguna baik dari kegunaan Praktis maupun dari kegunaan Akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan, masukan ataupun solusi mengenai sistem informasi pemesanan menu makanan dan pembayaran dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantin Universitas Youngsan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pengembangan sistem yang sedang berjalan saat ini, mudah mudahan penelitian ini memberikan konstribusi bagi pengelola kantin, pengelola bisnis serupa, kampus dan masyarakat umum untuk dapat mengetahui kegunaan dari Sistem Informasi pemesanan menu makanan dan pembayaran di kantin Universitas Youngsan.

1. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan kepada peneliti lain yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai refrensi didalam penulisan.
2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah unit penelitian ini adalah para mahasiswa dan dosen Universitas Youngsan periode 2013-2014

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang dilakukan di kantin Universitas Youngsan, kota Busan, Korea Selatan.

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Kantin merupakan tempat yang sangat banyak dikunjungi ketika waktu istirahat makan siang. Setiap perguruan tinggi rata-rata memiliki kantin sebagai fasilitas dan sarana umum kampus. Baik dan buruknya fasilitas yang diberikan pihak perguruan tinggi akan berdampak pada minat civitas kampus untuk menikmati fasilitas yang diberikan.

Proses pembayaran dan pemesanan menu makanan di sebuah kantin berubah seiring perkembangan zaman dan teknologi. Jika dahulu proses pembayaran dan pemesanan menu makanan dilakukan secara manual dan memerlukan seorang pelayan. Kini dapat dilakukan oleh sebuah mesin saja.

Dalam proses pembayaran dan pemesanan menu makanan ini, Universitas Youngsan menerapkan sistem pembayaran dan pemesanan menu makanan menggunakan sebuah *sofware* sehingga seluruh prosesnya dilakukan dengan lebih efektif dan efesien. Dengan diimplementasikannya mesin ini, maka akan berdampak pada puas atau tidaknya pelanggan dan minat pelanggan terhadap kantin Universitas Youngsan.

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang telah dirumuskan. Jadi, hipotesis diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. (Carter V. Good, and Dauglas E. Scates. 1954. *Method of research : Educational, psychological, sociological. Appleton.New York)*. Dan menurut Karlinger (1973) dalam Moh. Nazir, ph. D (2003:151) menyatakan hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan dua atau lebih variabel.

Melihat konsep di atas maka penelitian ini memunculkan hipotesis sebagai berikut : "Implementasi kualitas *software* pembayaran dan pemesanan makanan berdampak pada kepuasan dan minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan."

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan.

2.1.1 Pengertian kualitas

Davis dalam Yamit (2004: 8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.1.2. Pengertian *Software*

Menurut Roger S.pressman (2005,p36) definisi perangkat lunak (*software*) adalah:

1. Intruksi-intruksi yang bila dieksekusi akan memberikan fungsi dan untuk kerja yang diinginkan.
2. Struktur data yang memunkinkan untuk memanipulasi program
3. Dokumen-dokumen yang menjelaskan pengoperasian dan penggunaan program

Software atau perangkat lunak itu sendiri dibagi menjadi 3 Bagian (Jenis) utama:

1. Sistem Operasi (*operating system*)
2. Perangkat lunak bahasa pemrograman *(Programming software*)
3. Perangkat lunak aplikasi (*Application software*)

2.1.3. Kualitas *Software*

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002: 610)

"Kualitas software didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara professional".

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu *software* berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. *Correctness* (kebenaran)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Efficiency* (efisiensi)
4. *Integrity* (Integritas)
5. *Usability*

2.1.4 Pembayaran dan pemesanan menu makanan

Pembayaran merupakan proses membayar. Sedangkan pemesanan adalah proses memesan. Pembayaran dan pemesanan dilakukan secara beriringan, setelah memesan kita diharuskan untuk membayar apa yang dipesan sebelumnya.

2.1.5 Pengertian *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan

Seperti banyaknya kantin yang ada di Korea Selatan, kantin Universitas Youngsan pun telah memanfaatkan teknologi informasi berupa komputer yang didalamnya terdapat software pembayaran dan pemesanan menu makanan yang memudahkan serta mengefesienkan perkerjaan dan waktu pelanggannya dalam melakukan proses membayar dan memesan.

Di dalam software tersebut pelanggan dapat melihat menu makanan beserta harganya lalu tombol untuk memesan. Selain itu, setelah menu makanan terpesan maka akan ada tampilan pembayaran dimana pelanggan harus membayar sejumlah harga yang tertera pada layar.

2.1.6 Minat

Pengertian minat menurut Slameto (2003:180), mengemukakan bahwa :

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Menurut Bigne dalam Chrisdiawan (2010:17), menjelaskan kecenderungan seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri :

1. Kemauan untuk mencari informasi terhadap suatu produk atau jasa
2. Kesediaan untuk membayar barang atau jasa

3. Menceritakan hal yang positif
4. Kecenderungan untuk merekomendasikan

2.1.7 Kepuasan

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam C.S Hutasoit (2011, hal 24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

1) Kenerja (Performance)
2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features)
3) Keandalan (Reability)
4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)
5) Daya tahan (durability)
6) Mudah diperbaiki (serviceability)
7) Estetika (aesthetics)

2.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada keterkaitan antara variabel penelitian sebagai berikut :

2.4.1. Keterkaitan antara kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan dengan kepuasan pelanggan

Software yang dipakai oleh kantin Universitas Youngsan dimaksudkan untuk mempermudah pelanggan dan mengefektifkan kegiatan membayar dan memesan menu makanan. Selain itu, software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan juga dibuat agar pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan.

2.4.2. Keterkaitan antara kepuasan dan minat pelanggan

Menurut hal yang diungkapkan Zeithaml & Bitner (2008:110) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Sementara menurut Dutka (dalam Melinda, 2008:11) terdapat tiga dimensi dalam mengukur kepuasan pelanggan secara universal yaitu

1). *Attributes related to product*
2). *Attributes related to*
3). *Attributes related to purchase*.

2.5. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

Perbandingan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur dalam kajian penelitian.

a. Penelitian yang dilakukan Oleh Julia, S.E., dengan judul Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain variable yang diteliti adalah pengaruh kualitas *software* terhadap kepuasan pelanggan, dan perbedaannya antara lain disini hanya kualitas *software* terhadap kepuasan pelanggan saja tidak membahas minat pelanggan.
b. Penelitian yang dilakukan Oleh Basrah Saidani dan Samsul arifin, dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain variable yang diteliti adalah kepuasan pelanggan dan Minat Beli.

BAB III
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) dalam Umi Narimawati (2011) mengemukakan bahwa:

"Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu."

Pengertian Objek penelitian secara umum merupakan permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan objek penelitian "Implementasi Kualitas *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan terhadap kepuasan dan minat pelanggan" Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui tiga variabel, yaitu variable independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan, variabel intervening (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan, sedangkan variable dependen (Z) dalam penelitian ini adalah minat pelanggan.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Universitas Youngsan berdiri pada 20 Juni 1973. Pada awal pembentukanya nama universitas ini adalah Universitas Sungsim. Namun pada 1 Mei 1998 namanya berubah menjadi Youngsan University. Presiden pertamanya adalah Chun-koo Jeong. Hubungan internasional pertama didirikan kemudian di tahun yang sama, dengan International University of Russia. Pada saat itu perndaftaran maksimal adalah 940. Dan untuk program Doktor didirikan pada tahun 1999. Universitas ini menerapkan ajaran pendidikan "Setia kepada kesejahteraan umat manusia" dan prinsip Buddha "Harmonis dengan orang lain".

3.1.2 Visi dan Tujuan Universitas Youngsan

Adapun visi dan tujuan yang dimiliki Universitas Youngsan antara lain adalah sebagai berikut:

3.1.2.1 Visi Universitas Youngsan

Visi yang dimiliki Universitas Youngsan adalah menggabungkan antara kepuasan mahasiswa, kerjasama antar komunitas local, kemampuan akademin pendidikan dan pemikiran global melalui spesialisasi strategi menuju universitas akademis yang popular secara global.

3.1.2.1 Tujuan Universitas Youngsan

1. Karakter
   Perspektif dasar kehidupan di budaya Asia - Sebuah semangat publik untuk melayani bangsa dan masyarakat global
2. Kreativitas
   Fakultas-fakultas intelektual yang memadai di era informasi global - pemikiran ilmiah dan kemampuan pemecahan masalah
3. Kepraktisan
   Kemampuan praktik bisnis sebagai tuntutan besar perusahaan, kerjasama industri dan pendidikan.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2005 : 21) mendefinisikan bahwa :

"Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati menyatakan bahwa :

"Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis.

Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) dalam bukunya metode penelitian memaparkan bahwa:

"*Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".*

Demikian halnya Umi Narimawati (2010:30) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu

Desain pernelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 3.2

3.2.2. Operasional Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2009:60) menerangkan bahwa:

"Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Implementasi Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Minat Pelanggan maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

3.2.2.1. Variabel Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan menu makanan

Variable *Independent* (X) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya *Variable Dependent* (terikat). Data yang menjadi variabel bebas (X) adalah Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan.

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu *software* berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. *Correctness* (kebenaran)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Efficiency* (efisiensi)
4. *Integrity* (Integritas)
5. *Usability*

3.2.2.2 Variabel Kepuasan

Variable Intervening atau variabel antara yaitu variabel yang menghubungkan antara variabel bebas dan terikat yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan

namun tidak dapat diamati dan diukur. Data yang menjadi variabel intervening adalah Kepuasan (Y), Untuk mengetahui kepuasan pelanggan diperlukan alat ukut untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tersebut.

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam C.S Hutasoit (2011, hal 24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

1) Kenerja (Performance)
2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features)
3) Keandalan (Reability)
4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)
5) Daya tahan (durability)
6) Mudah diperbaiki (serviceability)
7) Estetika (aesthetics)

3.2.2.3. Variabel Minat

Variable *Dependent* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat adalah Minat pelanggan (Z).

Menurut Bigne dalam Chrisdiawan (2010:17), menjelaskan kecenderungan seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri :

1. Kemauan untuk mencari informasi terhadap suatu produk atau jasa
2. Kesediaan untuk membayar barang atau jasa
3. Menceritakan hal yang positif
4. Kecenderungan untuk merekomendasikan

3.2.3. Sumber dan Tehnik Penentuan Data

3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder)

Jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer ini di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu Mahasiswa dan Dosen Universitas Youngsan.

B. Data Sekunder

Data skunder adalah data yang di peroleh melalui data yang telah di teliti dan telah dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan juga mendukung data primer. Data skunder ini diperoleh dari profil perguruan tinggi di internet dan web.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data (Penentuan Sampel Minimal)

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Universitas Youngsan yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:161) menyatakan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemdian ditarik kesimpulannya".

Dari pengertian diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat

tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa dan Dosen di Universitas Youngsan**..**

2. Sampel

Sample adalah Kumpulan dari satuan/unit yang kita ambil dari populasi studi dimana pengukuran dilakukan. Sugiyono (2009:81) memaparkan teori tentang sampel adalah sebagai berikut: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, menurut sugiyono (2009:84) *non-probability sampling* yaitu "teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah metode *Purposive sampling*, menurut sugiyono (2009:85*) Purposive sampling* yakni *"Teknik Pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu."*

Dalam metode *Purposive sampling*, hanya Mahasiswa dan Dosen yang menjadi pelanggan saja yang mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel. Untuk mengurangi tingkat kesalahan maka jumlah sample harus mendekati jumlah populasi, bila semakin besar taraf kesalahan maka semakin kecil ukuran sample tetapi semakin kecil taraf kesalahan maka semakin besar jumlah sample, ukuran sample tergantung tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki, Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus yang dibuat oleh slovin, yaitu:

$$\frac{n = N}{1+N(e)_2}$$

n = ukuran sample
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran / ketidaktelitian karena kesalahan.

Pengambilan sample dalam penelitian ini diambil nilai *error varians*nya atau e=10% sehingga tingkat kebenaran sebesar 90%, dalam penelitian ini jumlah populasinya selama 10 hari adalah 5200 maka N=5200. Bila rumus yang diatas digunakan maka:

$$n = \frac{5200}{1+5200*(0.1)^2}$$

$$= \frac{5200}{53}$$

$$= 98.113 \sim \mathbf{100}$$

Berdasarkan perhitungan diatas anggota sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 sample.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Kuesioner, Dokumentasi)

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Universitas Youngsan dan data sekunder).

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

A. Observasi (Pengamatan Langsung)

B. Wawancara atau *Interview*

C. Kuesioner

Data sekunder ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

A. Dokumentasi

3.2.4.1. Uji Validitas

Menurut *Cooper* (2006:720) validitas adalah:

"Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

3.2.4.2. Uji Realibilitas

Menurut *Coope*r (2006:716) reliabilitas adalah:

"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency".

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen.

3.2.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik inferensial. Statistik dapat diartikan sebagai alat untuk menganalisis dan alat untuk pengambilan keputusan.

Menurut Sugiyono (2009:207) dijelaskan mengenai statistik inferensial sebagai berikut:

"Statisktik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statisktik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi".

3.2.5.1. Analisis Deskriptif

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh implementasi *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan dampaknya terhadap minat melalui kepuasan pelanggan.

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.

b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.

c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.

d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistic deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk table ataupun grafik.

e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

3.2.5.2. Analisis Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan *skala likert* dengan langkah-langkah: yaitu, memberikan nilai pemboboton 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis jalur linier adalah sebagai berikut:

1) Mengubah skala ordinal menjadi skala interval dengan metode interval berurutan *(Method Successive Interval)* untuk variabel bebas maupun terikat yaitu :

a) Ambil data ordinal hasil kuesioner
b) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.
d) Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.
e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Successive Interval Method.*
f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai Skala + Nilai Skala Minimal + 1

2) Untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan, dampaknya terhadap Kepuasan dan Minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan. (Digunakan analisis jalur *path analysis*).

3) Analisis jalur

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis)* karena peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan, dampaknya terhadap Kepuasan dan Minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan.

1. Analisis jalur (*path analysis)*

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Model analisis jalur dapat dilihat dari Gambar 3.3

2. Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989:152), pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi *Pearson* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Dimana : $-1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan

y = Minat dan Kepuasan pelanggan

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat ke-eratan korelasi dapat dilihat pada Tabel 3.3.

3. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variable bebas atas nilai variable bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variable terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari R2= SSreg/SStot

Kd = r2 x 100%

Dimana:

d : Koefisien Determinasi

r : Koefisien korelasi

3.2.5.3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan dampaknya terhadap minat melalui kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis jalur dan korelasi. Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut:

1) Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$t_i = \frac{P_{YX1}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{XY.....Xk})CRii}{(n-k-1)}}} \quad T = 1,2,3 \ldots\ldots,5$$

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf

signifikansi 5%.

2) Hipotesis
   H01 ; $\dot{\rho} = 0$, kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan tidak dapat meningkatkan kepuasan.
   H11 ; $\dot{\rho} \neq 0$, kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan dapat meingkatkan kepuasan.
   H02 ; $\dot{\rho} = 0$, Kepuasan tidak dapat meningkatkan Minat pelanggan.
   H12 ; $\dot{\rho} \neq 0$, Kepuasan dapat meningkatkan Minat pelanggan.
3) Kriteria pengujian
   H0 ditolak apabila thitung < dari tabel (= *a* = 0, 05)
   1. Kriteria Penarikan Pengujian
   Jika menggunakan tingkat kekeliruan (*a* = 0,05) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:
   a. Jika t hitung ≥ t table maka H0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X berdampak terhadap variabel Y, Z ada hubungannya.
   b. Jika t hitung ≤ t table maka H0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X tidak berdampak terhadap variabel Y, Z tidak ada hubungannya.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "Implementasi Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Minat Pelanggan di Kantin Universitas Youngsan" dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini:

4.1.1 Katarekteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa Universitas Youngsan sebagai pengguna *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan. Jumlah responden yang dijadikan sample dalam penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa dari 5200 mahasiswa yang menggunakan *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan.

Tabel 4.1 menggambarkan Jenis Kelamin responden. Dari table tersebut dapat dilihat bahwa dari 100 responden, 42 orang (42%) adalah lakilaki dan 56 orang (56%) adalah perempuan. Hal ini dapat dipahami karena kebanyakan pelanggan di kantin Universitas Youngsan berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2 menggambarkan Jenis Kelamin responden. Dari table tersebut dapat dilihat bahwa dari 100 responden, 91 orang (91%) adalah Mahasiswa dan 9 orang (9%) adalah Dosen . Hal ini dapat dipahami karena kebanyakan pelanggan di kantin Universitas Youngsan adalah Mahasiswa.

4.1.2. Deskripsi *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan yang sedang berjalan di kantin Universitas Youngsan

Disini akan dijelaskan mengenai sistem yang sedang berjalan di kantin Universitas Youngsan.

4.1.2.1. Tampilan Software pembayaran dan pemesanan menu makanan

Tampilan *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan:

1. Halaman Utama
2. Kolom Menu dan Harga
3. Kolom Pembayaran
4. Kolom Input Jumlah

5. Kolom status

4.1.2.2. Flowchart dan DFD Pembayaran dan Pemesanan menu makanan

A. Flowchart

Flowchart dapat dilihat pada Gambar 4.6

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat dilihat deskripsi alur pembayaran dan pemesanan menu makanan yang sedang berjalan di kantin Universitas Youngsan sebagai berikut :

1. Pelanggan terlebih dahulu melihat daftar menu dan harga yang tersedia di halaman utama
2. Pelanggan memilih menu makanan dengan cara menekan tombol menu makanan dan julmah porsi yang juga tertera harga makanan di setiap tombolnya
3. Jumlah uang yang akan dibayarkan akan muncul di kolom pembayaran
4. Pelanggan memasukan uang sesuai dengan jumlah yang akan dibayarkan dan akan diberikan waktu selama 30 detik setelah memesan menu makanan
5. Jika setelah 30 detik uang yang dimasukan kurang atau tidak sesuai maka pemesanan dibatalkan dan uang yang sudah diberikan akan dikembalikan
6. Jika pembayaran berhasil pelanggan akan mendapatkan struk yang juga digunakan sebagai alat tukar dengan makanan yang dipesan.

B. Diagram Konteks

Diagram Konteks dapat dilihat pada Gambar 4.7

C. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.8

4.1.3. Hasil Analisis Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) Berdasarkan Tanggapan Responden

Pada tabel 4.9 digambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan (X). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kualitas *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan (X) adalah 3258. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

a) Nilai Indeks Maksimum = 5 x 10 x 100 = 5000

b) Nilai Indeks Minimum = 1 x 10 x 100 = 1000

c) Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
= (5000 – 1000) : 5
= 800

d) Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
= (3605 : 5000) x 100%
= 72.1%

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 10 Pernyataan adalah 5000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3605 atau 72.1% dari skor ideal yaitu 5000. Dengan demikian **Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan (X)** berada pada kategori **Baik.** Ini berarti kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan secara keseluruhan sudah dapat digunakan oleh mahasiswa dan dosen di Universitas Youngsan.

4.1.4. Hasil Analisis Kepuasam (Y) Berdasarkan Tanggapan Responden

Pada tabel 4.17 digambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kepuasan (Y). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kepuasan (Y) adalah 4314. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

a) Nilai Indeks Maksimum = 5 x 14 x 100 = 7000
b) Nilai Indeks Minimum = 1 x 14 x 100 = 1400
c) Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
= (7000 – 1400) : 5
= 1120
d) Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
= (4314 : 7000) x 100%
= 61.62%

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 14 Pernyataan adalah 7000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 4314 atau 61.62% dari skor ideal yaitu 7000.

Itu berarti tingkat kepuasan pelanggan terhadap kantin Universitas adalah cukup atau dengan kata lain biasa saja.

4.1.5. Hasil Analisis Minat (Z) Berdasarkan Tanggapan Responden

Pada tabel 4.22 di atas menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Minat (Z). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Minat (Z) adalah 2725. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

a) Nilai Indeks Maksimum = 5 x 8 x 100 = 4000
b) Nilai Indeks Minimum = 1 x 8 x 100 = 800
c) Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
= (4000 – 800) : 5
= 640
d) Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
= (2725 : 4000) x 100%
= 68.125%

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 8 Pernyataan adalah 4000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2725 atau 68.125% dari skor ideal yaitu 4000.

Itu berarti para pelanggan cukup memiliki minat untuk makan siang di kantin Universitas Youngsan dibanding kantin lain.

4.2 Analisis Verifikatif

Analisis yang merupakan pembuktian untuk mencari kebenaran dari hipotesis yang dibuktikan. Dalam penelitian ini, analisis verifikatif digunakan untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan implementasi software pembayaran dan pemesanan menu makanan dampaknya terhadap kepuasan dan minat pelanggan. Adapun hasil penelitiannya akan dijelaskan sebagai berikut.

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Bambang Soedibjo dalam bukunya pengantar metode penelitian (2005:76) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat atau dinyatakan valid adalah jika koefisien korelasi ≥ 0,3. Jadi apabila r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut valid sedangkan jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut tidak valid. Untuk mengetahui data item pernyataan kuesioner Kualitas *Software* pembayaran dan pemesanan menu makanan atau Variabel Independen (X) valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 21.0 for windows*.

Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 21.0 for Windows*.

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas *Software* Pembayaran dan pemesanan menu makanan

   Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

   A. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.
   B. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.
   C. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

   Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

   A. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.
   B. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.
   C. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

   Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka Kepuasan memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai nilai reliabilitas 0,981 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan **LAYAK** dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*reliable*).

3. Uji Reliabilitas Variabel Minat

   Menurut Sekaran dalam bukunya Bambang Soedibjo (2005:72), penilaian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

   A. Jika reliabilitas ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen dianggap kurang baik.
   B. Jika reliabilitas disekitar 0,70 maka dikategorikan layak.
   C. Jika reliabilitas ≥ 0,80 maka dikatakan baik.

   Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas, maka Minat memiliki kehandalan yang signifikan, karena mempunyai nilai reliabilitas 0,970 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan **BAIK** dan dapat dipercaya atau dapat diandalkan (*reliable*).

4.2.2. Implementasi Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan di Kantin Universitas Youngsan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Minat Pelanggan.

Semakin baik Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan diharapkan dapat meningkatkan Kepuasann pelanggan sehingga Minat pelanggan diharapkan juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini maka akan diuji Implementasi Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Minat Pelanggan di Kantin Universitas Youngsan. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh Kepuasan terhadap Minat Pelanggan. Secara Diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar 4.28

4.3. Hasil Pembahasan

Hasil pembahasan dari penelitian ini merupakan hasil dari pengolahan data kuesioner yang di sebarkan. Dalam penelitian ini akan menentukan hasil uji hipotesis, yaitu menentukan ada tidaknya pengaruh antar variable.

4.3.1. Uji Korelasi

Independen Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X), *intervening variable* Kepuasan (Y) dan *dependent variable* Minat Pelanggan (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variable tersebut disajikan pada tabel berikut:

Berdasarkan nilai Koefisien korelasi pada tabel 4.30 dapat dilihat bahwa hubungan antara Implementasi Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) dengan Kepuasan (Y) sebesar 0,952, ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) dengan Kepuasan (Y). Jika diinterpretasikan kuatnya korelasi Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) dengan Kepuasan (Y) adalah sangat kuat karena berkisar antara 0,800 – 0,952, dan arahnya positif ini berarti apabila Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan semakin membaik cenderung di ikuti peningkatan Kepuasan.
Koefisien korelasi antara Kepuasan (Y) dengan Minat (Z) sebesar 0,982, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara Kepuasan (Y) dengan Minat (Z). Jika diinterpretasikan kuatnya korelasi Kepuasan (Y) dengan Minat (Z) adalah erat karena berkisar antara 0,800 – 0,982, dan arahnya positif ini berarti apabila Kepuasan meningkat maka Minat akan semakin tinggi. Hal ini menunjukan variabel kepuasan memiliki hubungan korelasi yang kuat terhadap minat.

4.3.2. Koefisien Jalur

Pada sub struktur ini diuji berapa besar pengaruh variabel X, Y terhadap Z. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Adapun hasil *Path Analysis* dijelaskan pada tabel 4.31.

Melalui nilai koefisien determinasi diketahui bahwa Implementasi Kualitas *Software* Pembayaran dan pemesanan menu makanan memberikan dampak sebesar 96.4% terhadap Kepuasan pelanggan. Kemudian Kepuasan memberikan kontribusi dampak sebesar 90.6% terhadap Minat Pelanggan. Berikut adalah gambar model struktural Kualitas *Software* Pembayaran dan pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan dan implikasinya pada Minat.

Secara rinci pengujian jalur antar variabel dapat dilihat seperti dibawah ini :

4.3.2.1. Pengujian Jalur Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan Terhadap Kepuasan

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan dalam penelitian ini variabel Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan sebagai variabel sebab (eksogenus variabel) dan Kepuasan sebagai variabel akibat (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh

4.3.2.1.1. Menghitung Koefisien Jalur

Karena variable independen hanya satu variable (Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X)) maka nilai koefisien jalur diperoleh berdasarkan hasil korelasi antar variabel. Dari hasil perhitungan mengunakan SPSS diperoleh koefisien jalur Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan adalah nilai *standardized coefficients* sebesar 0,952 pada tabel 4.32 diperoleh dari koefisien jalur dari Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan (PYX) Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variable Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh langsung Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan adalah senilai 0,952 terhadap Kepuasan.

4.3.2.2.2. Menghitung Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software SPSS 21.0 for windows* diperoleh koefisien determinasi untuk besar pengaruh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan diperoleh pada tabel 4.33. pengaruh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0.906.

Nilai koefisien determinasi diinterpretasikan sebagai besar kontribusi variable independen terhadap variable dependen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan memberikan pengaruh 90.6% terhadap Kepuasan. Artinya, Kepuasan dipengaruhi oleh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan sebesar 90.6%, sedangkan sisanya 9.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kemampuan pengguna (residu). Hal ini menunjukan bahwa *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan, namun belum memberikan kontibusi yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan. Jika di interprestasikan kedalam koefisien jalur untuk faktor lain yang tidak masuk dalam spesifikasi adalah sebagai berikut :

PYε = 1 – 0,906 = 0,094

KD = Pxy.Pxy = 0,952 x 0,952 = 0,906 (90,6%)

4.3.2.2. Pengujian Jalur Kepuasan Terhadap Minat

Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Minat dalam penelitian ini variabel Kepuasan sebagai variabel sebab (eksogenus variabel) dan Minat sebagai variabel akibat (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap minat ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut :

4.3.2.2.1. Menghitung Koefisien Jalur

Karena variable independen hanya satu variable (kepuasan), maka nilai koefisien jalur diperoleh berdasarkan hasil korelasi antar variabel. Dari hasil perhitungan mengunakan SPSS diperoleh koefisien jalur kepuasan terhadap minat adalah nilai *standardized coefficients* sebesar 0,982 pada tabel 4.34 diperoleh dari koefisien jalur dari kepuasan terhadap minat (PZY) Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variable kepuasan terhadap minat. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh langsung kepuasan adalah senilai 0,982 terhadap minat.

4.3.2.2.2. Menghitung Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software SPSS 21.0 for windows* diperoleh koefisien determinasi untuk besar pengaruh kepuasan terhadap minat diperoleh pada tabel 4.35. Pengaruh kepuasan terhadap minat dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0,965.

Nilai koefisien determinasi diinterpretasikan sebagai besar kontribusi variable independen terhadap variable dependen. Jadi dari hasil penelitian ini dketahui bahwa kepuasan memberikan pengaruh 96.4% terhadap minat. Artinya, minat dipengaruhi oleh kepuasan sebesar 96.4%, sedangkan sisanya 3.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kepuasan (residu). Hal ini menunjukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan. Jika di interprestasikan kedalam koefisien jalur untuk faktor lain yang tidak masuk dalam spesifikasi adalah sebagai berikut :

***PZε* = 1 – 0,965 = 0,035**

***KD = Pxy.Pxy* = 0,982 x 0,982 = 0,964 (96,4%)**

4.3.3. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis

Hasil analisis dari penelitian ini merupakan hasil dari pengolahan data yang di peroleh dari mahasiswa dan dosen yang menggunakan *software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan. Dalam penelitian ini akan menentukan hasil uji hipotesis, yaitu menentukan ada tidaknya peningkatan Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Kepuasan pelanggan, dan Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan terhadap Minat pelanggan.

4.3.3.1. Pengujian Parsial

Selanjutnya dihitung secara parsial besarnya kontribusi/masing-masing pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, kemudian dilakukan uji signifikansi untuk

masing-masing koefisien tersebut dengan tujuan 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).

4.3.3.1.1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) Terhadap Kepuasan (Y)

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah dampak Implementasi Kualitas *Software* terhadap Kepuasan. Diduga bahwa Implementasi Kualitas *Software* dapat meningkatkan Kepuasan dengan signifikan. Untuk membuktikan hipotesis tersebut
dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut:

$H_0 : P_{zy} = 0$ Kualitas Pembayaran dan Pemesanan menu makanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

$H_1 : P_{zy} \neq 0$ Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

Statistic uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{\rho_{zy}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \qquad \text{i} = 1$$

Kriteria uji:

Tolak H0 jika t hitung > t table ($t_{a;n\text{-}k\text{-}1}$)

Hasil perhitungan dapat kita lihat pada tabel 4.36

Dari table 4.36 dan gambar 4.32 dapat kita ketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) lebih besar dari pada t tabel. Karena nilai thitung (30.707) > ttabel (1,664), hal ini berarti variabel Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable Kepuasan (Y).

4.3.3.1.2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan (Y) Terhadap Minat (Z)

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah dampak Kepuasan terhadap Minat. Diduga bahwa Kepuasan dapat meningkatkan Mitra dengan signifikan. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian terhadap hipotesis statistik berikut:

$H_0 : P_{zy} = 0$ Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat.

$H_1 : P_{zy} \neq 0$ Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Minat.

Statistic uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{\rho_{zy}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \qquad \text{i} = 1$$

Kriteria uji:

Tolak H0 jika t hitung > t table ($t_{a;n\text{-}k\text{-}1}$)

Hasil perhitungan dapat kita lihat pada tabel 4.37

Dari tabel 4.37 dan gambar 4.33 dapat kita ketahui bahwa nilai t hitung untuk variable Kepuasan (Y) lebih besar dari pada t tabel. Karena nilai thitung (51.914) > ttabel (1.664), hal ini berarti variabel Kepuasan (Y) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable Minat (Z).

BAB V
KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada data-data yang telah diperoleh dan melakukan analisa, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan yang sedang berjalan di kantin Universitas Youngsan bisa dikategorikan baik. Ini dikarenakan *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan dinilai *user friendly* mudah dimengerti oleh pelanggan yang menggunakannya.
2. Tanggapan responden terhadap Kualitas *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan. Termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pembayaran dan pemesanan menu makanan, *Software* ini dinilai membantu mempermudah proses pembayaran dan pemesanan menu makanan.
3. Tanggapan responden tentang Kepuasan di kantin Universitas Youngsan dikategorikan cukup. Terbukti bahwa *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan cukup berpengaruh meningkatkan Minat pelanggan.
4. Dampak Implementasi Kualitas *Software* terhadap Kepuasan sebesar 96.4%. Yang berarti Kepuasan dipengaruhi secara dominan oleh implementasi kualitas *software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan, ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh Variabel lain di luar model yaitu sebesar 3.6%. Sedangkan dampak Kepuasan terhadap Minat sebesar 90.6% Yang berarti Minat dipengaruhi secara dominan oleh Kepuasan, dan dapat diartikan bahwa pengaruh Variabel lain di luar model yaitu sebesar 9.4%.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan saran kepada pihak kantin mengenai *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan, Kepuasan dan Minat pelanggan. Adapaun saran yang akan disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak terkait untuk memperbaiki software dengan tampilan yang lebih menarik agar pelanggan memiliki minat yang lebih besar dan merasa puas saat menggunakan software tersebut
2. Diharapkan Pihak terkait menjaga dan memperbaiki pelayanan agar pelanggan dapat merasa puas dan nyaman saat menikmati pelayanan yang diberikan pihak kantin.
3. Berdasarkan Penelitian awal yang dilakukan Penulis tentang *Software* Pembayaran dan Pemesanan menu makanan ternyata masih ada beberapa yang merasa kurang puas dan dirasa pelayanannya masih belum mampu bersaing dengan kantin lain.

DAFTAR PUSTAKA

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta

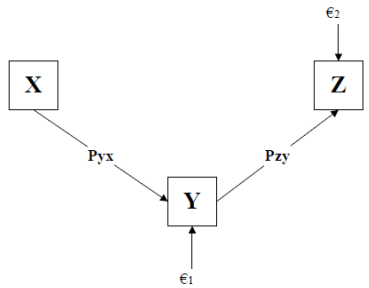
Mike Glover, Aidan Humphreys, and Ed Weiss, 1996. *"Perl 5 How-To"*. Waite Group Press.

Pressman, Roger. 2005. Software *Engineering: A Practitioner's Approach*‖, Edisi ke 6. McGraw - Hill. New York.

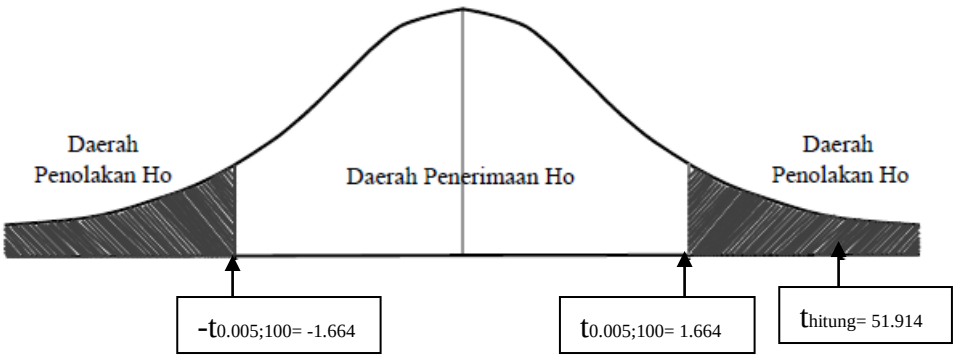
Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta.

Suryabrata , Sumadi. 1994. *Psikologi Pendidikan*. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta

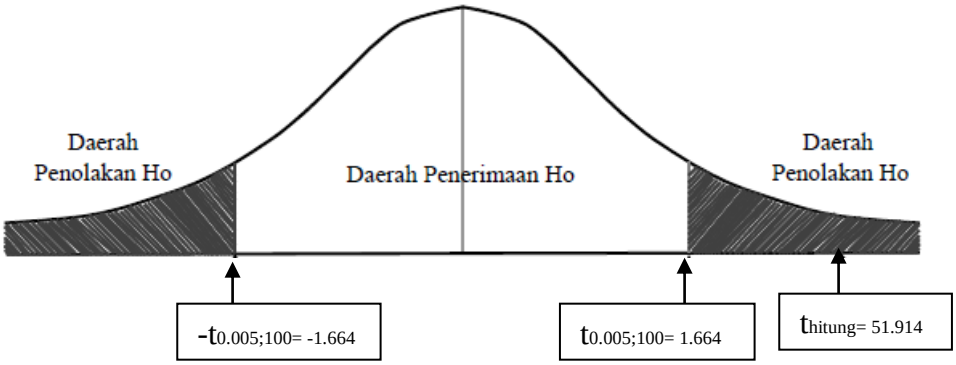
Nugroho, Chrisdiawan Satriyo. 2010. "*Analisis Pengaruh Pencitraan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kuliah Di Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro*". Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro. Semarang.
Band, Oliver, 1991, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
Slameto. 2003. Belajar *dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.* PT. Rineka Cipta. Jakarta
Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi.* Jakarta: MagnaScript Publishing.
Irawan & Faried *Wijaya* M. *1996. Perilaku Konsumen,* Jakarta: Erlangga
Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya.* Bachelor thesis, Petra Christian University.
Valarie. A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing.* The McGraw Hill Companies, Inc.
Ferdinand, Augusty, 2002, *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
Iwan Setiawan.,2002. *Manajemen Strategis*, Edisi-2., Cetakan-2. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.



Gambar 3.3
Diagram Jalur Paradigma Penelitian



Gambar 4.32
Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji t Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan menu makanan Terhadap Kepuasan



Gambar 4.33
Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji t Kepuasan Terhadap Minat



Gambar 4.1
Tampilan Menu Utama



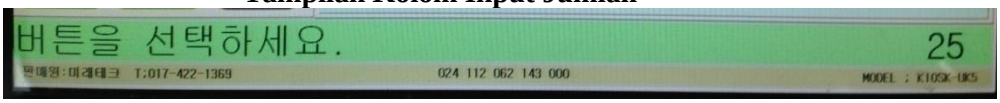
Gambar 4.2
Tampilan Kolom Menu dan Harga



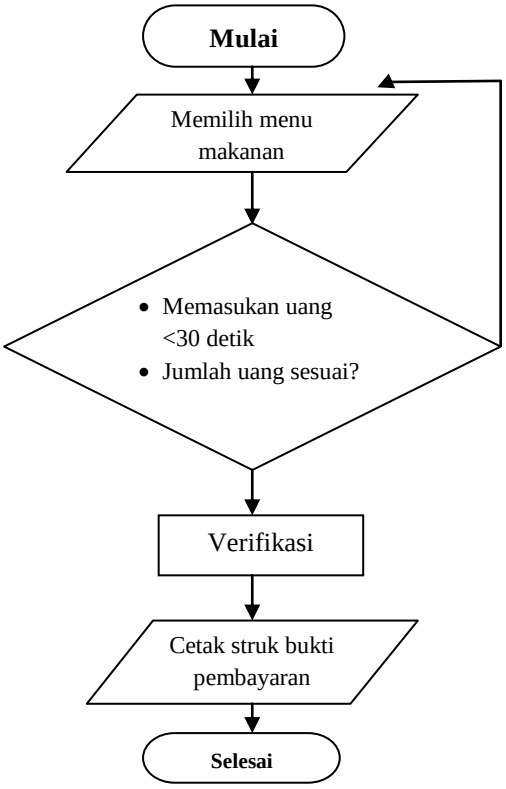
Gambar 4.3
Tampilan Kolom Pembayaran



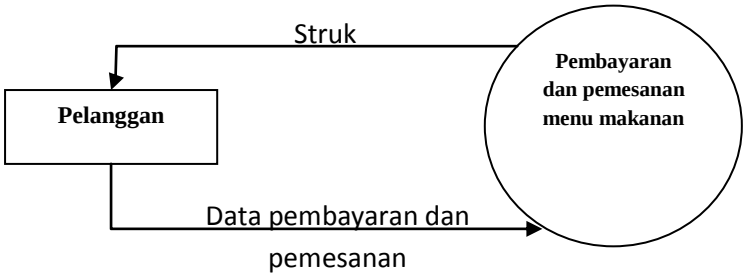
Gambar 4.4
Tampilan Kolom Input Jumlah



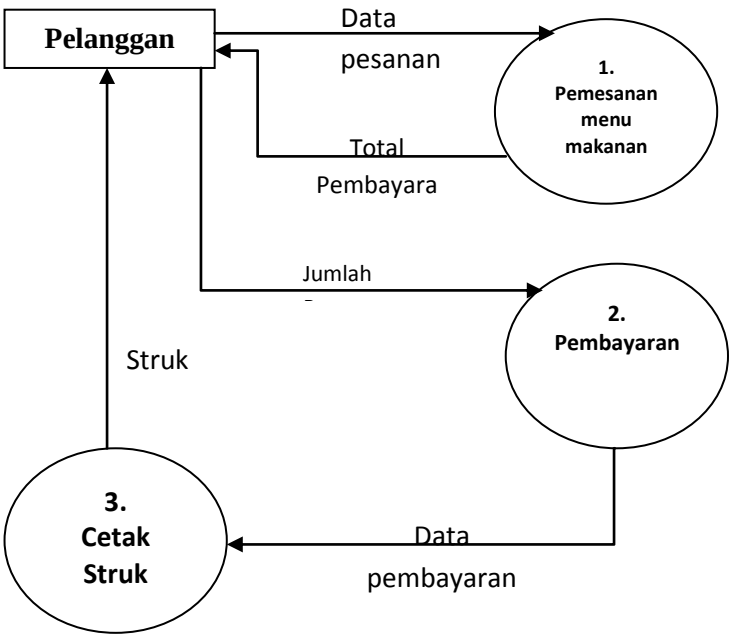
Gambar 4.5
Tampilan Kolom Status



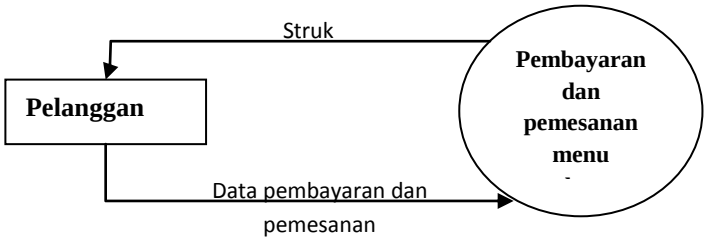
Gambar 4.6
Flowchart Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan



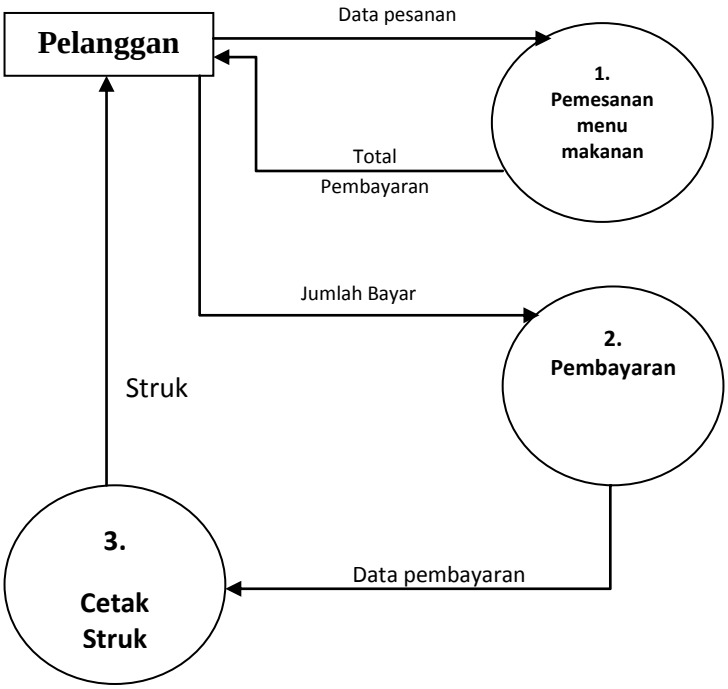
Gambar 4.7
Diagram konteks pembayaran dan pemesanan menu makanan



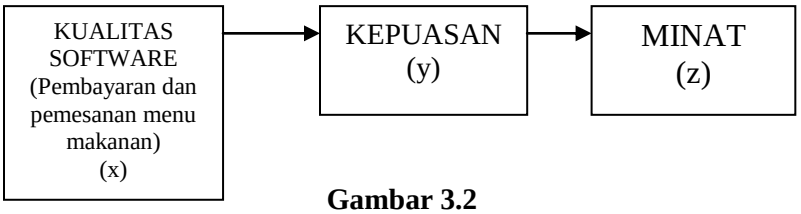
Gambar 4.8
DFD Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan



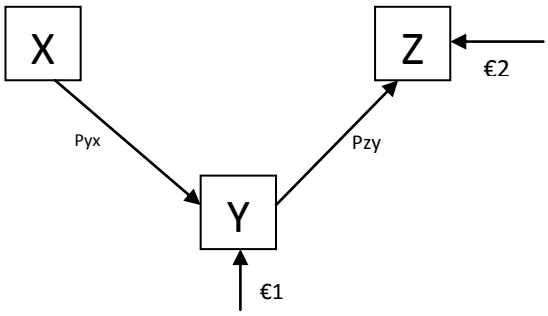
Gambar 4.7
Diagram konteks pembayaran dan pemesanan menu makanan



Gambar 4.8
DFD Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan



Gambar 3.2
Desain Penelitian



Gambar 4.28
Hasil Analisis Jalur Secara Koefesien

Tabel 3.3
Tingkat Keeratan Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2009; 250

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%
Jumlah			100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner 2014

Tabel 4.2
Jenis Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Mahasiswa	91	91%
2	Dosen	9	9%
Jumlah			100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner 2014

Tabel 4.9
Rekapitulasi Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan (X)

No	Dimensi	Skor Total
1	Correcness	842
2	Reability	688
3	Effeciency	710
4	Integrity	660
5	Usability	705
Jumlah Skor Total		3605
Presentase Skor Total		72.1%

Tabel 4.17
Rekapitulasi Kepuasan (Y)

No	Dimensi	Skor Total
1	Performance	675
2	Features	550
3	Reability	575
4	Conformance to Specification	705
5	Durability	609
6	Service Ability	600
7	Aesthetic	600
Jumlah Skor Total		4314
Presentase Skor Total		61.62%

Tabel 4.22
Rekapitulasi Minat (Z)

No	Dimensi	Skor Total
1	Performance	720
2	Features	655
3	Reability	690
4	Conformance to Specification	660
Jumlah Skor Total		2725
Presentase Skor Total		72.1%

Tabel 4.30
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Kualitas_Software	Kepuasan	Minat
Kualitas_Software	Pearson Correlation	1	.952**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.952**	1	.982**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Minat	Pearson Correlation	.926**	.982**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Tabel 4.32
Nilai-nilai Standardized Coefficients
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.712	1.582		-2.347	.021
	Kualitas_Software	1.300	.042	.952	30.707	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4.34
Nilai-nilai Standardized Coefficients
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.047	.591		-5.152	.000
	Kepuasan	.682	.013	.982	51.914	.000

a. Dependent Variable: Minat

Tabel 4.35
Hasil Koefisien Determinasi (pengaruh) Y terhadap Z

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982[a]	.965	.965	1.258

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Tabel 4.36
Pengujian Hipotesis X terhadap Y

No	Hipotesis	t Hitung	t Tabel	Keputusan	Kesimpulan
1	P_{xy}=0	30.707	1.664	H0 ditolak	Signifikan

Table 4.37
Pengujian Hipotesis Y terhadap Z

No	Hipotesis	t Hitung	t Tabel	Keputusan	Kesimpulan
1	P_{zy}=0	51.914	1.664	H0 ditolak	Signifikan