ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI *HI-PASS* PENGARUHNYA TERHADAP MINAT PELANGGAN DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DI JALAN BEBAS HAMBATAN KOREA SELATAN

ARTIKEL

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Beasiswa Unggulan Jenjang Sarjana Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

DWI PUTRA APRI SETIANUGRAHA
10510811

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2014

ABSTRAK

Dalam suatu Negara transportasi memilik arti yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam berbagai kegiatan dan transportasi memiliki peranan penting guna mendukung kebutuhan manusia dalam usaha untuk mencapai sesuatu yang tidak terletak di tempat dimana manusia tersebut berada. Pengkategorian pengguna berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan merupakan masalah utama dalam menganalisa Sistem *Hi-Pass* di Korea Selatan yang diterapkan di seluruh jalan bebas hambatan ini kaitannya dengan minat dan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini bertujuan agar kita dapat mengklasifikasikan pengguna berdarkan kelompok diatas dan mengetahui hubungan nya dengan minat dan ketepatan waktu pelayanan.

Metode analisis yang dipilih adalah metode secara deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan. Kemudian pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk memeriksa hubungan antar variabel yang terkait dan memeriksa hasil penelitian. Unit analisis adalah pengguna layanan *hi*-pass sebanyak 1000 unit kendaraan per hari. Penarikan sample menggunakan metode *incidental sampling* dan menghasilkan 100 sample penelitian. Langkah analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 2.0 Perangkat lunak lain yang digunakan selama penelitian antara lain Microsoft Word sebagai pengolah kata, Microsoft Excel sebagai pengolah angka.

Hasil penelitian ini adalah kualitas sistem informasi *hi-pass* berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan, dan juga ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan.

Kata Kunci : Sistem *hi-pass,* Minat, Ketepatan Waktu.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu Negara transportasi memilik arti yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam berbagai kegiatan dan transportasi memiliki peranan penting guna mendukung kebutuhan manusia dalam usaha untuk mencapai sesuatu yang tidak terletak di tempat dimana manusia tersebut berada. Dalam pengertian lain Transportasi diartikan sebagai usaha yang memindahkan, menggerakan,mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (***Fidel Miro, 2005***) Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan alat tertentu. Dengan demikian maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi), dan keperluan tertentu **(Miro,1977)**. Transportasi selalu berhubungan dengan ketiga dimensi tersebut, jika salah satu dari ketiga dimensi tersebut tidak ada maka bukanlah termasuk transportasi.

Untuk mengatur jalannya transportasi agar memudahkan manusia dalam kegiatan perpindahan dari dan ke berbagai lokasi, diperlukan sistem yang mendukung seluruh aspek yang berhubungan dengan proses yang terjadi dalam alur transportasi termasuk sistem transportasi yang berfungsi untuk membantu pengaturan transportasi dengan baik. Suatu sistem transportasi dikatakan efektif dan efisien jika kemampuan beradaptasi pada tuntutan untuk meningkatkan kecepatan proses mulai dari lokasi awal hingga lokasi tujuan. Korea

Expressway Corporation adalah sebuah perusahaan swasta yang didirikan pada tahun 1970 yang bergerak dalam bidang transportasi jalan bebas hambatan.

Jalur yang pertama dibuat oleh Korea Expressway Corporation dinamakan *Gyeongbu Expressway* (jalur cepat Gyeongbu). Seiring pertumbuhan ekonomi Korea Selatan yang tergolong cepat, maka kebutuhan akan jalur bebas hambatan menjadi sangat penting sebagai sarana penunjang kenyamanan bagi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cepat dan mudah sehingga memacu perusahaan swata ini untuk terus mengembangkan jalan bebas hambatan di Korea Selatan. Sistem *hi-pass* merupakan salahsatu sistem unggulan yang dimiliki oleh Korea Expressway Corporation, yaitu metode pembayaran biaya jalan bebas hambatan dengan sistem *autodebet* (pemotongan otomatis) dan melalui sistem ini pelanggan tak perlu mengantri ketika keluar masuk pintu gerbang tol, sistem akan mengidentifikasi melalui nomor kendaraan yang tertera pada kendaraan roda empat yang digunakan. Mengetahui klasifikasi pengguna dari sistem ini berdasarkan beberapa kategori seperti usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan merupakan hal yang tidak dapat diklasifikasikan dalam sistem, sehingga perlu diketahui klasifikasi tersebut. Kemudian selanjutnya mencari hubungan antara kualitas sistem informasi *hi-pass* dengan minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan. Ini menjadi penting karena suatu sistem pelayanan seperti ini pada akhirnya perlu meningkatkan minat penggunaan pelanggan atau pengguna, juga meningkatkan ketepatan waktu pelayanan terhadap pelanggan atau pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertaik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI *HI-PASS* PENGARUHNYA TERHADAP MINAT PELANGGAN DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DI JALAN BEBAS HAMBATAN KOREA SELATAN".**

1.2. Identifikasi 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 yang telah dilakukan dapat di identifikasikan beberapa masalah untuk sistem informasi *hi-pass* pada Korea Expressway Corporation Korea Selatan yaitu :

1. Tidak adanya pembagian kategori pengguna sistem berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan dimana sistem tersebut dapat digunakan dan banyak digunakan.
2. Pembagian klasifikasi pekerjaan yang ada tidak mempengaruhi tingkat penggunaan, sehingga untuk mengetahui berapa jumlah pengguna dari kategori tertentu tidak dapat diketahui secara pasti.
3. Seberapa besar minat yang dimiliki oleh pengguna terhadap penggunaan sistem ini tidak dapat didefinisikan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berbagai cara digunakan untuk memperoleh informasi data yang dinginkan tanpa mendapat dukungan dari alat atau sistem yang digunakan tidak akan tercapai, maka untuk mencapai suatu hasil yang memuaskan harus merumuskan masalah terlebih dahulu. Mengacu pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalaha sebagai berikut:

1. Bagaimana menangani informasi mengenai kategori pengguna yang dimunculkan.
2. Bagaimana metode yang digunakan untuk membedakan pengguna berdasarkan kriteria tersebut
3. Bagaimana mengetahui pengaruh antara kualitas sistem informasi *hi-pass* terhadap minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem yang sudah berjalan di Korea Selatan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi *hi-pass* di Korea Expressway Corporation dan pengaruhnya dengan minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan..

2. Untuk mengetahui karakteristik pengguna berdasarkan bidang pekerjaan tertentu.

3. Menetukan kategori pengguna atau membedakan berdasarkan jenis pekerjaan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

Kegunaan Akademis dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan-masukan ke perusahaan atau objek penelitian tentang kekurangan atau kelemahan yang masih ada pada objek penelitian. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan memperlancar kegiatan yang berjalan pada perusahaan yang bersangkutan serta mengupayakan perbaikan prosedur yang terjadi di Korea Expressway corporation.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan yaitu dengan cara membuat aplikasi-aplikasi baru yang berbasis software untuk mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi pada objek penelitian. Bagi penulis, penelitian ini merupakan suatu studi kasus tentang bagaimana sebuah sistem informasi berjalan pada sebuah perusahaan atau instansi,terutama yang bergerak dalam jasa transportasi.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa proses penginputan data dan arus data yang digunakan dalam transaksi pembayaran yang akan dijadikan data sebagai salah satu proses penulisan tugas akhir dalam analisis Sistem informasi *hi-pass* pada jalan bebas hambatan yang dikelola oleh Korea Expressway Corporation dan dampaknya terhadap Minat Pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah ini dilaksanakan agar dalam perancangan sistem yang dihasilkan ini tidak terlalu meluas dan lebih terarah, maka penulis merasa perlu membatasi ruang lingkup masalah. Batasan permasalah tersebut terdiri dari :

1. Analisis dilakukan berdasarkan wawancara dengan petugas Korea Expressway Corporation dengan diskusi mengenai dokumen yang digunakan di dalam sistem.
2. Analisis dilakukan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas bank rekanan terkait pembuatan dan pendaftaran pelanggan.
3. Hanya membahas bagaimana sistem *hi-pass* ini digunakan dan berjalan.
4. Penelitian hanya dilakukan di beberapa kota yang dilalui oleh *Gyeongbu Expressway* saja, dalam hal ini Kota Seoul, Ulsan dan Busan yang penulis pilih.
5. Pengamatan dilakukan langsung ke pintu gerbang jalan bebas hambatan yang berada di kota Busan dan Ulsan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2005 : 11). Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Pertanyaannya adalah darimana informasi tersebut bisa didapatkan?. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi *(information system)* atau disebut juga dengan *processing systems* atau *information processing systems* atau *information-generating systems*. Sistem informasi didefinisikan oleh Robert A. Leith dan K. Roscoe Davis sebagai berikut:

"Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".

2.2 Pengertian Jalan Bebas Hambatan

Jalan bebas hambatan atau yang di Indonesia dikenal dengan jalan Tol merupakan salah satu layanan yang disediakan pengelola lalu lintas yang khusus digunakan bagi kendaraan roda empat atau lebih, dikatakan bebas hambatan karena siapapun yang melintasi jalan tersebut akan terus melaju tanpa dihadapkan dengan kendala apapun seperti misalnya lampu merah, atau kemungkinan lainnya menurut Pasal 1 UU No.15 Tahun 2005 jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunanya diwajibkan membayar tol.

2.2.1 Pengertian *hi-pass*

Hi-pass adalah salah satu sistem yang digunakan di dalam sistem informasi jalan bebas hambatan di Korea Selatan. Metode yang digunakan dalam sistem informasi hi-pass adalah dengan menggunakan cara *auto debet* atau pemotongan secara otomatis terhadap akun bank yang di daftarkan sebagai transaksi pembayaran untuk jasa penggunaan jalan bebas hambatan. Metode ini mengidentifikasi pembayaran melalui nomor kendaraan mobil yang didaftarkan.ke bank. Pelanggan yang sudah terdaftar akan menerima kartu berlangganan yang digunakan sebagai bukti berlangganan.

2.3 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Davis,2004:8).

Pendekatan yang dikemukakan Davis menegaskan bah kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhr yaitu produk dan jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan lingkungan. Kualitas adalah suatu atribut dari sistem yang berjalan yang sangat erat kaitanya dengan resiko.

2.4. Pengertian Ketepatan Waktu.

Gregory dan Van Horn (1963) berpendapat dalam Owusu-Ansah (2000), secara konsepsual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu.

2.5. Pengertian Minat

Menurut Assael dalam chrisdiawan (2010) mengatakan bahwa minat merupakan suatu kecenderungan untuk melakukan tindakan terhadap objek.

2.6 Kerangka pemikiran dan hipotesis

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Jalan bebas hambatan atau yang di Indonesia dikenal dengan jalan Tol merupakan salah satu layanan yang disediakan pengelola lalu lintas yang khusus digunakan bagi kendaraan roda empat atau lebih, dikatakan bebas hambatan karena siapapun yang melintasi jalan tersebut akan terus melaju tanpa dihadapkan dengan kendala apapun seperti misalnya lampu merah, atau kemungkinan lainnya menurut Pasal 1 UU No.15 Tahun 2005 jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagi jalan nasional yang penggunanya diwajibkan membayar tol. Sehingga bagan kerangka pemikiran dapat disajikan seperti pada gambar 1 (halaman belakang naskah artikel)

1.6.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang telah dirumuskan. Hipotesis dari penelitian ini adalah Analisa Kualitas Software *hi-pass* berpengaruh pada Minat Pelanggan dan Ketepatan Waktu Pelayanan di jalan bebas hambatan Korea Selatan dan pengguna terbanyak adalah pegawai perusahaan

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kualitas sistem informasi *hi-pass* pengaruhnya terhadap minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan di jalan bebas hambatan Korea Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada Korea Expressway Corporation yang beralamat di. 805, Daewang Pangyo-ro, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do, Korea Selatan.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendapatkan suatu data yang digunakan untuk mencapai tujuan. Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2005:21) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji sauatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan (Umi Narimawati,2008,45).

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu perancangan dan perencanaan penelitian agar penelitian dapat dilakukan dengan baik, sistematis, dan terarah.

Menurut Malhotra (2007) dalam agustina kurniawati mengatakan bahwa desain penelitian adalah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan riset atau penelitian, diagram desain penelitian dapat dilihat dalam Gambar 3.2 di bagian akhir naskah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "Analisa Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* dampaknya terhadap Minat dan Ketepatan Waktu Pelayanan di Jalan Bebas Hambatan Korea Selatan" dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini:

4.1.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan *hi-pass*. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang. Hasil analisis karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.4 di bagian akhir naskah artikel.

4.1.2. Hasil Analisis Kualitas Sistem Informasi *Hi-Pass* (X) Berdasarkan Tanggapan Responden

Hasil analisis kualitas sistem informasi *hi-pass* berdasarkan tanggapan responden disajikan dalam tabel 4.8 yang berisi tentang rekapitulasi tanggapan responden yang dapat dilihat di bagian akhir artikel.

4.1.3. Hasil Analisis Minat Pelanggan (Y) Berdasarkan Tanggapan Responden

Hasil analisis minat pelanggan berdasarkan tanggapan responden disajikan dalam tabel 4.11 yang berisi tentang rekapitulasi tanggapan responden yang dapat dilihat di bagian akhir artikel.

4.1.5. Hasil Analisis Ketepatan Waktu Pelayanan (Z) Berdasarkan Tanggapan Responden

Hasil analisis ketepatan waktu pelayanan berdasarkan tanggapan responden disajikan dalam tabel 4.15 yang berisi tentang rekapitulasi tanggapan responden yang dapat dilihat di bagian akhir artikel.

4.2. 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 sistem informasi *hi-pass* atau Variabel Independen (X) valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 21.0 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat di dalam tabel 4.16 sampai dengan tabel 4.21 yang terletak di bagian akhir artikel.

4.3. Uji Korelasi

Independen Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* (X), *intervening variable* Ketepatan Waktu Pelayanan (Y) dan *dependent variable* Minat Pelanggan(Z), koefisien korelasi antar variabel disajikan terpisah pada tabel 4.22 di bagian akhir artikel

4.4 Koefisien Analisis Jalur

Pada sub struktur ini diuji berapa besar pengaruh variabel X, Z terhadap Y. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Adapun hasil *Path Analysis* dijelaskan pada tabel 4.24 dan gambar 4.9.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Tanggapan responden terhadap Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* di Korea Expressway, Korea selatan. Termasuk dalam kategori BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penggunaan oleh *user*, Sistem informasi ini dinilai sudah baik dalam melaksanakan fungsi sesuai tujuan nya yaitu pembayaran jasa penggunaan jalan bebas hambatan.
2. Tanggapan responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan di Korea Expressway, Korea selatan. Dikategorikan CUKUP BAIK. Ini menyatakan bahwa Sistem informasi *hi-pass* berpengaruh meningkatkan ketepatan waktu pelayanan.
3. Tanggapan responden tentang Minat Pelanggan di Korea Expressway, Korea selatan. Dikategorikan CUKUP BAIK. Ini menyatakan bahwa Sistem informasi *hi-pass* berpengaruh meningkatkan Minat Pelanggan.
4. Kualitas sistem informasi *hi-pass* berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan, dan juga ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan.

5.2. Saran

1. Diharapkan bagi pihak terkait agar terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan.

2. Bagi Negara Indonesia, disarankan mengikuti sistem informasi seperti ini agar kelancaran berkendara di jalan bebas hambatan dapat ditingkatkan juga dapat menggunakan waktu sebaik mungkin selama proses penggunaan sistem.
3. Setelah melakukan penelitian ditemukan bahwa pengaruh variabel lain dalam hubungan antar variabel cukup tinggi, oleh karena itu perluu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui varabel apa saja yang dapat mempengaruhinya.

BAB IV

DAFTAR PUSTAKA

Al-Bahra Bin Ladjamudin, "Analisis dan Desain Sistem Informasi", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2005.

Jogiyanto Hartono, MBA, Ph.D, "*Pengenalan Komputer : Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*", Andi, Yogyakarta, 2002.

Peranginangin, Kasiman. 2006. *Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Rizky W. Herlambang, Riyanarto Sarno, dan Dwi Sunaryono. 2013. JURNAL TEKNIK POMITS Vol. 2, No. 1. *Implementasi Modul-Modul Enterprise Resource Planning Multi Tenant pada Cloud Computing*. ISSN: 2337- 3539

Roger S. Pressman, 2002, *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi(Buku I)*, Yogyakarta, Andi.

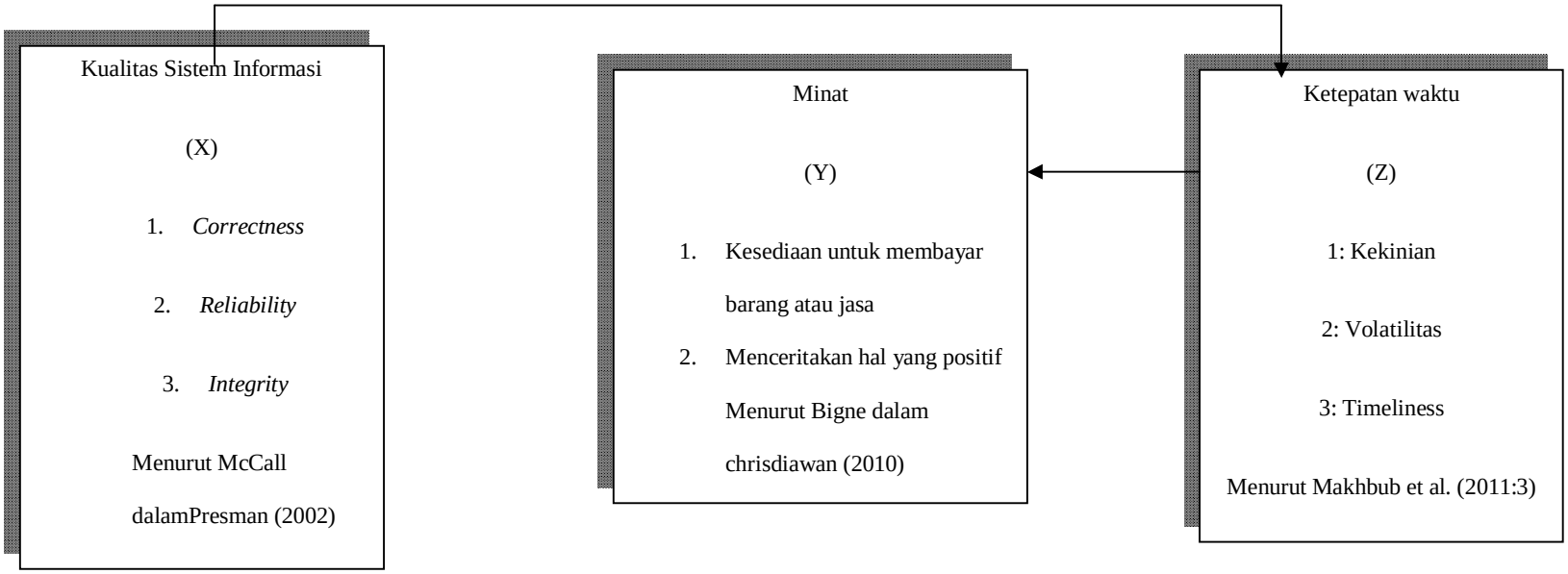
Makhbub Zunaidi, Dwi Eko, Dewi Agustini, 2011, *Analisis Pengaruh Akurasi, Ketepatan Waktu dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Atemis On Web Di PT TelkomMSC Area IV Jawa Tengah Dan DIY, vol 1.*

http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28846/3/Chapter%20II.pdf/11 Mei 2014

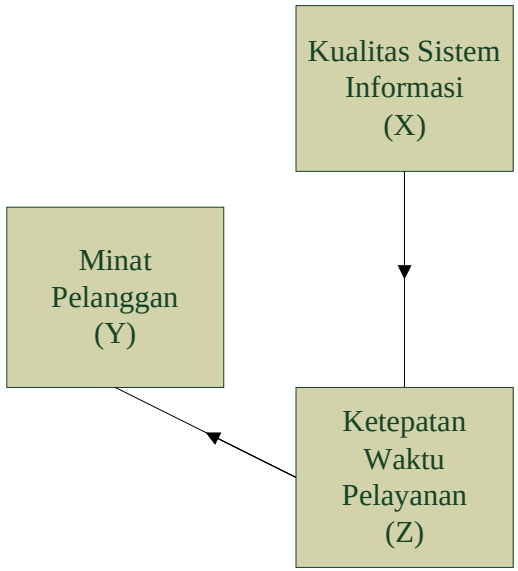
http://www.ex.co.kr/english/company/ceo/com_ceo.jsp/13 Mei 2014

http://eprints.undip.ac.id/34634/5/2069_chapter_II.pdf/13 Mei 2014

TABEL DAN GAMBAR



Gambar 1.
Bagan kerangka pemikiran Analisa Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* Pengaruhnya Terhadap Minat Pelanggan dan Ketepatan Waktu Pelayanan di jalan bebas hambatan Korea Selatan



Gambar 3.2.
Desain Penelitian

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-Laki	88	88%
2	Perempuan	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner 2014

Tabel 4.2
Jenjang Usia

No	Jenjang Usia	f	%
1	20-25	30	30%
2	26-30	40	40%
3	31-35	10	10%
4	36-40	10	10%
5	41-45	10	10%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.3
Stratifikasi Pekerjaan

No	Pekerjaan	f	Presentase
1	Mahasiswa	10	10%
2	Ibu Rumah Tangga	30	30%
3	Pegawai Perusahaan	40	40%
4	Dosen	10	10%
5	Lainnya	10	10%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.4
Negara asal responden

No	Negara Asal	f	Presentase
1	Korea	30	30%
2	Indonesia	40	40%
3	China	30	30%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.8
Rekapitulasi kualitas Sistem Informasi *hi-pass* (X)

No	Dimensi	Skor Total
1	Correctness	955
2	Reliablity	1012
3	Integrity	790
	Jumlah Skor Total	2757
	Presentase Skor Total	69%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.11
Rekapitulasi Minat Pelanggan (Y)

No	Dimensi	Skor Total
1	Kesediaan untuk membayar jasa	690
2	Menceritakan hal positif	520
	Jumlah Skor Total	1210
	Presentase Skor Total	60.5%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.15
Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pelayanan (Z)

No	Dimensi	Skor Total
1	Kekinian	680
2	Volatilitas	310
3	Timeliness	685
	Jumlah Skor Total	1675
	Presentase Skor Total	48%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.16
Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi *hi-pass*

dF	t-hitung	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	6.314	0.988	0.3	Valid
2	2.920	0.946	0.3	Valid
3	2.353	0.920	0.3	Valid
4	2.132	0.905	0.3	Valid
5	2.015	0.896	0.3	Valid
6	1.943	0.889	0.3	Valid
7	1.895	0.884	0.3	Valid
8	1.860	0.881	0.3	Valid

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.17
Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Sistem Informasi *hi-pass*
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1.000
		N of Items	1[a]
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1[b]
	Total N of Items		2
Correlation Between Forms			.704
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.826
	Unequal Length		.826
Guttman Split-Half Coefficient			.739

a. The items are: kualitas_sistem_informasi
b. The items are: Ketepatan_Waktu

Tabel 4.18
Uji Validitas Variabel Minat

dF	t-hitung	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	6.314	0.988	0.3	Valid
2	2.920	0.946	0.3	Valid
3	2.353	0.920	0.3	Valid
4	2.132	0.905	0.3	Valid

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.19
Hasil Uji Realibilitas Variabel Minat
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1.000
		N of Items	1[a]
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1[b]
	Total N of Items		2
Correlation Between Forms			.961
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.980
	Unequal Length		.980
Guttman Split-Half Coefficient			.876

a. The items are: Minat
b. The items are: kualitas_sistem_informasi

Tabel 4.20

Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu

dF	t-hitung	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
1	6.314	0.988	0.3	Valid
2	2.920	0.946	0.3	Valid
3	2.353	0.920	0.3	Valid
4	2.132	0.905	0.3	Valid
5	2.015	0.896	0.3	Valid
6	1.943	0.889	0.3	Valid
7	1.895	0.884	0.3	Valid

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2014

Tabel 4.21
Hasil Uji Realibilitas Variabel Ketepatan Waktu
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1.000
		N of Items	1[a]
	Part 2	Value	1.000
		N of Items	1[b]
	Total N of Items		2
Correlation Between Forms			.816
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.899
	Unequal Length		.899
Guttman Split-Half Coefficient			.898

a. The items are: Ketepatan_Waktu
b. The items are: Minat

Tabel 4.22
Korelasi Antara Variabel Penelitian

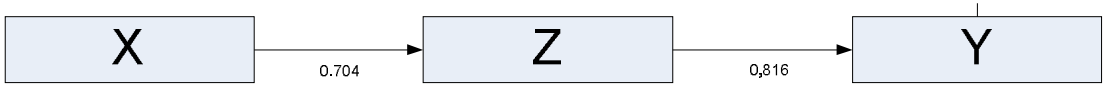
Correlations

		kualitas_sistem_informasi	Minat	Ketepatan_Waktu
kualitas_sistem_informasi	Pearson Correlation	1	.961**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Minat	Pearson Correlation	.961**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Ketepatan_Waktu	Pearson Correlation	.704**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Tabel 4.24
Koefisien Jalur Masing-Masing Independen Variabel Terhadap Dependent Variabel

Jalur	Koefisien	t hitung	signifikansi	R^2
X→Z	0,704	9,812	<0,1	0.496
Z→Y	0,816	13,993	<0,1	0,666



Gambar 4.9

Model Struktural

Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* terhadap ketepatan waktu pelayanan dan minat pelanggan.