BAB 3

OBJEK DAN PENELITIAN

1.1 Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Solmit Bangun Indonesia merupakan perusahaan yang fokus pada konsultansi bidang manajemen operasional dan strategis, dan bidang teknologi informasi. PT.Solmit Bangun Indoneisa didukung oleh Konsultan Profesional bidang manajemen dan teknologi informasi yang berpengalaman dalam memberikan solusi konsultansi manajemen dan teknologi informasi kepada para mitra dari berbagai area industry khusus nya perbankan.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

VISI:

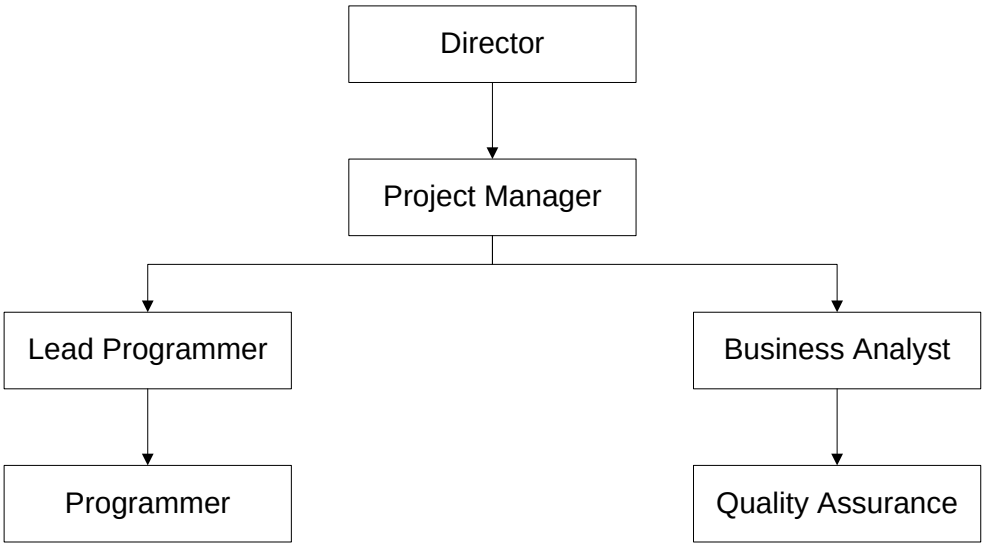
Menjadi perusahaan berbasis pengetahuan (*knowledge based organization*) yang menyediakan layanan konsultansi teknologi informasi dan manajemen dengan kualitas prima

MISI:

1. Membangun dan membudayakan knowledge management bagi seluruh insan Bee & Ants.
2. Menyediakan layanan konsultansi teknologi informasi untuk mendukung terciptanya tujuan bisnis mitra.
3. Menyediakan layanan konsultansi manajemen untuk mewujudkan kinerja prima mitra.
4. Menyediakan layanan pengembangan piranti lunak untuk mendukung bisnis mitra.

5. Menyediakan layanan pengembangan kompetensi untuk menyiapkan SDM mitra yang professional.

1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

1.1.4 Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas dari setiap organisasi di PT.Solmit Bangun Indonesia sebagai berikut:

1. Director
    a. Menetapkan kesbijakan umum perusahaan.
    b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.
    c. Meminta laporan pertanggungjawaban dari setiap bagian/divisi.
    d. Berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas perusahaan.
    e. Memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan perusahaan.

2. Project Manager: Bertanggung jawab kepada direktur dalam mengelola teknologi informasi yang mendukung kinerja bisnis PT Solmit Bangun Indonesia.
3. Lead Programmer: Bertanggung jawab kepada direktur terhadap semua *software* yang dibuat oleh semua *programmer* di perusahaan, dan juga kecocokan data dari *entity relationship* yang dibuat bagian analis terhadap tampilan *user interface* dan keinginan pelanggan.
4. Business Analyst: Bertanggung jawab kepada direktur terhadap semua proses bisnis *software* yang akan dibuat oleh *programmer*, penyesunan dokumen *requirement* dan juga memberikan *knowledge* kepada *quality assurance.*
5. Programmer: Bertanggung jawab kepada *head programmer* dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam membuat *software* agar sesuai dengan *entity relationship* yang dibuat, dan *user interface* yang diinginkan oleh pelanggan.
6. Quality Assurance: Bertanggung jawab kepada *business analyst* dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam melakukan *testing website*, membuat *test scenario* dan membantu pelanggan dalam menggunakan *website*.

1.2 Metode Penelitian

1.2.1 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 Bambang S.Soedibjo (2013:43) dalam bukunya Pengatar Metodelogi Penelitian adalah

"Desain penelitian merupakan perencanaan penyelidikan ilmiah yaitu merancang strategi untuk mencari sesuatu".

Dari uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu, agar penelitian berjalan sesuai yang diharapkan, maka perlu direncanakan secara cermat.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode asosiatif. Metode deskriptif menurut Bambang S.Soedibjo (2013:7) yaitu

"Penelitian untuk mengetahui nilai *variable* mandiri baik satu atau lebih *variable* tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan *variable* lainnya",

Oleh karenanya menurut Bambang S.Soedibjo (2013:45) tujuan dari kajian deskriptif adalah

"Menawarkan kepada para peneliti bagaimana profil atau menjelaskan aspek-aspek yang relevan tentang fenomena perseorangan, organisasi, perusahaan berorientasi *industry* atau perspektif lainnya."

Dalam kasus ini PT.Solmit Bangun Indonesia bermaksud untuk mengevaluasi kualitas *website* Intranet Portal dengan menggunakan metode Webqual 4.0, berdasarkan keinginan ini maka perusahaan memerlukan sample dari sebuah populasi untuk melakukan evaluasi kualitas *website* Intranet Portal dalam berbagai aspek dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Metode asosiatif menurut Bambang S.Soedibjo (2013:44) yaitu

"Metode yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variable"

adanya hubungan antara dua variable bukan berarti bahwa adanya hubungan sebab dan akibat di dalamnya tetapi untuk mengarah kepada pengungkapan hubungan sebab akibat tesebut. Menurut Bambang S.Soedibjo (2013:174)

"Pernyataan sampai seberapa besar derajat sehingga fluktuasi antara satu variable dapat memprediksi variable lainnya dikatakan sebagai koefisien asosiasi."

1.2.2 Operasional Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian, Menurut Bambang S.Soedibjo

"Definisi operasional adalah definisi konkrit atau spesifik dari konsep atau konstrak yang akan diukur, definisi operasional diturunkan berdasarkan dimensi perilaku, fase atau sifat yang dimiliki oleh sebuah konsep".

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 peranan kualitas *website* Intranet Portal terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh melalui pengukuran variabel – variabel penelitian, menurut Bambang S.Soedibjo (2013:11)

> "Variable dapat dibedakan secara fungsional yaitu variabel bebas (Independent Variable) dan variabel tak bebas (Dependent Variable), variabel bebas adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan variabel tak bebas adalah variabel yang memberikan respons atas peribahan variabel lainnya."

Dalam penelitian ini Kualitas *Website* (X) merupakan variabel bebas *(Independent)* dan kepuasan pengguna (Y) merupakan variabel tak bebas *(dependent)*, Sehingga variabel-variabel penelitian ini terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu :

1. Kualitas *Website* (X)
2. Kepuasan pengguna (Y)

Agar penelitian ini dapat di laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variable

Variable	**Definisi konseptual**	**Definisi Operasional**			
		Dimensi	**Indikator**	**Skala Pengukuran**	**No. Kuesioner**
Kualitas *Website*(X)	'*The totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs*'. (**Levis , et al., 2008**)	Kemudahan Navigasi (Usability)	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* 2. Interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami 3. *Website* memiliki tampilan yang menarik 4. *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	Ordinal	1&4 2-3 5-6 7-8
		Penyajian Informasi (Information Quality)	1. Menyediakan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang tepat waktu 3. Menyediakan informasi yang relevan 4. Menyediakan		9 10 11-12 13

			informasi yang mudah dimengerti 5. Menyediakan informasi pada detail tingkat yang tepat		14
		Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	1. Memiliki reputasi yang baik 2. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya 3. *Website* memberikan ruang untuk personalisasi 4. *Website* memberikan ruang untuk komunitas 5. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi		15 16 17 18 19
Kepuasan Pengguna (Y)	"*The opinion/ perception of the user about a specific factors from computer application*" (Doll and	Isi (Content)	1. Menyediakan informasi yang tepat anda butuhkan 2. Menyediakan isi informasi sesuai kebutuhan anda	Ordinal	20 21

	Torkzadeh; from Tarigan, 2008)		3. Menyediakan laporan seperti benar-benar yang anda butuhkan 4. Memberikan informasi yang memadai		22 23
		Ketepatan (Accuracy)	1. Memiliki sistem yang akurat 2. Puas dengan keakuratan sistem	Ordinal	24 25
		Format (Pola/Bentuk/ Ukuran)	1. Output yang disajikan dalam format yang berguna 2. Informasi yang disampaikan jelas		26 27
		Ease of Use (Mudah digunakan)	1. Sistem *user-friendly* 2. Sistem mudah digunakan		28 29
		Timeliness (Aktualisasi)	1. Mendapatkan informasi yang tepat waktu 2. Mendapatkan infromasi yang *up to date*		30 31

Pengukuran kualitas *website* (*Website* Quality) dalam penelitian ini mengacu kepada metode *WebQual 4.0, WebQual* yang merupakan instrumen untuk menilai *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*

sedangkan kepuasaan pengguna mengacu kepada persepsi umum yaitu suksesnya suatu sistem atau *website* dan kepuasan mereka terhadap sistem atau *website*.

Dalam operasionalisasi variable ini, varibel menggunakan skala interval dan skala ordinal. Bambang S.Soedibjo (2013: 66) menyatakan bahwa

> "Skala interval dicirikan oleh unit pengukuran yang sama dan tetap sehingga dapat ditetapkan sebuah bilangan nyata terhadapt subjek yang diamati", sedangkan "Skala ordinal bisa terjadi bahwa subjek-subjek dalam satu kategori skala tidak hanya berbeda dengan subjek dalam kategori lain dalam skala tersebut, akan tetapi ada semacam hubungan diantaranya"

Skala interval digunakan apabila kita ingin mengukur variabel dimana respons yang diberikan sebagai ukurannya, yang mana setiap tanggapan atau respon dari pernyataan diberikan skor dengan 5 skala yaitu mulai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju sampai 5 untuk jawaban sangat setuju sedangkan skala ordinal biasanya digunakan untuk merangking kesukaan atau penggunaan barang tertentu oleh perseorangan, subjek atau kejadian, hubungan semacam ini secara umum dapat dinyatakan dalam bentuk hubungan *lebih besar dari* (>).

1.2.3 Metode Penarikan Sampel

Ukuran populasi yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan Sensus karena dalam penarikan sampel populasi pengguna yang menggunakan *website* Intranet Portal adalah seluruh pegawai PT.Solmit Bangun Indonesia.

1.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

1.2.4.1 Jenis Data

Metode pengumupulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu menggunakan sumber data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner penyebaran secara langsung kepada *user* PT.Solmit Bangun Indonesia yang memiliki *website Intranet Portal* dengan membuat daftar pertanyaan yang di rancang untuk mendapatkan jawaban atas penelitian yang dilakukan dan sumber data sekunder yaitu dengan menggunakan dokumentasi perusahaan dari PT.Solmit Bangun Indonesia, dokumentasi tersebut terdiri dari dokumentasi Software Requirement Spesification (SRS) dan dokumentasi Software Analysis Design (SAD).

1.2.4.2 Metode Pengumpulan Data

Data-data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode:

1. **Observasi**

   Dengan melalukan pengamatan lansung dan mengumpulkan informasi dan data dari pengguna.

2. **Angket (Kuesioner)**

   Teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang ditunjukan kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis sendiri.

1.2.5 Teknik Pengujian Data

1.2.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas yang dinyatakan oleh Bambang S.Soedibjo (2013:88) dalam bukunya *Pengantar Metode Penelitian* yaitu

> "Secara konvensional istilah validitas dapat diartikan sebagai ukuran empiris yang mencerminkan arti sebenarnya dari konsep yang sedang dipelajari. Jika dalam reliabilitas yang kita lihat adalah sifat alat ukurnya, sedangkan dalam validitas yang kita ukur adalah tinjauan dari sisi isi dan kegunaan alat ukur".

Berdasarkan pernyataan diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai tingkat pengukuran sebuah alat *test* (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total, koefisien Pearson merupakan ukuran korelasi terbaik dalam statistika *parametric*. Kelebihan dari ukuran ini hanya bisa diperoleh apabila asumsi-asumsi tentang variabelnya dapat dipenuhi sacara tepat dan utuh.

Adapun rumus dari pada korelasi *r* Pearson adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad ; \quad -1.00 \leq r \leq +1.00$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan :

r = Koefisien korelasi Pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

n = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrumen

Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*, akan tetapi jika skor total *item* <0,30 maka akan dilakukan uji signifikansi.

1.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji realiabilitas yang dinyatakan oleh Bambang S.Soedibjo (2013:78) dalam bukunya *Pengantar Metode Penelitian* yaitu

> "Sebuah alat ukur dikatakan reliable jika digunakan secara berulang-ulang terhadap satu objek akan menghasilkan hasil yang sama. Ada tiga aspek penting yang berkaitan dengan reabilitas alat ukur yaitu kemantapan (stabil), ketepatan dan keseragaman (homogenitas)".

Berdasarkan penjelasan diatas uji realiabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah menunjukkan tingkat kemantapan, ketepatan dan keserangaman dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan dalam waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah Relibabilitas konsistensi antar butir : uji α - Cronbach, uji ini dilakukan untuk melihat konsistensi responden dalam menjawab semua butir pertanyaan. Meskipun butir-butir ini *independent* akan tetapi apabila mengukur konsep yang sama, butir-butir ini akan berkolerasi antaran yang satu dengan yang lainnya. Langkah-langkah menghitung α - Cronbach sebagai berikut:

1. Hitung varians masing-masing butir (V*i*) dengan rumus:

$$s^2 = \frac{n\sum_{i=1}^{20} X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2}{n(n-1)}$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan:

2. Hitung varians total skor butir (V*t*) dengan rumus yang sama.
3. Masukkan nilai-nilai perhitungan di atas ke dalam rumus koefisien α -Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right]$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo

Keterangan:

K = Jumlah butir

V*i* = Varians dari butir ke-*i*

V*t* = Varians total butir

Semakin besar koefisien α Cronbach yaitu mendekati nilai 1.0, maka semakin reliable alat ukur yang dibuat.

Tabel 3.2 Tabel Uji Reliabilitas

Kriteria	***Reliability***
Baik	0,80
Layak	0,70
Kurang Baik	0,60

Sumber: Bambang S. Soedibjo (2013:86)

Menurut Sekran dari Bambang S. Soedibjo (2003:86) reliabilitas yang kurang dari 0,60 menunjukkan bahwa instrument dianggap kurang baik, apabila disekitar 0,7 dikategorikan layak, sedangkan apabila lebih dari 0,80 dikatakan baik.

1.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

1.2.6.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah Penelitian untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu atau lebih variable tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan varabel lainnya. Menurut Bambang S.Soedibjo (2013:8)

> "Pada dasarnya ada dua tujuan meode deskriptif ini [1] untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya fenomena tertentu, biasanya data disajikan dalam bentuk table atau grafik. [2] untuk mendeskripsikan secara rinci fenomena-fenomena tertentu."

Statistika deskriptif berisikan perhitungan-perhitungan untuk melihat bagaimana pola atau karakteristik data serta mendeteksi ketidakwajaran respon dalam menjawab kuesioner.

Dalam penelitian ini kuesioner dirancang untuk melihat peranan kualitas *website* Intranet Portal terhadap kepuasaan pengguna. Ada empat dimensi untuk mengukur kualitas *website* Intranet Portal :

Dimensi 1: Usability: butir pertanyaan 1 sampai 8

Dimensi 2: Information Quality: butir pertanyaan 9 sampai 14

Dimensi 3: Interaction Quality: butir pertanyaan 15 sampai 19

Sedangkan untuk kepuasan pengguna ada 5 dimensi yang digunakan yaitu:

Dimensi 1: Content: butir pertanyaan 20 sampai 23

Dimensi 2: Accuracy: butir pertanyaan 24 sampai 25

Dimensi 3: Format: butir pertanyaan 26 sampai 27

Dimensi 4: Ease of use: butir pertanyaan 28 sampai 29

Dimensi 5: Timeliness: butir pertanyaan 30 sampai 31

Kuesioner ini akan diberikan kepada 15 pengguna yaitu pegawai PT.Solmit Bangun Indonesia, kemudian Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Umi Narimawati (2010:45) metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat, analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab.

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti berikut:

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

Sumber: Umi Narimawati (2010:45)

Keterangan:

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

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	**20.00% – 36.00%**	Sangat Rendah/Tidak Baik
2	**36.01% – 52.00%**	Rendah/Kurang Baik
3	**52.01% – 68.00%**	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	**68.01% – 84.00%**	Tinggi/Baik
5	**84.01% – 100%**	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber: Umi Narimawati (2010:46)

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh *item-item* pertanyaan/pernyataan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

1.2.6.2 Analisis Verifikatif

1. Analisis Asosiatif

Metode asosiatif adalah Metode yang digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel.

Menurut Bambang S.Soedibjo (2013:174)

"Prosedur untuk menghasilkan koefisien ini dikatakan sebagai pengukuran asosiasi, adanya asosiasi yang kuat antar dua variable dapat dicirikan oleh sampai seberapa besar kita mencapai angka +1,00 (asosiasi positif sempurna) atau -1,00 (asosiatif negative sempurna)"

Untuk menetapkan apakah sebuah koefisien asosiasi signifikan secara *statistic* dapat digunakan berbagai uji signifikansi atau dari berbagai table yang telah disediakan, akan tetapi sebagai perkiraan kasar, Champion memberikan kriteria keeratan asosiasi sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tabel Champion Keeratan Asosiasi

Koefisien Korelasi	Keterangan
±0,00 – 0,25	Tidak ada hubungan atau hubungan yang sangat lemah
±0,26 – 0,50	Hubungan cukup lemah
±0,51 – 0,75	Hubungan yang cukup kuat
±0,76 – 1.00	Hubungan sangat kuat

Sumber: Pengantar Metode Penelitan, Bambang S.Soedibjo

Kriteria ini bisa digunakan apabila analisis tidak tersedia uji signifikansi, sedangkan untuk uji melalui statistika parameterik uji signifikansi tetap harus dilakukan.

Untuk melihat besarnya peranan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* maka digunakan koefisien relasi.

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Sumber Bambang S.Soedibijo

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R = Koefisien Relasi

Hal ini menunjukkan berapa besar variabilitas variabel *independent* yang dapat dijelaskan oleh variabel *dependen*. Nilainya berkisar antara 0 <= R^2 <= 1. Nilai R^2 yang mendekati nilai 1 menunjukkan bahwa data pengamatan semakin baik atau cocok dengan persamaan regresi yang dibentuk.

1.2.6.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

1.2.6.3.1 Alat Bantu Analisis

Penelitian ini menggunakan instrument berupa alat ukur yang memanfaatkan skala likert untuk mengungkap variabel kualitas *website* Intranet Portal. Menurut Bambang S.Soedibjo

"Skala likert digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat persetujuan responden terhadap penyataan yang diajukan mulai dari yang sangat tidak setuju hingga yang sangat setuju."

Setiap tanggapan atau respon dari pernyataan diberikan skor dengan 5 skala yaitu mulai 1 untuk jawaban tidak setuju sampai 5 untuk jawaban sangat setuju, namun tidak tertutup untuk menggunakan 7 atau 9 tingkatan, ada juga yang menggunakan hanya 4 skala, akan tetapi disini reponden dipaksa untuk tidak memilih jawaban "tidak tahu/netral".

Tabel 3. 5 Contoh Gambaran Skala Likert

Lingkari angka untuk tanggapan anda atas pernytaan yang diberikan berikut ini. 1= Sangat Tidak setuju 2= Tidak setuju 3= Tidak tahu/netral 4= Setuju 5= Sangat setuju

Sumber Bambang S.Soedibijo

Jawaban dari semua butir-butir diatas kemudian dijumlahkan atau dihitung nilai rata-ratanya untuk setiap responden yang merupakan ukuran dari sebuah konsep atau variabel yang diamati.

1.2.6.3.2 Perancangan Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar peranan *website* Intranet Portal terhadap kepuasan pelanggan dengan populasi yang digunakan menggunakan metode sensus sehingga tidak dilakukan uji signifikansi tetapi menggunakan metode kriteria *champion*.