

# PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN METODE EUCS DALAM MENGEVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PENGGUNA JASA INTERNET SERVICE PROVIDER (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang)

**Petricia Oktavia**

*Staf Pengajar Fakultas Teknik Prodi Teknik Informatika  
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten  
e-mail: dosen00638@unpam.ac.id*

## ABSTRAK

*Internet menjadi salah satu cara untuk mendapatkan informasi dalam era teknologi informasi saat ini. Peningkatan jumlah pengguna internet pada tahun 2012 terpaparkan hingga mencapai 2 miliar di seluruh dunia, hal ini membuka kemungkinan untuk salah satu dari bisnis potensial dalam berkaitan dengan perkembangan tersebut yakni Perusahaan Jasa Penyedia Layanan Internet atau dikenal Internet Service Provider (ISP). ISP sebagai bisnis distribusi internet ini menggunakan layanan jasa terkait dimensi pelanggan dengan karyawan perusahaan dan dimensi pelanggan dengan sistem bisnis ISP. Untuk menjaga hubungan antar pelanggannya perlu dilakukan peningkatan mutu dan kualitas layanan jasa nya. Dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pelanggan atas kepuasan penggunaan jasa service internet. Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan jasa service internet sebagai salah satu cara mengukur kualitas layanan dari perusahaan ISP. Dalam penelitian ini ditengahkan mengenai evaluasi tingkat kepuasan layanan teknologi informasi pengguna jasa internet service provider dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang sudah sampai kepada pelanggan serta metode EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk mengukur tingkat kualitas kepuasan pelanggan sebagai end user dalam layanan teknologi informasi. Variabel dimensi untuk metode SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian adalah Responsiveness (Kesigapan), Credibility (Kredibilitas), Reliability (Reliabilitas), Access (Akses), Assurances (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangibles (Tampilan Berwujud). Dimensi EUCS adalah Content (Isi Layanan), Accuracy (Keakuratan), Format (Format), Ease of Use (Kemudahan), Satisfaction system speed (Kepuasan kecepatan sistem).*

*Kata Kunci : Internet, Internet Service Provider, SERVQUAL, EUCS*

## ABSTRACT

*The Internet is becoming one of the ways to get information in the era of information technology today. An increasing number of internet users in 2012 exposure until it reaches 2 billion worldwide, it opens up the possibility for one of the potential business in the development of the related service companies or Internet Service Provider (ISP). ISP business as internet distribution uses a service where the customer dimension associated with the employees of the company and the ISP business system. The quality improvement and the quality of its services will maintain the customer relation. In order to increase this quality we need do an evaluation for the quality of customer service over the internet use of service satisfaction. The evaluation of the level of satisfaction of customers service internet services as one way of measuring the quality of service from the ISP company's. The center in this study is evaluation of the level of satisfaction of service users in information technology services the internet service provider using SERVQUAL (Service Quality) to measure the level of service quality that is up to the customers as well as methods of EUCS (End User Computing Satisfaction) to measure the level of quality customer satisfaction as an end user of information technology within the service. Variable dimensions to the SERVQUAL method used in the study was Responsiveness (Alacrity), Credibility (Credibility), Reliability (Reliability), Access (Access), (Security) Assurances, Emphaty (Empathy), Tangibles (Display Intangibles). Dimensions of EUCS are Content (Content Services), Accuracy (Accuracy), the Format (the Format), Ease of Use (Convenience), system speed Satisfaction (satisfaction of the speed system)*

*Keywords: Internet, Internet Service Provider, SERVQUAL, EUCS*

## 1 PENDAHULUAN

ISP adalah perusahaan atau badan yang menyediakan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan dengan layanan internet. Perusahaan ISP menyediakan jasa seperti hubungan ke internet, pendaftaran nama Domain dan Hosting. (sumber : Wikipedia ).

PT. Platinum Citra Indonesia merupakan satu dari perusahaan jasa penyedia internet yang sudah berdiri sejak tahun 2011 yang berlokasi di Tangerang, dalam perkembangan bisnis nya dengan menitikberatkan layanannya pada wilayah daerah pelosok yang masih sulit jangkauan akses internet masih banyak ditemukan di Tangerang dan sekitarnya. Konsep distribusi internet Perusahaan ini menggunakan wireless dengan frekuensi 5 Ghz dari provider backbone nya, yang kemudian untuk penyaluran internet kepada pelanggannya menggunakan peralatan tower ataupun router. (wawancara staf NOC PT. Platinum)

Pelaksanaan operasional dari PT. Platinum berdasarkan kategori perusahaan bidang jasa, namun masih minim tingkat layanan dikarenakan keberagaman lokasi penyebaran pelanggan dari PT. Platinum serta jumlah tenaga operasional yang masih terbatas. Pelanggan Platinum tersebar dalam beberapa tipe yakni : Personal, RT/RW net, Perusahaan, Dinas Instansi Pemerintahan (Kelurahan, Kecamatan, UPTD), Sekolah (SD, SMP, SMA & SMK, serta Madrasah), WARNET dan WARDES.

Pelanggan PT. Platinum bervariasi juga jumlah bandwidth akses lokal nya antara 700kbps – 5Mbps dan bandwidth akses internasional antara 200kbps – 5Mbps. Kegiatan operasional sehari-hari nya perusahaan berpedoman pada penerapan service level agreement (SLA) baik dalam pemasangan pelanggan baru maupun maintenance pelanggan yang lama. Perusahaan sudah memiliki Quality of Service (QoS), akan tetapi masih belum bisa dilaksanakan secara konsisten, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian antara hasil pekerjaan teknisi lapangan (berjumlah hanya 5 orang) dengan QoS yang ditetapkan dan hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan perusahaan. Dari data yang ada, dalam 3 (tiga) tahun terakhir rata – rata churn per tahun adalah 1%. (wawancara Direktur Operasional Platinum).

Sampai saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dan tingkat

kepuasan penggunaan. Untuk mengatasi masalah ini, Peneliti melakukan penelitian evaluasi kualitas layanan jasa internet dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Metode SERVQUAL dipilih karena dapat membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah layanan, dan Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dari objek penelitian.

### 1.1 Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini dibatasi untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di wilayah Tangerang, pelaksanaan penelitian adalah dari bulan September 2013 sampai dengan Februari 2014.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ bagaimanakah mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pengguna jasa ISP PT. Platinum Citra Indonesia dengan penerapan SERVQUAL dan EUCS ?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hasil penerapan dua metode yang berkaitan dengan level layanan yakni metode SERVQUAL dan metode EUCS terhadap layanan pelanggan jasa ISP PT. Platinum Citra Indonesia

## 2. TEORI

Metode service quality atau yang biasa dikenal dengan sebutan SERVQUAL ini merupakan metode yang biasa digunakan untuk mengetahui pendekatan kualitas layanan kepada pelanggan serta untuk menilai kualitas layanan pelanggan yang diterima pelanggan. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman et al., 1988 : 4). Pada artikel Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tersebut diceritakan konseptual dari kualitas layanan yakni persepsi kualitas terhadap kualitas objektif, kualitas sebagai attitude, kualitas dibandingkan kepuasan, ekspektasi dibandingkan dengan persepsi, dan

kemudian sampai dimensi dari kualitas yang eksplorasi oleh Parasuraman dengan rekan-rekannya. Awalnya Kriteria yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan sesuai dengan 10 dimensi berpotensi tumpang tindih. Dimensi ini adalah Tangible, Reliability, Responsiveness, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, memahami / mengetahui pelanggan dan aksesnya. Ke-10 dimensi ini dengan deskripsinya sebagai struktur dasar dari kualitas layanan terutama menentukan item mana yang utama untuk skala SERVQUAL. (Parasuraman et al., 1988 :6)

Pemeriksaan isi dari item akhir yang membentuk masing-masing SERVQUAL menjadi lima dimensi (tiga dimensi asli dan dua gabungan) menyarankan label dan definisi ringkas untuk dimensi :

- a. Tangibles : Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal
- b. Reliability : Kemampuan untuk melakukan layanan yang secara bergantung dan akurat
- c. Responsiveness : Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat
- d. Assurances : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan
- e. Empathy : Peduli, perhatian individual yang perusahaan sediakan untuk pelanggan

Dua dimensi terakhir (Assurances dan Empathy) berisi item yang mewakili tujuh asli dimensi - komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, memahami / mengetahui pelanggan, dan akses yang tidak tetap berbeda setelah dua tahap pemurnian skala.

Di tahun 1994, pengembangan konsep oleh Parasuraman dkk mengenai skala alternatif yang berdasarkan harapan pelanggan, kaitannya dengan psikometri sebagai praktis kriteria dalam mengukur kualitas servis. Kemudian dilakukan pengembangan dan tes ketiga format kuesioner untuk memfasilitasi evaluasi yang komparatif.

Harapan layanan terbagi menjadi dua (2) level yang berbeda sebagai digunakan pelanggan sebagai standar perbedaan dalam menentukan kualitas layanan (Parasuraman, Zeithaml, & L.Berry, 1994 :2) :

- a. Desire Service (Layanan yang diinginkan): Tingkat layanan menyajikan perpaduan antara apa yang pelanggan percaya dapat dan harus disediakan.
- b. Adequate Service (Layanan yang memadai) : Tingkat layanan minimum yang pelanggan bersedia menerima.

Ketidaksesuaian antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diinginkan disebut ukuran keunggulan layanan (Measures of service superiority / MSS). Sedangkan ketidaksesuaian antara layanan yang dirasakan dan layanan yang memadai disebut ukuran kecukupan layanan (Measures of service adequacy / MSA). (Parasuraman et al., 1994 : 4)

<b>SERVQUAL Battery</b>	
<b>Reliability</b>	
1.	Providing services as promised.
2.	Dependability in handling customers' service problems.
3.	Performing services right the first time.
4.	Providing services at the promised time.
5.	Maintaining error-free records.
<b>Responsiveness</b>	
6.	Keeping customers informed about when services will be performed.
7.	Prompt service to customers.
8.	Willingness to help customers.
9.	Readiness to respond to customers' requests.
<b>Assurance</b>	
10.	Employees who instill confidence in customers.
11.	Making customers feel safe in their transactions.
12.	Employees who are consistently courteous.
13.	Employees who have the knowledge to answer customer questions.
<b>Empathy</b>	
14.	Giving customers individual attention.
15.	Employees who deal with customers in a caring fashion.
16.	Having the customer's best interest at heart.
17.	Employees who understand the needs of their customers.
18.	Convenient business hours.
<b>Tangibles</b>	
19.	Modern equipment.
20.	Visually appealing facilities.
21.	Employees who have a neat, professional appearance.
22.	Visually appealing materials associated with the service.

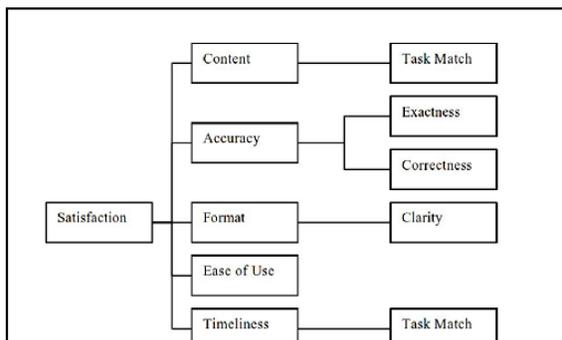
Gambar 2.1 Batery SERVQUAL  
(Parasuraman et al., 1994 : 7)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup EndUser Computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk merangkum keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. Doll et al. 1995 di sitasi oleh Chin et al., (2000: 1)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan

membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut Doll,1988 dan Torzadeh(1991 : 2).

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (Satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diuji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.



Gambar 2.2 Model Evaluasi End User Computing Satisfaction

## Kerangka Pemikiran

### • RUMUSAN MASALAH

- Bagaimanakah perbandingan SERVQUAL dan EUCS dalam mengukur kualitas pelayanan jasa internet service provider PT. Platinum Citra Indonesia?

### • ALTERNATIF

- TAM
- TTF
- HOT MODEL
- SERVPERF

### • PENDEKATAN

- SERVQUAL dan EUCS

### • IMPLEMENTASI

- Objek Penelitian : PT. Platinum Citra
- Teknik Sampling : Stratified Random Sampling

### • PENGUJIAN

- Analisa hasil dan Uji Validitas serta Reliabilitas berdasarkan masing - masing Variabel SERVQUAL dan EUCS

### • HASIL

- Analisa Variabel Dimensi Servqual dan EUCS untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan layanan jasa internet

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

## 3. TATA KERJA

Pemetaan pengguna jasa ISP Platinum berdasarkan jumlah bandwidth lokal dan internasional dari masing – masing pengguna, dengan tujuan distribusi penyebaran kuesioner penelitian yang tepat dan mewakili pengguna yang kemungkinan tidak ikut serta dari pengisian kuesioner penelitian.

Data berarti pengamatan atau bukti, Data adalah hal-hal yang kita pikirkan, skor adalah deskripsi numerik dari seorang individu yang berkaitan dengan beberapa karakteristik atau variabel. Proses pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel. Data dikumpulkan untuk kedua variabel serta atribut. Ini dikumpulkan dalam hal frekuensi dan skor. Hal ini tergantung pada jenis instrumen yang digunakan untuk pengukuran tersebut. Data dapat diperoleh dengan pemberian kuesioner, pengujian, pengamatan pribadi, wawancara dan banyak teknik lain untuk

mengumpulkan bukti-bukti kuantitatif dan kualitatif. (Singh, 2006 : 212)

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

a. Kuesioner

Kuesioner adalah bentuk yang disiapkan dan didistribusikan untuk tujuan mengamankan tanggapan. Umumnya pertanyaan-pertanyaan ini faktual dan dirancang untuk mengamankan informasi tentang kondisi tertentu atau praktek, dimana penerima dianggap memiliki pengetahuan. Menurut Barr, Davis dan Johnson "Kuesioner adalah kompilasi sistematis pertanyaan disampaikan kepada sampling populasi dari mana informasi yang diinginkan".(Singh, 2006 : 191). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan sebagai responden.

b. Observasi (pengamatan)

Pengamatan adalah mengacu pada proses pengukuran yang hati-hati dan akurat, yang merupakan fitur pembeda dari penelitian ilmiah yang dilakukan. Ketika melakukan pengukuran dalam konteks penelitian, para peneliti biasanya mencegah pengamatan menjadi membias.(Marczyk, DeMatteo, & Festinger, 2005 : 6)

c. Wawancara

Wawancara adalah cara yang relatif umum pengumpulan data dalam penelitian dan data yang dikumpulkan dibatasi oleh persyaratan pertanyaan penelitian dan desain penelitian terkait (Marczyk et al., 2005 : 117). Peneliti menggunakan wawancara terhadap karyawan dari objek penelitian.

Pemilihan sampel penelitian mengacu pada jumlah populasi dan sampel dari objek penelitian.

a. Populasi

Populasi adalah koleksi pengukuran atau kategori yang berasal dari koleksi fisik menurut buku wiley series. (Dowdy, Shirley; Wearden, Stanley; Daniel, 2004 : 24). Populasi adalah semua individu yang menarik bagi peneliti. Sebagai contoh, seorang peneliti mungkin tertarik dalam mempelajari kecemasan antara

pengacara, dalam contoh ini, populasi adalah semua pengacara(Marczyk et al., 2005 : 18)

Maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sekumpulan fisik yang menjadi kategori (subjek) dari penelitian dan bersifat universal (seluruh data perwakilan subjek). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan pengguna layanan ISP PT. Platinum Citra Indonesia berjumlah 116 pelanggan.

b. Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari populasi dan hasil diambil dari sampel dapat di generalisasi untuk seluruh populasi.(Elder, 2009 : 4) Sedangkan sampling dapat mewakili tampilan detail dari keseluruhan populasi dengan kerangka teknik sampling.(Gray, 2004 : 83). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dengan multi-stage sampling adalah purposive sampling, dikarenakan jumlah populasi yang sedikit maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian pada stage pertama. Pada stage kedua Peneliti menggunakan kuota sampling 45 Responden telah mengembalikan kuesioner dengan berdasarkan variabel pengendali untuk pengguna Bandwith (B/W) lokal terkecil (700kbps) hingga B/W terbesar (15mbps), dengan jalur bandwith lokal terbanyak serta responden pengguna B/W Internasional sehingga kuesioner yang dikembalikan dianggap sudah mewakili.

Pemetaan responden penelitian disesuaikan dengan pemetaan pengguna ISP berdasarkan jumlah bandwith lokal dan internasional yang mewakili sampel dari masing – masing pengguna ISP, pengguna ISP jalur bandwith lokal 1 MBPS sebanyak 17 responden, jalur bandwith lokal 1,5 MBPS sebanyak 11 responden, jalur bandwith lokal 2 MBPS sebanyak 2 responden, jalur lokal 2,5 MBPS sebanyak 3 responden, jalur bandwith lokal 3 MBPS sebanyak 6 responden, jalur bandwith lokal 4 MBPS dan 5 MBPS sebanyak 1 responden, jalur bandwith lokal 768 KBPS sebanyak 3 responden, jalur bandwith lokal 15 MBPS sebanyak 1

responden. Kemudian untuk jalur bandwidth internasional 256 KBPS dan 768 KBPS sebanyak masing-masing 1 responden, jalur bandwidth internasional 1 MBPS sebanyak 2 responden, dan jalur bandwidth internasional 1,5 MBPS dan 5 MBPS sebanyak masing-masing 1 responden.

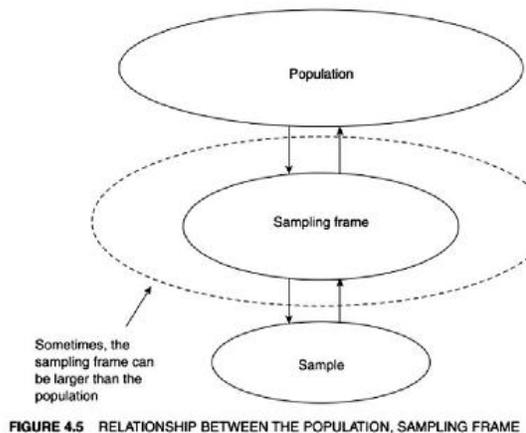


FIGURE 4.5 RELATIONSHIP BETWEEN THE POPULATION, SAMPLING FRAME

Gambar 3. 1  
Hubungan antara Populasi dan Kerangka  
Sampling (Gray, 2004 : 84)

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dengan pertanyaan berdasarkan pada masing-masing kriteria SERVQUAL dan EUCS. Berdasarkan layanan yang cepat, kepercayaan diri, menjangkau pelanggan sesuai fungsi, pelaksanaan sesuai layanan, kemudahan menjangkau perusahaan via email atau telepon, kenyamanan untuk pelanggan menerima Respons, pengertian kebutuhan pelanggan, dan profesional dalam pelaksanaan layanan. Masing – masing item pertanyaan kuesioner akan mengacu kepada kriteria, hasil pertanyaan akan diolah untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan analisis metode SERVQUAL dan EUCS.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Sebagaimana analisis kuantitatif dapat didekati dari dua sudut pendekatan, yaitu analisis kuantitatif deskriptif dan analisis kuantitatif inferensial.

Bagaimana teknik penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif.

Mengenai data dengan statistik deskriptif peneliti perlu memperhatikan terlebih dahulu jenis datanya. Jika peneliti mempunyai data diskrit, penyajian data yang dapat dilakukan adalah mencari frekuensi mutlak, frekuensi relatif (mencari persentase), serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu: mode, median dan mean Arikunto (1993: 363).

Fungsi statistik deskriptif antara lain mengklasifikasikan suatu data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing dari semula belum teratur dan mudah diinterpretasikan, maksudnya oleh orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut. Selain itu, statistik deskriptif juga berfungsi menyajikan informasi sedemikian rupa, sehingga data yang dihasilkan dari penelitian dapat dimanfaatkan oleh orang lain yang membutuhkan. Ciri analisis kuantitatif adalah selalu berhubungan dengan angka, baik angka yang diperoleh dari pencacahan maupun penghitungan. Data yang telah diperoleh dari pencacahan selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti oleh pengguna data tersebut. Sajian data kuantitatif sebagai hasil analisis kuantitatif dapat berupa angka-angka maupun gambar-gambar grafik.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil

Hasil penelitian ini membahas mengenai sebaran kuesioner, kemudian pengujian kuesioner penelitian. Kuesioner pada penelitian ini disebarakan kepada seluruh pelanggan pengguna jasa internet PT. Platinum. Setelah dilakukan penyebaran 100 kuesioner, Peneliti hanya menerima kembali kuesioner dari responden sejumlah 45 kuesioner dan (55) kuesioner tidak diisi oleh Responden, serta keterbatasan waktu penelitian maka untuk hasil dan pembahasan penelitian ini menggunakan data dari 45 kuesioner yang ada. Pengujian kuesioner penelitian ini dengan uji validitas serta uji reliabilitas menerapkan pada alat R Commander untuk masing – masing dimensi variabel SERVQUAL dan EUCS. Penyajian data hasil pengujian Penulis sajikan dalam bentuk tabulasi kesimpulan dan angka hasil pengujian dalam lampiran 2 (dua).

Dengan data sebanyak 45 sampel, r tabel yang akan digunakan dengan perhitungan :  $dk=n-2$  ,  $dk= 45-2$  ,  $dk = 43$  ;dimana n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini tingkat kepercayaannya adalah 95% atau kemungkinan salah adalah 5% atau 0,05. Berdasarkan tabel dengan probabilitas 2 ekor, taraf salah 0,05 dan  $dk=43$ , maka r tabel yang digunakan adalah 0,288, tabel r terlampir pada lampiran 3. Instrumen dinyatakan valid bila nilai r hitung (Pearson Correlation) lebih besar dari nilai r tabel.

Perhitungan dilakukan dengan pengujian validitas berdasarkan kriteria yakni validitas konkuren, dengan melakukan korelasi Pearson Product Momen antar item kuesioner dengan jumlah skor kuesioner dan konkuren sebagai mana skala dalam penelitian ini tidak digunakan sebagai prediktor. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan R Commander, data terlampir. Setelah melakukan uji validitas, maka dilanjutkan uji reliabilitas untuk keandalan / konsistensi alat ukur penelitian ini. Alat ukur yang reliabel yang terdiri dari item-item alat ukur yang valid. Untuk menguji reliabilitas dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan yang valid dengan bantuan rumus Alpha Cronbach, dimana :

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka reliable
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka tidak reliabel

Pengukuran reliabilitas pada dasarnya dilakukan dengan cara :

- a. Repeated Measures atau ukur ulang.
- b. One Short atau sekali saja.

Hasil uji reliabilitas menggunakan instrumen yang dinyatakan valid dengan menggunakan R Commander didapatkan Alpha Reliability = 0.886 untuk skala variabel SERVQUAL dan Alpha Reliability = 0.8609, dimana  $0,886 > 0,60$  serta  $0,8609 > 0,60$  untuk instrumen EUCS; sehingga instrumen penelitian sangat reliabel.

#### 4.2 Pembahasan

Pembahasan penelitian ini mengacu pada hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang sudah diolah menggunakan analisis statistika deskriptif, untuk mendapatkan penjelasan mengenai sekumpulan data penelitian secara

kuantitatif. Instrumen yang akan dibahas pada penelitian pun merupakan item (pertanyaan) yang sudah valid dan reliabel serta berdasarkan masing-masing variabel dimensi dari SERVQUAL dan EUCS.

Untuk item SERVQUAL dengan nilai poin 1, 2 atau 3 memiliki tingkat kepuasan rendah karena tidak sesuai (di bawah) harapan pelanggan, poin 4,5 atau 6 artinya sesuai dengan harapan pelanggan dan poin 7,8 atau 9 merepresentasikan di atas harapan pelanggan. Sedangkan untuk tingkat kepuasan rendah pada item EUCS diindikasikan dengan poin 1,2 atau 3 dari pelanggan.

#### 5. KESIMPULAN

Setelah pengolahan data kuesioner Responden yang berasal dari jumlah sampel sebanyak 45 responden, diperoleh kesimpulan dari masing – masing dimensi Service Quality dan End User Computing Satisfaction. Dari tujuh (7) variabel dimensi Service Quality, empat (4) variabel dimensi yang mendapat tingkat kepuasan yang tinggi di sisi pengguna yakni Credibility, Assurances, Responsiveness dan Tangibles, dengan indikator data modus pada level pilihan poin 8, dengan demikian kualitas terbaik dari sisi kualitas layanan ISP Platinum adalah keamanan interaksi dan transaksi melalui karyawan ISP dalam hal ini proses pembayaran ataupun interaksi langsung pelanggan kepada karyawan ISP serta kesiapan karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan jasa layanan internet ISP. Namun dari variabel dimensi Assurances ada kelemahan ISP bagi kurangnya layanan dari karyawan untuk memberikan pengetahuan dalam menjawab pelanggan, serta masih sama dengan belum di atas harapan dimensi Reliability untuk menepati janji promosi layanan internet ISP.

Dari lima (5) variabel dimensi End User Computing Satisfaction, tiga (3) variabel dimensi yang mendapat tingkat kepuasan yang tinggi di sisi pengguna yakni Content, Format dan Ease of Use, dengan indikator data modus pada level pilihan Setuju, dengan demikian kualitas terbaik dari sisi kepuasan pengguna jasa teknologi informasi layanan ISP berasal dari aspek kesiapan karyawan dan penampilannya, serta fasilitas layanan internet yang diperlihatkan ISP dan kesiapan peralatan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyediaan jaringan internet. Namun dari segi Content pula kelemahan ISP dari

kurangnya kepuasan pelanggan karena down time layanan internet masih mendominasi layanan.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan makalah ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis menghaturkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada yang terhormat Bapak Ir. Damsiruddin Siregar, MM, Bapak Dr. Iman Rufman Akbar, SE, MM, M.Kom, Bapak Dr. Bobby Reza, S.Kom, MM, Bapak Didik Setiyadi, M.Kom, Pihak Perusahaan Platinum Citra Indonesia, Pak Indra selaku Pimpinan Perusahaan

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D., & Wood, S. (2005). *BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT* (First., p. 734). England: British Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Citra, P. P. (n.d.). *Company Profile Pci*. Tangerang: Platinumcyber.
- Comer, D. E. (2009). *Computer Network and Internet* (5 th., p. 585).
- Davis, Fred D; Bagozzi, Richard P; Warshaw, P. R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology : Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35 No. 8, 22.
- Dowdy, Shirley;Wearden, Stanley;Daniel, C. (2004). *Statistics For Research* (Third., p. 634). United States of America. 2003053485: a john wiley & sons, inc. publication.
- Elder, S. (2009). *Module 3 - Sampling methodology* (first., p. 40). Geneva: International Labour Office.
- Gray, E. D. (2004). *Doing Research in the Real World* (First., p. 441). London: SAGE Publications.
- Ilias, A., Abd Razak, M., Y., & Abdul Mansor, N. (2010). *End-user computing satisfaction ( eucs ) in computerised accounting system ( cas ) : a practice in private sectors in labuan f . T. Unitar EJournal*, 6(1), 27–38.
- Kan, S. H. (2002). *Metric and Model in Software Quality Engineering*, second edition. Addison Wesley.
- Mann, A. J. (n.d.). *A Reference Model of Internet Service Provider Businesses Definitions of Roles of Stakeholders*, (USA), 9.
- Marczyk, G., DeMatteo, D., & Festinger, D. (2005). *Essentials of Research Design*. (A. S. Kaufman & N. L. Kaufman, Eds.) (first., p. 305). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & L.Berry, L. (1988). *SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.pdf*. *Journal of Retailing*, 64(SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perception of Service Quality), 29.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & L.Berry, L. (1994). *Alternative Scales for Measuring Service Quality- A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.pdf*. *Journal of Retailing*, 70(New York University), 30.
- Putra, S. R. (2013). *Desain Evaluasi Belajar Berbasis Kinerja* (p. 311).
- Rachmawati, A. D., Zain, I., & Yahya, K. (2012). *Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan terhadap Service Quality Unit Pembangkit PT. Pembangkitan Jawa-Bali*. *Journal Sains Dan Seni ITS*, 1(1), 6.
- Singh, Y. (2006). *Fundamental of research methodology and statistics*. (D. Ansari Road, Ed.) (First., p. 323). New Delhi: NEW AGE INTERNATIONAL.
- Van, A. N. (2009). *Service quality indicators for. University college london*.
- Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2006). *Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation*. *International Journal of Medical Informatics*, 77, 1–10.
- ([http://en.wikipedia.org/wiki/Internet\\_backbone](http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_backbone) diakses 20 September 2014 pukul 8 PM)
- ([windows.microsoft.com](http://windows.microsoft.com) diakses 27 september 2013 pukul 11.00 AM)
- (sumber :[detik.com](http://detik.com) akses pukul 11.20 1 September 2013)
- (Wikipedia :diakses pada pukul 11.25 1 September 2013)

## 8. LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan output R Commander untuk uji validitas skala SERVQUAL

```
Output
Alpha reliability = 0.8353
Standardized alpha = 0.8841

Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor10 0.8256 0.8761 0.5205
skor11 0.8188 0.8722 0.6015
skor12 0.8200 0.8728 0.5894
skor13 0.8308 0.8802 0.3614
skor14 0.8170 0.8764 0.6083
skor15 0.8342 0.8852 0.4124
skor16 0.8173 0.8755 0.5877
skor23 0.8239 0.8756 0.5443
skor24 0.8186 0.8708 0.6592
skor25 0.8609 0.8908 0.2074
skor26 0.8259 0.8758 0.5603
skor27 0.8222 0.8786 0.5082
skor28 0.8230 0.8759 0.5242
skor29 0.8230 0.8713 0.6108
skor30 0.8220 0.8713 0.6108
```

```
Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor10 0.8256 0.8761 0.5205
skor11 0.8188 0.8722 0.6015
skor12 0.8200 0.8728 0.5894
skor13 0.8308 0.8802 0.3614
skor14 0.8170 0.8764 0.6083
skor15 0.8342 0.8852 0.4124
skor16 0.8173 0.8755 0.5877
skor23 0.8239 0.8756 0.5443
skor24 0.8186 0.8708 0.6592
skor25 0.8609 0.8908 0.2074
skor26 0.8259 0.8758 0.5603
skor27 0.8222 0.8786 0.5082
skor28 0.8230 0.8759 0.5242
skor29 0.8230 0.8713 0.6108
skor30 0.8217 0.8725 0.5797
```

Lampiran 2. Tampilan output R Commander untuk uji validitas skala EUCS

```
Output
Alpha reliability = 0.8346
Standardized alpha = 0.8658

Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor1 0.8254 0.8582 0.4471
skor2 0.8224 0.8532 0.5708
skor3 0.8229 0.8581 0.4904
skor4 0.8108 0.8458 0.6943
skor5 0.8038 0.8419 0.7958
skor6 0.8278 0.8608 0.4195
skor7 0.8320 0.8651 0.3348
skor8 0.8306 0.8640 0.3509
skor9 0.8267 0.8607 0.4257
skor17 0.8128 0.8508 0.6618
skor18 0.8162 0.8514 0.6412
skor19 0.8487 0.8709 0.2528
skor20 0.8079 0.8449 0.7270
```

```
Output
Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor1 0.8254 0.8582 0.4471
skor2 0.8224 0.8532 0.5708
skor3 0.8229 0.8581 0.4904
skor4 0.8108 0.8458 0.6943
skor5 0.8038 0.8419 0.7958
skor6 0.8278 0.8608 0.4195
skor7 0.8320 0.8651 0.3348
skor8 0.8306 0.8640 0.3509
skor9 0.8267 0.8607 0.4257
skor17 0.8128 0.8508 0.6618
skor18 0.8162 0.8514 0.6412
skor19 0.8487 0.8709 0.2528
skor20 0.8079 0.8449 0.7270
skor21 0.8166 0.8535 0.6080
skor22 0.8620 0.8786 0.0886
```

Lampiran 3. Tampilan output R Commander uji reliabilitas skala SERVQUAL

```
Alpha reliability = 0.886
Standardized alpha = 0.8865

Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor1 0.8808    0.8803    0.5137
skor2 0.8777    0.8762    0.6085
skor3 0.8806    0.8814    0.5204
skor4 0.8672    0.8679    0.7652
skor5 0.8640    0.8657    0.8153
skor6 0.8833    0.8841    0.4485
skor7 0.8885    0.8880    0.3759
skor8 0.8849    0.8863    0.4139
skor9 0.8847    0.8843    0.4448
skor17 0.8751   0.8763    0.6223
skor18 0.8756   0.8764    0.6219
skor20 0.8654   0.8675    0.7885
skor21 0.8782   0.8792    0.5633
```

Lampiran 4. Tampilan output R Commander untuk uji reliabilitas skala EUCS

```
Alpha reliability = 0.8609
Standardized alpha = 0.8908

Reliability deleting each item in turn:
      Alpha Std.Alpha r(item, total)
skor10 0.8544    0.8845    0.4929
skor11 0.8473    0.8798    0.6068
skor12 0.8470    0.8798    0.6221
skor13 0.8597    0.8882    0.3488
skor14 0.8558    0.8849    0.5783
skor15 0.8676    0.8932    0.4187
skor16 0.8430    0.8820    0.6547
skor23 0.8517    0.8833    0.5488
skor24 0.8448    0.8775    0.7044
skor26 0.8536    0.8839    0.5517
```

Lampiran 5. Tampilan output SPSS hitung Mean Modus

Statistik	N		Mean	Mod e
	Valid	Missing		
PT. Platinum menyediakan layanannya tepat pada	45	0	6,4444	7,00

waktu yang dijanjikan				
PT. Platinum dapat diandalkan dalam layanan pelanggannya	45	0	6,7111	7,00
PT Platinum menepati janji promosi	45	0	6,3111	6,00
Ketika PT Platinum menjanjikan untuk melakukan layanan pada waktu yang sudah dipastikan, akan dilakukan.	45	0	6,3556	7,00
PT. Platinum menyimpan record masalah yang sudah selesai dengan akurat	45	0	6,4667	7,00
Karyawan PT. Platinum berpakaian baik dan berpenampilan rapih	45	0	7,5333	8,00
Anda merasa aman ketika bertransaksi atau interaksi dengan karyawan PT. Platinum	45	0	6,8000	8,00
Karyawan PT Platinum sopan secara berkelanjutan	45	0	6,7778	7,00
Karyawan PT. Platinum mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan Anda	45	0	6,1556	6,00
karyawan PT. Platinum sopan dalam menerima merespons permintaan pelanggan	45	0	4,1333	4,00
ketika anda bermasalah dengan layanan PT. Platinum, PT Platinum bersimpati dan	45	0	3,9778	4,00

menanggapi dengan tenang				
PT. Platinum memberikan layanan internet yang dibutuhkan pelanggan	45	0	4,044 4	4,00
karyawan PT. Platinum memberikan navigasi / arahan yang efektif untuk solusi masalah layanan internet	45	0	3,955 6	4,00
Up time dari layanan internet yang disediakan PT. Platinum sering terjadi	45	0	3,400 0	3,00
Down time dari layanan internet PT. Platinum sering terjadi	45	0	3,511 1	3,00
Anda mudah mengetahui Up time dan Down time layanan internet PT. Platinum	45	0	3,755 6	4,00
PT. Platinum memberikan informasi Anda kapan layanan akan dilaksanakan	45	0	6,688 9	7,00 <sup>a</sup>
Anda menerima layanan langsung dari karyawan PT. Platinum	45	0	7,200 0	8,00
Karyawan PT. Platinum selalu siap untuk menanggapi permintaan Anda	45	0	6,755 6	8,00
PT Platinum menyediakan layanan email akses langsung untuk merespons Anda	45	0	6,200 0	7,00
PT Platinum memperhatikan layanan untuk Anda secara individual	45	0	4,111 1	4,00

Karyawan yang bertemu Anda menggunakan pakaian yang rapih	45	0	4,133 3	4,00
PT Platinum siap melayani klaim dari Anda	45	0	4,133 3	4,00
PT Platinum menggunakan peralatan modern dalam operasionalnya	45	0	4,133 3	4,00
PT Platinum memperlihatkan fasilitas yang disediakan	45	0	4,244 4	4,00
Karyawan PT Platinum berperilaku profesional dengan Anda	45	0	4,111 1	4,00
Karyawan PT Platinum Menampilkan fasilitas yang berkaitan dengan layanan internet Anda	45	0	4,088 9	4,00