

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INTERNET  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA LUWU TIMUR**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**DARWIN HD  
2018.MM.21.788**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INTERNET  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA LUWU TIMUR**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**DARWIN HD  
2018.MM.21.788**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2021**



## PENGESAHAN TESIS

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INTERNET DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA LUWU TIMUR

Oleh:

**DARWIN HD**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 13 Maret 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Menyetujui:**

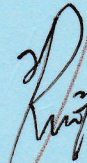
**Komisi Pembimbing**

Ketua,

Anggota,



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.



Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

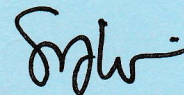
**Mengetahui:**

Direktur Program Pascasarjana  
STIE Nobel Indonesia,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen,



Dr. Maryadi, S.E., M.M.



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.



**HALAMAN IDENTITAS  
MAHASISWA, PEMBIMBING, DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS :**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA INTERNET DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA LUWU TIMUR**

Nama Mahasiswa : Darwin HD

NIM : 2018MM21788

Program Studi : Magister Manajemen (S2)

Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING**

Ketua : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI**

Dosen Penguji 1 : Dr. Badaruddin, S.T., M.M.

Dosen Penguji 2 : Dr. Syamsul Alam, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian : 19 Maret 2021

SK Penguji Nomor : 161/SK/PPS/STIE-NI/XI/202

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Internet Dinas Komunikasi Dan Informatika Luwu Timur”** dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya, Penulis juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M. selaku Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Dr. Maryadi, S.E., M.M. selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Dr. Sylvia, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Dr. Sylvia, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M. selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.

5. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi selama kuliah sampai penulisan tesis ini dapat selesai dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah diberikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa Program Studi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerjasamanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini, dengan harapan semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan dibidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Aamiin.

Makassar, 19 Maret 2021

**Penulis**

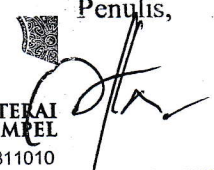
### PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini diabatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 19 Maret 2021

Penulis,

  
METERAI TEMPEL  
2CFAJX112811010

**Darwin HD**  
2018MM21788

## ABSTRAK

**Darwin HD. 2021.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Internet Dinas Komunikasi dan Informatika Luwu Timur, dibimbing oleh Sylvia dan Andi Ririn Oktaviani.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality*) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Internet Dinas Komunikasi dan Informatika Luwu Timur.

Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan metode analisis data regresi linear berganda. Penelitian dilakukan pada 28 Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Luwu Timur. Waktu penelitian dilakukan mulai Februari 2021, dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Tangibles, Empathy, Reliability, dan Responsiveness* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur (2) *Assurance* dan *Network Quality* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur (3) Kualitas pelayanan *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, network quality), Tingkat Kepuasan*





## ABSTRACT

**Darwin HD. 2021.** *The Effect of Service Quality on the Satisfaction Level of Internet Users in the Communication and Information Technology Office of East Luwu, supervised by Sylvia and Andi Ririn Oktaviani.*

*This research aims to analyze the effect of service quality (tangibles, empathy, and reliability, responsiveness, assurance, and network quality) on the level of satisfaction of Internet users in the Communication and Informatics Office of East Luwu.*

*The research approach uses quantitative methods with multiple linear regression data analysis methods. The research was conducted at 28 Regional Apparatus Organizations in East Luwu Regency. When the research was conducted starting February 2021, with a total sample of 84 people.*

*The results of this study indicate that (1) Tangibles, Empathy, Reliability, and Responsiveness have a positive but insignificant effect on the satisfaction level of internet users from the Communication and Informatics Office of East Luwu Regency (2) Assurance and Network Quality have a significant effect on the satisfaction level of internet users from the Office Communication and Informatics in East Luwu Regency (3) Service quality tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, and network quality simultaneously influence the satisfaction level of internet users from the Communication and Informatics Office of East Luwu Regency.*

**Keywords:** *service quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, network quality), satisfaction level*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
HALAMAN IDENTITAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Tingkat Kepuasan.....	23
2.3.1 Defenisi Tingkat Kepuasan .....	23
2.3.2 Indikator Tingkat Kepuasan .....	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	26
3.1 Kerangka Konseptual .....	26
3.2 Hipotesis .....	27
3.3 Defenisi Operasional Variabel .....	29

3.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan .....	29
3.3.2	Variabel Tingkat Kepuasan.....	31
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		33
4.1	Pendekatan Penelitan.....	33
4.2	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	33
4.3	Populasi Dan Sampel.....	34
4.3.1	Populasi .....	34
4.3.2	Sampel.....	34
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.5	Jenis Dan Sumber Data.....	35
4.5.1	Jenis Data .....	36
4.5.2	Sumber Data .....	36
4.6	Metode Analisis Data .....	37
4.6.1	Skala dan Pengukuran Data.....	37
4.6.2	Uji Instrumen Penelitian .....	37
a.	Uji Validitas.....	37
b.	Uji Reliabilitas .....	38
4.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
a.	Uji Normalitas .....	38
b.	Uji Multikolonieritas.....	39
c.	Uji Heteroskedastisitas .....	39
4.6.4	Uji Hipotesis.....	40
a.	Uji Simultan ( <i>F-test</i> ) .....	40
b.	Uji Parsial (Uji <i>t</i> ).....	41
c.	Uju Koefisien Determinasi .....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
5.1	Hasil Penelitian .....	43
5.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
5.1.2	Karakteristik Penelitian .....	48
5.1.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
a.	Parameter <i>Tangibles</i> .....	51

b. Parameter <i>Empathy</i> .....	54
c. Parameter <i>Reliability</i> .....	57
d. Parameter <i>Responsiveness</i> .....	60
e. Parameter <i>Assurance</i> .....	62
f. Parameter <i>Network Quality</i> .....	65
5.1.4 Uji Validitas.....	67
a. Uji Validitas <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	68
b. Uji Validitas <i>Empathy</i> (Empati).....	69
c. Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	69
d. Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) ....	70
e. Uji Validitas <i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
f. Uji Validitas <i>Network Quality</i> (Kualitas Jaringan)	71
g. Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	72
5.1.5 Uji Reliabilitas .....	72
5.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Uji Normalitas.....	73
b. Uji Multikolonieritas .....	74
c. Uji Heteroskedastisitas .....	75
5.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis .....	77
a. Hasil Uji t (parsial).....	79
b. Hasil Uji F (simultan).....	82
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83
5.2 Pembahasan.....	84
BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....	94
6.1 Kesimpulan .....	94
6.2 Implikasi .....	95
6.3 Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
5.3 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Tangibles</i> .....	51
5.4 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>Tangibles</i> .....	53
5.5 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Empathy</i> .....	54
5.6 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>Empathy</i> .....	56
5.7 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Reliability</i> .....	57
5.8 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>Reliability</i> .....	59
5.9 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Responsiveness</i> .....	60
5.10 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>responsiveness</i> .....	61
5.11 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Assurance</i> .....	62
5.12 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>Assurance</i> .....	64
5.13 Tanggapan Responden terhadap Parameter <i>Network Quality</i> .....	65
5.14 Hasil Statistik Deskriptif terhadap Parameter <i>Network Quality</i> .....	67
5.15 Validitas <i>Tangibles</i> .....	68
5.16 Validitas <i>Empathy</i> .....	69
5.17 Validitas <i>Reliability</i> .....	69
5.18 Validitas <i>Responsiveness</i> .....	70
5.19 Validitas <i>Assurance</i> .....	71
5.20 Validitas <i>Network Quality</i> .....	71
5.21 Validitas Tingkat Kepuasan.....	72



5.22 Uji Reliabilitas.....	73
5.23 Uji Multikolinieritas.....	75
5.24 Uji Regresi Linear Berganda.....	77
5.25 Hasil Uji t (parsial).....	80
5.26 Hasil Uji F (simultan).....	82
5.27 Uji Koefisien Determinasi.....	83

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor		Halaman
3.1	Kerangka Konseptual.....	27
5.1	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	48
5.2	Uji Normalitas.....	74
5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian .....	101
Uji Validitas Item ( $r > 0.214$ ).....	104
1. Validitas X1 .....	104
2. Validitas X2 .....	104
3. Validitas X3 .....	104
4. Validitas X4 .....	105
5. Validitas X5 .....	105
6. Validitas X6 .....	105
7. Validitas Y .....	106
Uji Reliabilitas .....	107
1. Reliabilitas X1.....	107
2. Reliabilitas X2.....	107
3. Reliabilitas X3.....	108
4. Reliabilitas X4.....	108
5. Reliabilitas X5.....	109
6. Reliabilitas X6.....	109
7. Reliabilitas Y .....	110
Uji Statistik Deskriptif .....	111
1. Deskriptif Responden .....	111
2. Deskriptif Item Pertanyaan .....	112
Uji Asumsi Klasik.....	120
1. Uji Normalitas.....	120
2. Uji Multikolinearitas .....	121
3. Uji Heteroskedastisitas .....	122
Uji Hipotesis .....	123
1. Uji t (parsial).....	123
2. Uji F (simultan).....	124
3. Koefisien Determinasi .....	124
Surat Keterangan Hasil Validasi.....	125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi begitu pesatnya hingga saat ini, dan akan terus berlangsung untuk tahun-tahun mendatang. Teknologi informasi dan komunikasi ini membutuhkan suatu formulasi yang lebih baik dan tepat mengenai pekerjaan dan profesi berkaitan dengan keahlian di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia yang sangat pesat, perlu diimbangi dengan penyiapan sumber daya manusia yang handal guna mendukung dan mengantisipasi persaingan global, serta untuk meningkatkan taraf dan kualitas bangsa Indonesia.

Salah satu ciri khusus dari bidang teknologi informasi dan komunikasi adalah fokus perhatian bidang ilmu tersebut yang lebih bersifat aplikatif. Pemanfaatan jaringan internet dan teknologi komputer merupakan teknik pemanfaatan perangkat-perangkat yang ada. Begitu halnya juga dengan lingkungan institusi pemerintahan, teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk keperluan sehari-hari, mulai dari urusan administrasi perkantoran sampai dengan pelayanan publik pemerintahan terhadap masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Luwu Timur merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah nomor: 44 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur terdiri dari dari tiga bidang. Terkhusus pengembangan jaringan internet instansi pemerintah, adalah bagian dari salah satu bidang yaitu bidang telematika. Dukungan jaringan internet ini adalah bagian yang penting mendukung pemerintahan *e-government*, seperti mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor-sektor yang ada. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, salah satunya adalah penggunaan *internet*, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya, atau merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomasi dan jaringan internet.

Secara lebih mendalam instansi pemerintah dalam mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi, lebih melihat pada faktor *equity* (menjadikan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunaan umum). Kebutuhan akan internet tidak dapat lagi ditawar-tawar dan sudah menjadi bagian penting atau kebutuhan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Banyaknya aplikasi atau program-program yang berbasis jaringan menuntut tersedianya pelayanan yang handal, yang diukur dengan tingkat kepuasan penggunaan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan jaringan internet.

Pembangunan dan pengembangan jaringan internet akan menjadi optimal jika didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberi kepuasan kepada pelanggan, karenan kepuasan pelanggan atau



pengguna internet menjadi salah satu ukuran keberhasilan atau kinerja dari pengelolaan jaringan internet itu sendiri. Meskipun demikian, kualitas pelayanan akan dapat tercapai jika penerima layanan merasa puas. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, maka akan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan menilai pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut dengan pelayanan di perusahaan lainnya. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain agar membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu menurut Tjiptono (2015) perusahaan harus memiliki pelayanan yang prima untuk memuaskan pelanggan sehingga kesan yang baik akan tercipta dan tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan kelak.

Menyadari akan pentingnya pengelolaan jaringan internet ini, dengan didorong pesatnya perkembangan teknologi informasi yang menuntut ketersediaan internet, apabila tidak didukung oleh perencanaan dan pengelolaan yang baik, maka akan terjebak menjadi penyelesaian yang tidak optimal dengan investasi yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan. Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Timur melalui Dinas Komunikasi dan Informatika berupaya untuk membangun dan mengembangkan jaringan internet kepada instansi yang ada di Kabupaten Luwu Timur sebagai layanan pendukung e-government. Sejak awal tahun 2018, jaringan internet untuk melayani 28 OPD telah dibangun dengan

menggunakan kabel *Fiber Optic* (FO). Kabel tersebut terhubung ke 28 OPD dengan tujuan agar koneksi internet dapat lebih optimal. Tersedianya jaringan internet ini merupakan salah satu tugas dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika, yang tentunya ini juga menjadi tolak ukur kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam hal kepuasan penggunaan internet bagi pengguna.

Seiring berjalannya waktu, dalam pelaksanaan pembangunan dan pengembangan jaringan internet ini tentunya banyak kendala yang dihadapi. Baik dari segi pelayanan maupun dari segi pemeliharannya, yang berdampak pada kepuasan para pemakai (klien). Beberapa contoh kendala yang dihadapi adalah bahwa jaringan internet dan penggunaan internet sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia, peralatan yang digunakan (infrastruktur), dan manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Faktor tersebut merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Beberapa hal yang perlu digarisbawahi dalam pengelolaan jaringan, bahwa setiap ada *complain* dari pengguna internet, akan berdampak pada kinerja pengelola dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika, meskipun terkadang pada kenyataannya, setelah dilakukan monitoring dan evaluasi, ditemukan bahwa infrastruktur jaringan sudah baik, manajemen pengelolaan sudah dilakukan, tetapi terkendala pada beberapa pengguna yang kurang memahami cara koneksi internet. Sebaliknya pengguna dianggap memahami IT, tetapi infrastruktur yang tidak mendukung atau perlu perbaikan atau bahkan mengalami kerusakan. Demikian pula terkadang sumber daya manusia dalam mengelola internet sudah dianggap baik, infrastruktur jaringan juga sudah baik, akan tetapi kualitas dari pelayanan

yang diberikan dirasa belum maksimal atau belum belum tepat sasaran. Dengan kata lain, apabila satu dari beberapa hal tersebut kurang maksimal, maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan.

Permasalahan lain yang juga sangat penting adalah bahwa layanan jaringan internet saat ini sudah banyak yang disediakan oleh *provider* atau penyedia layanan lain, yang tentunya juga akan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Hal ini kiranya menjadi perhatian agar jaringan internet yang dikembangkan oleh Dinas Komunkasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dapat diandalkan, berkualitas, dan dirasakan manfaatnya oleh pelanggan, sehingga tidak ada lagi instansi pemerintah yang menggunakan layanan jaringan internet selain dari jaringan yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

Untuk menjawab permasalahan di atas, perlu dilakukan penelitian sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika terhadap tingkat kepuasan para pengguna atau pegawai yang menggunakan layanan jaringan internet tersebut. Hal ini sangat perlu untuk dilakukan, agar pengelolaan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu TIMUR bisa lebih baik atau bahkan perlu ditingkatkan.

Penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ayu Marluthy dan Ii Halilah pada tahun 2019 dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan

penyedia internet terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan analisis regresi linier dengan teknik pengambilan data observasi dan kuesioner. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,538 atau 53,8% perubahan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 46,2% dijelaskan oleh sebab atau faktor lain yang tidak diteliti.

Penelitian berikutnya yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Bindi Febry Idham tahun 2013 dalam jurnal dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Implikasi Loyalitas pada PT. BANK Tabungan Pensiun Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya”. Hasilnya menunjukkan bahwa reliability, responsiveness, tangible berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, namun assurance dan empati tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.

Penelitian yang juga sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Pril Ranto tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan variabel independen tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

Penelitian Selanjutnya Adalah Penelitian Yang Dilakukan Oleh Alvin Brillinjaya tahun 2020 dengan Judul “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan

Bank Konvensional Dan Bank Syariah”. Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Dengan Variabel Tangible, Responsiveness, Assurance, Empathy Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah. Sedangkan Untuk Variabel Reability Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah.

Penelitian lain yang juga sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Patrya Sasmita, Novi Safriadi, St., Mt., dan M. Azhar Irwansyah, St., Mt., tahun 2013 dengan judul “Analisis Quality Of Service (Qos) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus : Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura)”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui kualitas layanan jaringan internet, terutama pada analisis pengukuran EtE QM Trafik Business Critical atau jaringan Internet pada Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jaringan internet, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk network service dengan perbaikan dan pengembangan sistem serta infrastruktur jaringan. Dalam penelitian ini disimpulkan beberapa hal yang mempengaruhi QoS pada Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura antara lain adanya redaman, distorsi dan noise seperti kurangnya bandwidth dan manajemen alokasi bandwidth, media transmisi yang tidak cocok dengan infrastruktur dan faktor cuaca yang tentu tak bisa dihindarkan.

.Beberapa penelitian di atas belum secara spesifik dapat menjawab masalah kepuasan pengguna jaringan internet yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi



dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Penelitian Ayu Marluthy dan Ii Halilah lebih kepada bagaimana kepuasan pengguna internet dari segi komersialnya, dimana pelanggan adalah pengguna internet yang membayar jasa dari provider penyedia jasa, sehingga faktor besarnya biaya yang dikeluarkan oleh tiap-tiap pelanggan akan memberi persepsi yang berbeda terhadap layanan yang dirasakan.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Patrya Sasmita dkk bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jaringan dan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan untuk acuan pemeliharaan, perbaikan dan pengembangan. Penelitian ini menggunakan parameter *Packet loss*, *Delay*, *Jitter*, *Throughput*, dan *Mean Opinion Source (MOS)*, yang diukur langsung oleh peneliti tanpa melibatkan responden (pengguna internet).

Dari dua penelitian terdahulu di atas, menarik untuk lebih dikaji dan dikembangkan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada. Perbedaannya adalah penelitian ini akan lebih fokus kepada kualitas pelayanan yang diberikan dengan melibatkan pengguna layanan sebagai responden yang akan menilai. Hal ini dirasa penting karena peneliti masih merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan masih kurang. Hal ini disebabkan beberapa hal seperti jumlah aparat pengelola jaringan yang masih kurang, kualitas SDM aparat pengelola jaringan, peralatan pendukung dalam melakukan pelayanan, dan manajemen jaringan yang masih perlu ditingkatkan.

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang baik terhadap perencanaan pengelolaan jaringan di masa mendatang. Sebagai contoh melaksanakan kegiatan pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia

dalam pengelolaan dan penggunaan internet, kegiatan pengadaan peralatan jaringan internet yang lebih baik, serta pengelolaan jaringan yang lebih tepat sasaran. Hal ini tentunya tidak serta merta dapat dilakukan, mengingat bahwa dalam hal penyusunan rencana kegiatan yang menggunakan anggaran, perlu didukung oleh data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberi suatu gambaran data yang dapat dijadikan rujukan dalam menyusun anggaran yang lebih mendukung pengembangan pengelolaan jaringan internet di Kabupaten Luwu Timur.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mencoba menyusun tesis dengan mengangkat topik pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, yang juga berdampak pada opini baik dan buruknya kinerja Dinas Kominfo sebagai pengelola jaringan internet.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yang akan dicari jawabannya adalah:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
2. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

3. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
4. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
5. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
6. Apakah kualitas jaringan (*network quality*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
7. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakannya penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

2. Untuk menganalisis apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur..
3. Untuk menganalisis apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
4. Untuk menganalisis apakah daya tanggaap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
5. Untuk menganalisis apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
6. Untuk menganalisis apakah apakah kualitas jaringan (*network quality*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
7. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Secara teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengembang jaringan internet yang juga melakukan kegiatan pengembangan kualitas pelayanan jaringan internet, baik sebagai tambahan pengetahuan maupun sebagai informasi.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan dalam membuat karya ilmiah dengan menerapkan teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan di Program Studi Magister Manajemen maupun dari literatur-literatur lain, ke dalam praktek manajemen suatu organisasi.
2. Secara praktis
  - a. Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Luwu Timur, untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan kemampuan pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik.
  - b. Tersedianya acuan untuk melaksanakan aktivitas di bidang pengembangan jaringan internet 3-5 tahun ke depan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet yang benar-benar sesuai belum pernah dilakukan, namun peneliti mencoba mencari beberapa penelitian yang relevan sebagai berikut:

1. Penelitian Ayu Marluthy dan Ii Halilah pada tahun 2019 dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan penyedia internet terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan analisis regresi linier dengan teknik pengambilan data observasi dan kuesioner. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,538 atau 53,8% perubahan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 46,2% dijelaskan oleh sebab atau faktor lain yang tidak diteliti
2. Penelitian Wahyu Patrya Sasmita, Novi Safriadi, St., Mt., dan M. Azhar Irwansyah, St., Mt., tahun 2013 dengan judul Analisis Quality Of Service (Qos) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus : Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kualitas layanan jaringan internet, terutama pada analisis pengukuran EtE QM Trafik Business Critical atau jaringan Internet pada Fakultas Kedokteran

Universitas Tanjungpura, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jaringan internet, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk network service dengan perbaikan dan pengembangan sistem serta infrastruktur jaringan.

Dalam penelitian ini disimpulkan beberapa hal yang mempengaruhi QoS pada Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura antara lain adanya redaman, distorsi dan noise seperti kurangnya bandwidth dan manajemen alokasi bandwidth, media transmisi yang tidak cocok dengan infrastruktur dan faktor cuaca yang tentu tak bisa dihindarkan.

3. Penelitian Bindi Febry Idham tahun 2013 dalam journal dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Implikasi Loyalitas pada PT. BANK Tabungan Pensiun Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya”. Hasilnya menunjukkan bahwa reliability, responsiveness, tangible berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, namun assurance dan empati tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.
4. Penelitian Dwi Wahyu Pril Ranto tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan variabel independen tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan

5. Penelitian Alvin Brillinjaya tahun 2020 Dengan Judul “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah”. Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Dengan Variabel Tangible, Responsiveness, Assurance, Empathy Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah. Sedangkan Untuk Variabel Reability Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah.
6. Widiya Gita Lestari1 , Indira Rachmawati, S.T., M.S.M. Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Network Quality, Customer Service and Technical Support, Information Quality and Website Information, dan Security and Privacy terhadap Attitudinal Loyalty dan Behavioral Loyalty* pengguna layanan IndiHome Fiber di Indonesia berdasarkan pola penggunaannya (*Light, Medium, Heavy User*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 400 responden. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan software AMOS GRAPHIC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Attitudinal Loyalty dan Behavioral Loyalty* pengguna layanan IndiHome Fiber di Indonesia dipengaruhi oleh *Customer Service and Technical Support, Information Quality and Website Information, dan Security and Privacy* secara positif dan signifikan. Dari hasil penelitian ini, peneliti



memberikan saran kepada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) untuk meningkatkan kualitas layanan ISP sesuai dengan pola penggunaan pelanggannya serta dapat mendorong loyalitas pada *medium user dan heavy user*, dan mempertahankan loyalitas *light user*.

7. Penelitian Cipto Wibowo (2014) dengan judul Analisis Kinerja Layanan Jaringan Komputer Untuk Manajemen Ketersediaan Studi Kasus: Pt Cnaf. Penelitian ini menganalisis kinerja layanan jaringan komputer untuk manajemen ketersediaan pada PT. CNAF. Tujuan dari penelitian ini yaitu membuat rancangan sistem manajemen ketersediaan layanan jaringan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memberikan peningkatan ketersediaan layanan jaringan komputer di PT CNAF. Persamaan penelitian ini adalah bahwa ketersediaan perangkat atau infrastruktur jaringan menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian Cipto Wibowo menganalisis kinerja layanan jaringan dari segi infrastruktur.

Penelitian terdahulu di atas sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai sumber informasi dan bahan acuan yang sangat berguna bagi penulis. Hasil penelitian terdahulu di atas kiranya dapat dijadikan bahan referensi dan acuan pada penelitian yang akan dilakukan, dimana ada beberapa kesamaan pembahasan dengan penelitian ini, yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

Kinerja suatu jaringan sangatlah ditentukan oleh banyak faktor antara lain banyaknya pengguna jaringan, sementara ketersediaan bandwidth yang kurang, banyaknya pengguna internet, kinerja jaringan pun akan semakin meningkat (Fatoni, 2011). Semakin banyaknya pengguna jaringan yang melakukan koneksi ke internet maka trafik jaringanpun akan semakin meningkat sehingga kinerja jaringan akan bervariasi, hal ini dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kecepatan konektivitas jaringan.

Pengertian layanan atau pelayanan menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono defenisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Kepuasan pelanggan menurut Ratnasari dan Aksa dalam Zakaria (2017:4) dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya. Dalam penelitian ini penulis akan membahas salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan.

### **2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2012:15) adalah suatu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan kata lain seberapa besar usaha yang dilakukan suatu perusahaan atau instansi tersebut dapat melayani pelanggannya sebaik mungkin seperti yang diharapkan mereka.

menurut Parasuraman et al. (1991), perusahaan dapat memperoleh

keunggulan kompetitif mereka dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan memenuhi permintaan pasar. Kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan yang menjelaskan bahwa pelanggan memiliki harapan dari penyedia layanan dan jika kualitas layanan yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang dan jika kurang dari harapan pelanggan tersebut maka akan terciptanya kekecewaan yang mencirikan ketidakpuasan (Parasuraman, 1988).

Pendapat lain dikemukakan oleh Nguyen (2014:10), bahwa kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak hanya berfokus pada mengembangkan suatu produk tetapi harus berfokus juga terhadap kualitas jaringan (*network quality*) dan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) untuk menghadapi persaingan dalam sektor telekomunikasi yang semakin ketat.

Sedangkan menurut Baruah dkk (2015:112) serta Wang & Hing Po lo (2002:52) berpendapat bahwa *network quality* adalah salah satu faktor penting yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam sektor telekomunikasi. Kemudian menurut Wijaya (dalam Putri dan Arry, 2016) bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan gabungan karakteristik yang dihasilkan dari pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas jaringan merupakan salah satu pendorong utama kualitas pelayanan secara keseluruhan, dimana pelanggan dapat menilai kualitas jaringan berdasarkan kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah *error*, kecepatan *download* dan *upload*, serta waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan

demikian penting bagi perusahaan atau penyedia layanan selalu menjaga kualitas jaringan, kualitas jaringan yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan dan persepsi pelanggan (Thaichon et al., 2014)

Berdasarkan beberapa pendapat dan definisi dari para ahli maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dari hasil membandingkan harapannya dan persepsinya mengenai suatu layanan, sedangkan sebaliknya jika harapannya tidak sesuai dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima maka pelanggan akan merasa kecewa. Atau dengan kata lain kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan baik dari segi pelayanan yang dirasakan atau pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

### 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat dua tambahan dimensi yaitu *network quality* dan *competitive advantage* agar setidaknya sesuai dengan kondisi objek penelitian di lapangan. Sehingga dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988:23) dan ditambah satu dimensi yaitu *network quality* menurut Nguyen (2014:10), Baruah dkk (2015:112), maka dimensi yang dianggap penting dalam sektor telekomunikasi adalah sebagai berikut.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), bukti fisik adalah alat-alat yang digunakan untuk menunjang fasilitas pelayanan, sumber daya manusia yang dapat melayani dengan ramah dan sopan, serta materi komunikasi perusahaan.

2. Empati (*Empathy*), rasa yang timbul karena penyedia layanan memahami situasi yang dialami oleh pelanggan kemudian memberikan perhatian personal agar terkontrol setiap saat.
3. Keandalan (*Reliability*), suatu kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), hal ini mengenai kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Kecepatan dan kepekaan penyedia layanan dapat mengukur sebaik apakah kualitas pelayanan di suatu perusahaan.
5. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kesopanan dan keamanan yang menumbuhkan rasa percaya diri penyedia layanan dan keyakinan pelanggan terhadap produk yang akan dibeli.
6. Kualitas Jaringan (*Network Quality*), seberapa bagus dan baiknya suatu jaringan yang dimiliki produk.

### 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016:163) indikator dari dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah: peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Indikator dari dimensi empati (*empathy*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono 2016) empati terkait dengan pemahaman perusahaan

terhadap masalah pelanggan dan kesediaan bertindak demi kepentingan pelanggannya, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Menurut Zeithaml et al. (dalam Tjiptono 2016) indikator dari *empathy* adalah sebagai berikut : memberikan perhatian individual kepada pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman

Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan menyampaikan jasa tersebut dengan tepat waktu (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono & Chandra 2016:137). atribut dari dimensi kehandalan menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016:162) adalah sebagai berikut : menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para pelanggan, menanggapi permintaan pelanggan, serta menginformasikan waktu pemberian jasa yang kemudian memberikan jasa bersangkutan secara cepat (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono & Chandra 2016:137) terdiri dari beberapa dimensi; menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang cepat untuk

pelanggan, kesediaan dalam membantu pelanggan, kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan jaminan dilambangkan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan (Kenyon & Sen 2015: 217-218).

Dimensi Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku atau sikap para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga terciptanya rasa aman bagi pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono & Chandra 2016:137). Adapun atribut dalam mengukur dimensi jaminan menurut Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono & Chandra 2016:163) adalah sebagai berikut: karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman pada saat melakukan transaksi, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan, loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten menurut Tjiptono (2014:393). Tjiptono (2012:100) menjelaskan bahwa ketika seorang konsumen loyal atau setia dia menunjukkan perilaku pembelian yang cenderung dipengaruhi oleh kesadaran penuh dan pertimbangan dalam pembuatan keputusan pembelian. Menurut Tjiptono (2012:100) indikator dari loyalitas adalah: melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchase*), membeli diluar lini produk (*purchase across product and service lines*), mereferensikan produk kepada orang lain (*refers other*), menunjukkan kekebalan akan daya tarik dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*)

Dimensi Kualitas Jaringan (*Network Quality*), seberapa bagus dan baiknya kualitas suatu jaringan yang dimiliki produk. Kualitas jaringan merupakan salah satu pendorong utama kualitas layanan secara keseluruhan, indikator kualitas jaringan dapat dinilai berdasarkan kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah *error*, kecepatan *download* dan *upload*, serta waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan.

## **2.3 Tingkat Kepuasan**

### **2.3.1 Defenisi Tingkat Kepuasan**

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Anastasia (2015) adalah hal yang paling penting mencerminkan keberhasilan suatu usaha dari segi pemasaran. Suatu usaha dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan menyatakan puas atas produk maupun layanan yang diberikan serta dapat mencapai tujuan organisasi yaitu mendapatkan laba, meningkatkan penjualan, mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar, pertumbuhan usaha yang baik dari tahun ke tahun, kemudian dapat menyaingi persaingan bisnis dalam bidang yang sama.

Menurut Zeithamal dan Bitner (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2013) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan pandangan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Adapun menurut Kotler & Keller (2009:138) mengemukakan bahwa “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga tidak akan menimbulkan rasa kecewa bagi pelanggan tersebut.



Gronroos (Nguyen, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualitas pelayanan. Semakin mendekatinya harapan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

### 2.3.2 Indikator Tingkat Kepuasan

Mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Nordic Model* yang diperkenalkan oleh Gronroos (1982,1984) ia mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan pada dua kualitas pelayanan yaitu *technical quality* (apa yang diterima pelanggan) dan *functional quality* (bagaimana pelayanan yang diterima pelanggan). Model *Nordic* didasarkan pada diskonfirmasi paradigma dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dan layanan yang diharapkan pelanggan. Ini adalah upaya pertama untuk mengukur suatu kualitas layanan. Model Gronroos bersifat umum dan tanpa menawarkan teknik apapun untuk mengukurnya.

Dimensi dalam model Nordic ini menurut Richters & Rvorak dalam Nguyen (2014:52) terdiri dari dua yaitu *technical quality* dan *functional quality*. Berikut ini adalah pemaparan mengenai masing-masing dimensi tersebut.

#### 1. *Technical Quality*

Dimensi ini akan mengukur kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan serta produk yang digunakan, termasuk profesionalisme dan keterampilan suatu perusahaan dalam melayani pelanggan.

## 2. *Functional Quality*

Kualitas fungsional akan memberikan gambaran tentang bagaimana cara tersebut akan memberikan pengaruh pada persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima, apakah dapat memenuhi harapan pelanggan atau tidak. Dalam dimensi ini ada 4 indikator yaitu *availability*, *security*, *flexibility*, *simplicity* dan semuanya terkait proses serta mewakili dimensi kualitas fungsional (Gronroos 1988:13).

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL**

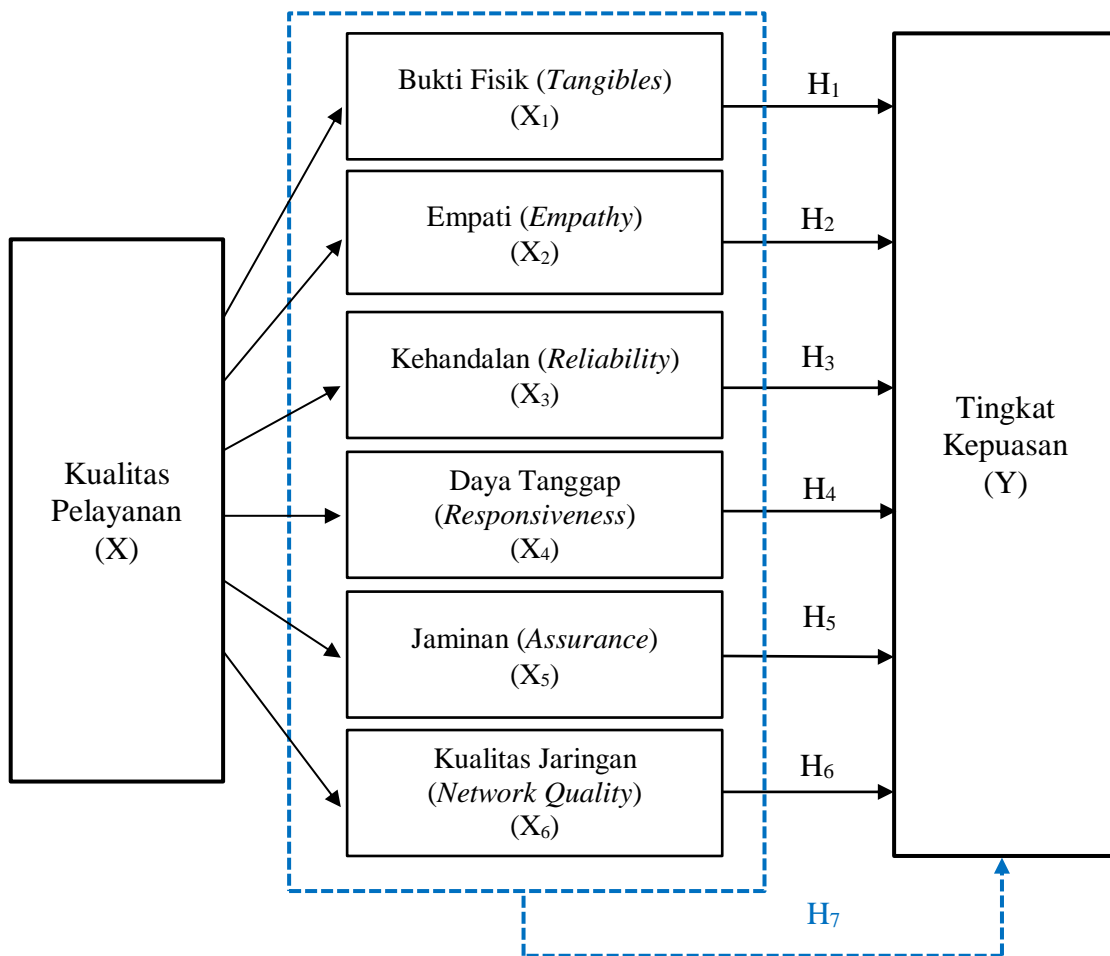
#### **3.1 Kerangka Konseptual**

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur.

Semakin tinggi pengetahuan terkait pengelolaan dan pemanfaatan jaringan internet, baik dari SDM pengelola yang ada di Dinas Kominfo maupun SDM pengguna atau klien yang ada di instansi lain, maka semakin tinggi pula opini kepuasan dari pengguna internet itu sendiri.

Selain faktor kualitas sumber daya manusia, faktor peralatan pendukung pengembang jaringan juga mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan internet yang didistribusikan ke instansi lingkup pemerintah Kab. Luwu Timur. Faktor lain adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan terhadap pengguna layanan tersebut.

Berdasarkan uraian kerangka konseptual, dijelaskan alur pikir dalam merumuskan hipotesis, untuk menjelaskan hubungan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). maka faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dapat digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



**Gambar: 3.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan :

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat

-----> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan

—> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial

### 3.2 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2015:99) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan permasalahan dan landasan teori yang ada, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- H<sub>2</sub> : Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur..
- H<sub>3</sub> : Kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- H<sub>4</sub> : Daya Tanggaap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- H<sub>5</sub> : Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- H<sub>6</sub> : Kualitas Jaringan (*network quality*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- H<sub>7</sub> : Kualitas pelayanan *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance,* dan *network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

### 3.3 Defenisi Operasional Variabel

Definisi Operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat, variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas.

#### 3.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan yang menjelaskan bahwa pelanggan memiliki harapan dari penyedia layanan dan jika kualitas layanan yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang dan jika kurang dari harapan pelanggan tersebut maka akan terciptanya kekecewaan yang mencirikan ketidakpuasan.

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* (Parasuraman, 1988), dan *network quality* (Nguyen 2014). Dimensi tersebut diukur dengan indikator dan instrumen yang terdiri dari item-item pernyataan dengan skala likert, antara lain:

1. Indikator dimensi *tangibles* (bukti fisik):
  - a. Peralatan modern
  - b. Fasilitas yang baik
  - c. Pegawai yang berpenampilan rapi dan professional
  - d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. Indikator dimensi *empathy* (empati):
  - a. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan
  - b. Memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
  - c. Mengutamakan kepentingan pelanggan
  - d. Memahami kebutuhan pelanggan
3. Indikator dimensi *reliability* (keandalan):
  - a. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
  - b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan
  - c. Menyampaikan jasa secara benar dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
  - d. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
4. Indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap):
  - a. Menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
  - b. Layanan yang cepat untuk pelanggan
  - c. Kesiediaan dalam membantu pelanggan dan selalu siap dalam menanggapi permintaan pelanggan

- d. Jaminan dilambangkan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan
5. Indikator dimensi *assurance* (jaminan)
    - a. Menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
    - b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
    - c. Pegawai secara konsisten bersikap sopan
    - d. Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan
  6. Indikator dimensi *network quality* (kualitas jaringan):
    - a. Kualitas dan kekuatan jaringan
    - b. Jumlah error dari sinyal jaringan
    - c. Kecepatan download dan upload
    - d. Waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan

### 3.3.2 Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Gronroos (Nguyen, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualitas pelayanan. Semakin mendekatinya harapan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan

Mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan metode Nordic Model yang diperkenalkan oleh Gronroos (1982,1984) ia mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan pada dua kualitas pelayanan yaitu *technical quality* (apa yang diterima pelanggan) dan *functional quality* (bagaimana pelayanan yang diterima pelanggan). Model Nordic didasarkan pada diskonfirmasi paradigma dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dan



layanan yang diharapkan pelanggan. Ini adalah upaya pertama untuk mengukur suatu kualitas layanan.

Indikator dari tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan instrument:

1. Indikator dimensi *technical quality*:
  - a. Kualitas pelayanan secara keseluruhan serta produk yang digunakan
  - b. Profesionalisme dan keterampilan dalam melayani pelanggan.
2. Indikator dimensi *functional quality*:
  - a. *Availability*
  - b. *Security*
  - c. *Flexibility*
  - d. *Simplicity*

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 Pendekatan Penelitian**

Karakteristik desain penelitian kuantitatif meliputi fokus riset yang lebih terperinci, kaku, statis, dan prosesnya sesuai alur yang sudah disusun sejak awal dan tidak dapat diubah. Kematangan dalam perencanaan adalah kuncinya. Dalam metode penelitian kuantitatif, masalah yang diteliti lebih umum memiliki wilayah yang luas, tingkat variasi yang kompleks. Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian (Saban Echdar, 2017).

Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial yang dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator, dimana setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut (Saban Echdar, 2017).

Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, penelitian ini mencoba menghubungkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

#### **4.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian berada di Kabupaten Luwu Timur, dengan objek penelitian yang digunakan adalah pegawai pada 28 OPD yang menggunakan

layanan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

Adapun waktu dalam melakukan penelitian ini yaitu pada bulan Februari 2021.

### **4.3 Populasi Dan Sampel**

#### 4.3.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, Sugiyono (2015:297). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pegawai pada 28 OPD yang menggunakan internet sebanyak rata-rata 350 pengguna setiap hari, termasuk pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Populasi ini diambil secara rata-rata sejak bulan November 2020, yaitu sebanyak 350 orang pengguna internet setiap hari dari 1114 user yang terdaftar sebagai pengguna.

#### 4.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Arikunto (dalam Echdar, 2017) bahwa jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 20-55% atau lebih tergantung kemampuan peneliti. Dengan mempertimbangkan waktu dan kemampuan peneliti, sampel diambil sebanyak 84 orang, atau sebanyak 24% dari jumlah populasi. Kuisinoer akan diberikan masing-masing kepada 3 orang dari 28 OPD yang menggunakan

layanan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

#### **4.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2011:138). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan penelitian kepustakaan. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. Dalam hal ini, respondennya adalah 84 orang dari 28 OPD yang menggunakan layanan jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika.

Sedangkan penelitian literatur digunakan untuk mendapatkan data sekunder, melalui berbagai literatur yang relevan yang sesuai dengan tema penelitian, baik dari buku, jurnal, artikel, atau tulisan lainnya.

#### **4.5 Jenis Dan Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2017) data adalah segala sesuatu yang diketahui dan dianggap memiliki dampak dalam memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan. Data adalah sesuatu yang masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep (Bisri, 2013:9)

#### 4.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada setiap setiap pengguna jaringan internet, dalam hal ini para pegawai lingkup pemerintah kabupaten Luwu Timur yang menggunakan layanan internet yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### 4.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua (2) yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik perseorangan maupun kelompok, seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2015:193).

Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah langsung dan bersifat tertutup, dengan harapan responden dapat memberikan jawaban secara jujur.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti. Hasil penelitian sejenis dan data dari jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini.

## 4.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program software SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

### 4.6.1 Skala dan Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2017:132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner, penulis menggunakan metode skala Likert (Likert's Summated Ratings).

Skala pengukuran yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert karena skala likert dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Likert. R 1932). Pertanyaan yang diberikan berjenjang, mulai dari tingkat terendah sampai tertinggi. Dalam hal ini metode Skala Likert menggunakan skor sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5, Setuju (S) diberi bobot 4, Kurang Setuju (KS) diberi bobot 3, Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1.

### 4.6.2 Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut Sujarweni (2016). Menurut Jogiyanto, 2008:169) bahwa “validitas (validity) menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang harusnya diukur.

Validitas penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*, menurut Priyatno (2014:55) yaitu “dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi”. Instrumen diukur dengan membandingkan  $R_{hitung}$  dengan  $R_{tabel}$  dimana jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka pernyataan yang ada dalam instrumen dianggap valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas (kehandalan) instrument digunakan rumus *Crombach alfa* dengan rumus :

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = koefisien reliabilitas instrumen (*cronbach alpa*)

$k$  = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

Pedoman untuk menentukan derajat reliabilitasnya adalah standar minimal kehandalan  $r_{ii} > 0,6$ .

#### 4.6.3 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model

regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Sujarweni, 2016:68).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi ada beberapa cara, salah satunya adalah dengan dilihat dari nilai varaince inflation faktor (VIF) dan nilai tolerance. Apabila tidak terdapat variabel bebas yang memiliki  $VIF > 10$  atau  $tolerance < 0,10$  maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi (Sujarweni, 2016: 231).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Sujarweni, 2016:231). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah



dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Sujarweni, 2016:231).

#### 4.6.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji F dan t. adapun kriteria dalam pengujian hipotesis ini adalah sebagai berikut :

##### a. Uji Simultan (F-test)

Pengujian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan. Menurut Sugiyono (2013:257) pengujian dilakukan dengan formula:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$F_h$  = Nilai uji F

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel.

Jika hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka hipotesis ( $H_7$ ) diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur.

b. Uji Parsial (t)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Menurut Sugiyono (2013:250) menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t$  = Nilai uji t

$r$  = Koefisien korelasi pearson

$r^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = Jumlah sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka hipotesis pertama ( $H_1-H_6$ ) diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Kd$  = Besar atau jumlah koefisien determinasi

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi

Kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $K_d$  mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- b. Jika  $K_d$  mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi atau seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (Independent) terhadap variabel terikat (Dependent), Sugiyono (2013:250).

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

##### 5.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

###### a. Kabupaten Luwu Timur

Kabupaten Luwu Timur merupakan salah satu dari 24 kabupaten/kota di Provinsi Sulawesi Selatan. Secara administrasi, Kabupaten Luwu Timur berbatasan dengan dua Provinsi yaitu Sulawesi Tengah di sebelah Utara dan Timur dan Provinsi Sulawesi Tenggara di sebelah Selatan. Selain itu Kabupaten Luwu Timur juga berbatasan langsung dengan Teluk Bone di sebelah Selatan. Kabupaten Luwu Timur terletak di sebelah selatan garis khatulistiwa di antara 2°03'00'' - 3°03'25'' Lintang Selatan dan 119°28'56'' - 121°47'27'' Bujur Timur.

Berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2016, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Luwu Timur adalah:

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas Pendidikan
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
8. Satuan Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
9. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

10. Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Perindustrian
11. Dinas Kelautan, Perikanan dan Pangan
12. Dinas Lingkungan Hidup
13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
14. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
15. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
16. Dinas Perhubungan
17. Dinas Komunikasi dan Informatika
18. Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
19. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
20. Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga
21. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
22. Dinas Pertanian
23. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
24. Badan Pengelolaan Keuangan Daerah
25. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
26. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
27. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
28. RSUD I La Galigo
29. Kecamatan Burau
30. Kecamatan Wotu
31. Kecamatan Mangkutana
32. Kecamatan Tomoni

33. Kecamatan Tomoni Timur
34. Kecamatan Kalaena
35. Kecamatan Angkona
36. Kecamatan Malili
37. Kecamatan Wasuponda
38. Kecamatan Towuti
39. Kecamatan Nuha

b. Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Luwu Timur adalah merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Dinas Komunikasi dan Informatika mengelola urusan komunikasi dan informatika di Pemerintahan Kabupaten Luwu Timur.

Salah satu tugas dan fungsinya adalah pelayanan bidang komunikasi dan informatika. Penyediaan jaringan internet menjadi salah satu tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Saat ini telah dibangun dan dikembangkan jaringan internet untuk melayani Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Sampai dengan tahun 2021, telah dibangun jaringan internet dengan menggunakan *fiber optik* dan telah tersambung ke 28 titik diantaranya :

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas Pendidikan
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
8. Satuan Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
9. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
10. Dinas Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Perindustrian
11. Dinas Kelautan, Perikanan dan Pangan
12. Dinas Lingkungan Hidup
13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
14. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
15. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
16. Dinas Perhubungan
17. Dinas Komunikasi dan Informatika
18. Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
19. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
20. Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga
21. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
22. Dinas Pertanian
23. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

24. Badan Pengelolaan Keuangan Daerah
25. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
26. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
27. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
28. Unit Layanan Pengadaan (ULP)

Jaringan internet yang dikembangkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dibangun untuk melayani kebutuhan internet di Organisasi Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu Timur. Sampai dengan tahun 2021, jaringan internet ini telah melayani kebutuhan internet pada 28 titik sebagaimana yang telah disebutkan di atas.

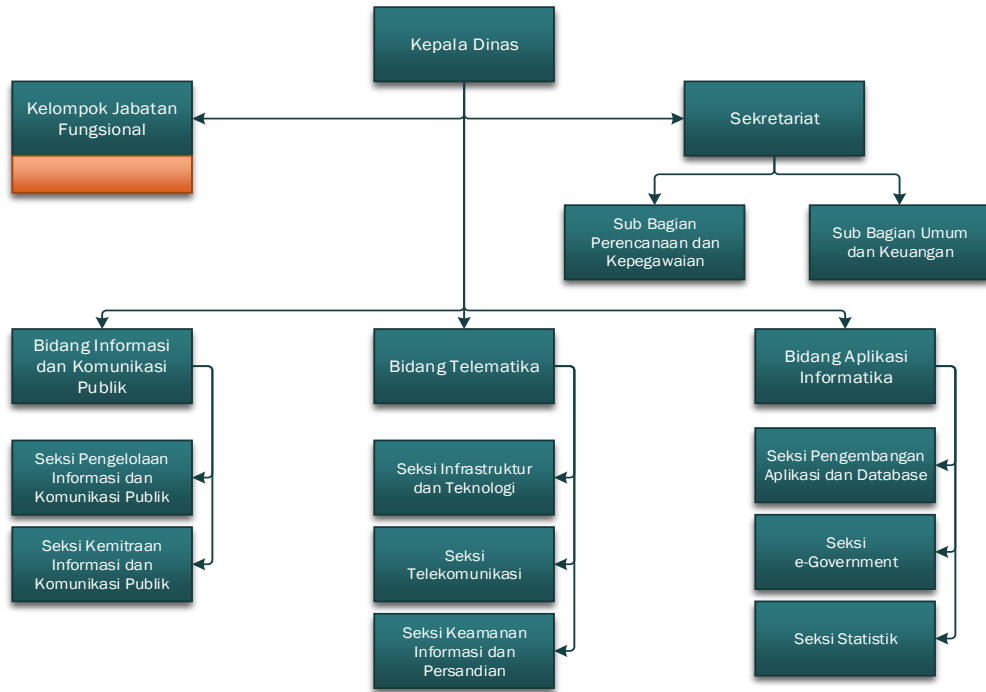
c. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dikepalai oleh Kepala Dinas setingkat eselon IIb, membawahi 1 orang sekretaris dan 3 bidang, 8 Seksi dan 2 sub bagian. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan Daerah. Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1.1

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur



### 5.1.2 Karakteristik Penelitian

#### a. Jenis Kelamin Responden

Deskripsi jenis kelamin responden dimaksudkan untuk menggambarkan kelompok jenis kelamin yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Laki-Laki	41	48,8	48,8	48,8
2	Perempuan	43	51,2	51,2	100,0
<b>Total Responden</b>		<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, identitas responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 41 orang berjenis kelamin laki-laki atau 48,8% dan 43 orang berjenis kelamin perempuan atau 51,2%. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 43 orang atau 51,2%. Hal ini dikarenakan pembagian kuesioner penelitian kepada responden dilakukan secara acak.

b. Usia Responden

Deskripsi usia responden dimaksudkan untuk menggambarkan kelompok usia yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi usia responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2  
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	<30 tahun	8	9,5	9,5	9,5
2	30-35 tahun	12	14,3	14,3	23,8
3	36-40 tahun	29	34,5	34,5	58,3
4	>40 tahun	35	41,7	41,7	100,0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.2 yaitu responden berdasarkan usia, diperoleh responden yang berusia < 30 tahun sebanyak 8 orang atau 9,5%, responden yang berusia 30-35 tahun sebanyak 12 orang atau 12%, responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 29 orang atau 34,5%, dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 35 orang atau 41,7%. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia di atas 40 tahun

yaitu sebanyak 35 orang atau 41,7%. Hal ini terjadi karena pengambilan sampel dilakukan secara acak.

### 5.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel, setiap jawaban dari masing-masing parameter akan didasarkan pada nilai skor rata-rata (indeks) yang dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan *three box method* (Ferdinand, 2016).

$$\text{Batas atas rentang skor} : (\%F*5) / 5 = (84*5)/5 = 84$$

$$\text{Batas bawah rentang skor} : (\%F*1) / 5 = (84*1)/5 = 16,8$$

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 16,8 – 84, sehingga rentang nilai sebesar 67,2. Dengan menggunakan *three box method*, maka rentang 67,2 dibagi menjadi tiga bagian, sehingga didapat rentang untuk masing-masing bagian sebesar 22,4, yang akan digunakan sebagai daftar interpretasi indeks yaitu rentang 16,8–39,2 : rendah, rentang 39,3–61,7 : sedang, dan rentang 61,8–84,2 : tinggi.

Karena teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan skor minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = [(\%F1*1)+ (\%F2*1)+ (\%F3*1)+ (\%F4*1)+ (\%F5*1)] / 5$$

Keterangan:

F1 : Frekuensi responden yang menjawab 1 dalam daftar pernyataan kuesioner

F2 : Frekuensi responden yang menjawab 2 dalam daftar pernyataan kuesioner

F3 : Frekuensi responden yang menjawab 3 dalam daftar pernyataan kuesioner

F4 : Frekuensi responden yang menjawab 4 dalam daftar pernyataan kuesioner

F5 : Frekuensi responden yang menjawab 5 dalam daftar pernyataan kuesioner

Deskriptif variabel penelitian dari hasil olah data menggunakan SPSS dijelaskan sebagai berikut :

a. Parameter *Tangibles* (X1)

Tabel 5.3

Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Tangibles*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
<i>Hardware</i> atau perangkat keras yang digunakan dalam membangun jaringan sudah baik	7 (8,3%)	65 (77,4%)	10 (11,9%)	2 (2,4%)		84 (100%)
Terdapat ruang server sebagai pusat kontrol jaringan dan aplikasi	22 (26,2%)	56 (66,7%)	3 (3,6%)	1 (1,2%)	2 (2,4%)	84 (100%)
Aparat bekerja secara professional dalam menjalankan tugas dan fungsinya	26 (31,0%)	54 (64,3%)	4 (4,8%)			84 (100%)
Aparat berpenampilan rapih dalam memberikan pelayanan	23 (27,4%)	56 (66,7%)	5 (6,0%)			84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.3 yaitu tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *tangibles* (X1), diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *tangibles* pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 7 orang atau 8,3% responden memberi jawaban sangat setuju, 65 orang atau 77,4% responden memberi jawaban setuju, 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *tangibles* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 22 orang atau 26,2% responden memberi jawaban sangat setuju, 56 orang atau 66,7% responden memberi jawaban setuju, 3 orang atau 3,6% responden memberi jawaban kurang setuju, 1 orang atau 1,2% responden memberi jawaban tidak setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *tangibles* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 26 orang atau 31,0% responden memberi jawaban sangat setuju, 54 orang atau 64,3% responden memberi jawaban setuju, dan 4 orang atau 4,8% responden memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *tangibles* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 23 orang atau 27,4% responden memberi jawaban sangat setuju, 56 orang atau 66,7% responden memberi jawaban setuju, dan 5 orang atau 6,0% responden memberi jawaban kurang setuju.

Dengan menggunakan *three box method*, statistik deskriptif terhadap parameter *tangibles* dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.4

Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *Tangibles*

Indikator	skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	1	2	3	4	5			
<i>Hardware</i> atau perangkat keras yang digunakan dalam membangun jaringan sudah baik	0	2	10	65	7	84	65,8	Tinggi
	0	4	30	260	35	329		
Terdapat ruang server sebagai pusat kontrol jaringan dan aplikasi	2	1	3	56	22	84	69,4	Tinggi
	2	2	9	224	110	347		
Aparat bekerja secara professional dalam menjalankan tugas dan fungsinya	0	0	4	54	26	84	71,6	Tinggi
	0	0	12	216	130	358		
Aparat berpenampilan rapih dalam memberikan pelayanan	0	0	5	56	23	84	70,8	Tinggi
	0	0	15	224	115	354		
Jumlah							277,6	Tinggi
Rata-rata							69,4	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 69,4 atau termasuk dalam kategori tinggi. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *tangibles* yaitu bukti fisik peralatan dan penampilan dari para staf atau aparat yang menangani jaringan dirasakan sangat baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

b. Parameter *Empathy* (X2)

Tabel 5.5  
Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Empathy*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	22 (26,2%)	59 (70,2%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)		84 (100%)
Aparat memahami setiap masalah dan situasi yang berkaitan dengan jaringan internet	18 (21,4%)	54 (64,3%)	10 (11,9%)	2 (2,4%)		84 (100%)
Aparat bersedia membantu para pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan layanan internet	24 (28,6%)	55 (65,5%)	4 (4,8%)	1 (1,2%)		84 (100%)
Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan pelanggan	19 (22,6%)	57 (67,9%)	7 (8,3%)	1 (1,2%)		84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.5 yaitu tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *empathy* (X2), diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *empathy* pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 22 orang atau 26,2% responden memberi jawaban sangat setuju,

59 orang atau 70,2% responden memberi jawaban setuju, 2 orang atau 2,4% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 2 orang atau 1,2% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *empathy* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 18 orang atau 21,4% responden memberi jawaban sangat setuju, 54 orang atau 64,3% responden memberi jawaban setuju, 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *empathy* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 24 orang atau 28,6% responden memberi jawaban sangat setuju, 55 orang atau 65,5% responden memberi jawaban setuju, 4 orang atau 4,8% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *empathy* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 19 orang atau 22,6% responden memberi jawaban sangat setuju, 57 orang atau 67,9% responden memberi jawaban setuju, 7 orang atau 8,3% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden memberi jawaban tidak setuju.

Berikut disajikan statistik deskriptif terhadap parameter *empathy* dengan menggunakan *three box method* :



Tabel 5.6

Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *Empathy*

Indikator	Skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	1	2	3	4	5			
Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	0	1	2	59	22	84	70,8	Tinggi
	0	2	6	236	110	354		
Aparat memahami setiap masalah dan situasi yang berkaitan dengan jaringan internet	0	2	10	54	18	84	68	Tinggi
	0	4	30	216	90	340		
Aparat bersedia membantu para pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan layanan internet	0	1	4	55	24	84	70,8	Tinggi
	0	2	12	220	120	354		
Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan pelanggan	0	1	7	57	19	84	69,2	Tinggi
	0	2	21	228	95	346		
Jumlah							278,8	Tinggi
Rata-rata							69,7	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 69,7 atau termasuk dalam kategori tinggi. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *empathy* yaitu sikap dari para staf atau aparat yang menangani jaringan dirasakan sangat baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

c. Parameter *Reliability* (X3)

Tabel 5.7

Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Reliability*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Kesiapan petugas dalam menyediakan jasa kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan	8 (9,5%)	68 (81,0%)	8 (9,5%)			84 (100%)
Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pengguna internet	17 (20,2%)	64 (76,2%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)		84 (100%)
Aparat selalu memberikan informasi terkait permasalahan yang terjadi	15 (17,9%)	59 (70,2%)	10 (11,9%)			84 (100%)
Aparat mampu menyelesaikan setiap permasalahan tepat waktu	11 (13,1%)	60 (71,4%)	10 (11,9%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)	84 (100%)
Aparat mencatat setiap permasalahan yang terjadi	9 (10,7%)	65 (77,4%)	9 (10,7%)	1 (1,2%)		84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *reliability* (X3), rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *reliability* pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 8 orang atau 9,5% responden memberi jawaban sangat setuju, 68 orang atau 81,0% responden memberi jawaban setuju, dan 8 orang atau 9,5% responden memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *reliability* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 17 orang atau 20,2% responden memberi jawaban sangat setuju, 64 orang atau 76,2% responden memberi jawaban setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *reliability* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 15 orang atau 17,9% responden memberikan jawaban sangat setuju, 59 orang atau 70,2% responden memberikan jawaban setuju, dan 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *reliability* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 11 orang atau 13,1% responden memberi jawaban sangat setuju, 60 orang atau 71,4% responden memberi jawaban setuju, dan 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban kurang setuju, 2 orang atau 2,4% responden memberi jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *reliability* pada pernyataan kelima yaitu sebanyak 19 orang atau 10,7% responden memberi jawaban sangat setuju, 65 orang atau 77,4% responden memberi jawaban setuju, 9 orang atau 10,7% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberi jawaban tidak setuju.

Dengan menggunakan *three box method*, statistik deskriptif terhadap parameter *reliability* dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.8

Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *Reliability*

Indikator	skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	000	000	000	000	000			
Kesiapan petugas dalam menyediakan jasa kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan	0	0	8	68	8	84	67,2	Tinggi
	0	0	24	272	40	336		
Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pengguna internet	0	1	2	64	17	84	69,8	Tinggi
	0	2	6	256	85	349		
Aparat selalu memberikan informasi terkait permasalahan yang terjadi	0	0	10	59	15	84	68,2	Tinggi
	0	0	30	236	75	341		
Aparat mampu menyelesaikan setiap permasalahan tepat waktu	1	2	10	60	11	84	66	Tinggi
	1	4	30	240	55	330		
Aparat mencatat setiap permasalahan yang terjadi	0	1	9	65	9	84	66,8	Tinggi
	0	2	27	260	45	334		
Jumlah							338	Tinggi
Rata-rata							67,6	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel 5.8 di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 67,6 atau termasuk dalam kategori tinggi. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *reliability* atau kehandalan dari para staf atau aparat yang menangani jaringan dirasakan sangat baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

d. Parameter *Responsiveness* (X4)

Tabel 5.9

Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Responsiveness*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Aparat memberikan informasi lamanya waktu menyelesaikan masalah	11 (13,1%)	61 (72,6%)	11 (13,1%)	1 (1,2%)		84 (100%)
Aparat memberi pelayanan yang cepat	11 (13,1%)	62 (73,8%)	10 (11,9%)		1 (1,2%)	84 (100%)
Aparat memberi pelayanan yang tepat	10 (11,9%)	63 (75,0%)	10 (11,9%)	1 (1,2%)		84 (100%)
Aparat bersedia dan selalu siap membantu mengatasi permasalahan pelanggan	19 (22,6%)	59 (70,2%)	6 (7,1%)			84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 5.9 di atas, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *responsiveness* (X4) dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *responsiveness* pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 11 orang atau 13,1% responden memberi jawaban sangat setuju, 61 orang atau 72,6% responden memberi jawaban setuju, 11 orang atau 13,1% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *responsiveness* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 11 orang atau 13,1% responden memberi jawaban sangat setuju, 62 orang atau 73,8% responden memberi jawaban setuju, 10 orang atau

11,9% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *responsiveness* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban sangat setuju, 63 orang atau 75,0% responden memberi jawaban setuju, 10 orang atau 11,9% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *responsiveness* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 19 orang atau 22,6% responden memberi jawaban sangat setuju, 59 orang atau 70,2% responden memberi jawaban setuju, dan 6 orang atau 7,1% responden memberi jawaban kurang setuju.

Dengan menggunakan *three box method*, statistik deskriptif terhadap parameter *responsiveness* dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.10  
Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *responsiveness*

Indikator	skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	1	2	3	4	5			
Aparat memberikan informasi lamanya waktu menyelesaikan masalah	0	1	11	61	11	84	66,8	Tinggi
	0	2	33	244	55	334		
Aparat memberi pelayanan yang cepat	1	0	10	62	11	84	66,8	Tinggi
	1	0	30	248	55	334		
Aparat memberi pelayanan yang tepat	0	1	10	63	10	84	66,8	Tinggi
	0	2	30	252	50	334		
Aparat bersedia dan selalu siap membantu mengatasi permasalahan pelanggan	0	0	6	59	19	84	69,8	Tinggi
	0	0	18	236	95	349		
Jumlah							270,2	Tinggi
Rata-rata							67,55	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 67,55 atau termasuk dalam kategori tinggi. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *responsiveness* atau daya tanggap dari para staf atau aparat yang menangani jaringan dirasakan sangat baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

e. Parameter *Assurance* (X5)

Tabel 5.11

Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Assurance*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Kemampuan dan pengetahuan aparat dapat dipercaya	13 (15,5%)	66 (78,6%)	5 (6,0%)			84 (100%)
Aparat menggunakan identitas sebagai staf dinas Komunikasi dan Informatika	17 (20,2%)	61 (72,6%)	6 (7,1%)			84 (100%)
Aparat konsisten bersikap sopan kepada semua pengguna	23 (27,4%)	59 (70,2%)	2 (2,4%)			84 (100%)
Aparat dapat dipercaya mampu menyelesaikan setiap ada masalah gangguan jaringan di dinas kami	13 (15,5%)	64 (76,2%)	6 (7,1%)	1 (1,2%)		84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.11, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *assurance* (X5) dapat dilihat rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju (SS) dan setuju (S), meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang setuju (KS) dan tidak setuju (TS).

Tanggapan responden untuk pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 13 orang atau 15,5% responden memberi jawaban sangat setuju, 66 orang atau 78,6% responden memberi jawaban setuju, dan 5 orang atau 6,0% responden memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan responden untuk parameter *assurance* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 17 orang atau 20,2% responden memberi jawaban sangat setuju, 61 orang atau 72,6% responden memberi jawaban setuju, dan 6 orang atau 7,1% responden yang memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *assurance* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 23 orang atau 27,4% responden memberi jawaban sangat setuju, 59 orang atau 70,2% responden memberi jawaban setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden yang memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *assurance* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 13 orang atau 15,5% responden memberi jawaban sangat setuju, 64 orang atau 76,2% responden memberi jawaban setuju, 6 orang atau 7,1% responden yang memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,2% yang memberikan jawaban tidak setuju.

Dengan menggunakan *three box method*, statistik deskriptif terhadap parameter *Assurance* dijelaskan sebagai berikut :



Tabel 5.12

Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *Assurance*

Indikator	Skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	1	2	3	4	5			
Kemampuan dan pengetahuan aparat dapat dipercaya	0	0	5	66	13	84	68,8	Tinggi
	0	0	15	264	65	344		
Aparat menggunakan identitas sebagai staf dinas Komunikasi dan Informatika	0	0	6	61	17	84	69,4	Tinggi
	0	0	18	244	85	347		
Aparat konsisten bersikap sopan kepada semua pengguna	0	0	2	59	23	84	71,4	Tinggi
	0	0	6	236	115	357		
Aparat dapat dipercaya mampu menyelesaikan setiap ada masalah gangguan jaringan di dinas kami	0	1	6	64	13	84	68,2	Tinggi
	0	2	18	256	65	341		
Jumlah							277,8	Tinggi
Rata-rata							69,45	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel 5.12 di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 67,55 atau termasuk dalam kategori tinggi. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *assurance* atau jaminan dari para staf atau aparat yang menangani jaringan dirasakan sangat baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

f. Parameter *Network Quality* (X6)

Tabel 5.13

Tanggapan Responden Terhadap Parameter *Network Quality*

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Kualitas dan kekuatan jaringan baik	7 (8,3%)	52 (61,9%)	21 (25,0%)	2 (2,4%)	2 (2,4%)	84 (100%)
Jumlah <i>error</i> saat menggunakan jaringan sangat jarang terjadi	4 (4,8%)	51 (60,7%)	22 (26,2%)	6 (7,1%)	1 (1,2%)	84 (100%)
Kecepatan <i>download</i> dan <i>upload</i> sudah baik	1 (1,2%)	54 (64,3%)	22 (26,2%)	5 (6,0%)	2 (2,4%)	84 (100%)
Waktu respon yang dirasakan pelanggan setiap mengakses internet sudah memuaskan	5 (6,0%)	54 (64,3%)	20 (23,8%)	4 (4,8%)	1 (1,2%)	84 (100%)

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 5.13 di atas, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan untuk parameter *network quality* (X6), dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban setuju (S). Pada parameter *network quality* jawaban responden pada kolom kurang setuju (KS) terlihat sangat signifikan.

Tanggapan responden untuk parameter *network quality* pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 7 orang atau 8,3% responden memberi jawaban sangat setuju, 52 orang atau 61,9% responden memberi jawaban setuju, 21 orang atau 25,4% responden yang memberi jawaban kurang setuju, 2 orang atau 2,4% responden memberikan jawaban tidak setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden

yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *network quality* pada pernyataan kedua yaitu sebanyak 4 orang atau 4,8% responden memberi jawaban sangat setuju, 51 orang atau 60,7% responden memberi jawaban setuju, 22 orang atau 26,2% responden yang memberi jawaban kurang setuju, 6 orang atau 7,1% responden memberikan jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *network quality* pada pernyataan ketiga yaitu sebanyak 1 orang atau 1,2% responden memberi jawaban sangat setuju, 54 orang atau 64,3% responden memberi jawaban setuju, 22 orang atau 26,2% responden yang memberi jawaban kurang setuju, 5 orang atau 6,0% responden memberikan jawaban tidak setuju, dan 2 orang atau 2,4% responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk parameter *network quality* pada pernyataan keempat yaitu sebanyak 5 orang atau 6,0% responden memberi jawaban sangat setuju, 54 orang atau 64,3% responden memberi jawaban setuju, 20 orang atau 23,8% responden yang memberi jawaban kurang setuju, 4 orang atau 4,8% responden memberikan jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,2% responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan *three box method*, statistik deskriptif terhadap parameter *network quality* dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.14

Hasil Statistik Deskriptif Terhadap Parameter *Network Quality*

Indikator	skor					Jumlah*	Indeks**	Kategori
	1	2	3	4	5			
Kualitas dan kekuatan jaringan baik	2	2	21	52	7	84	62,4	Tinggi
	2	4	63	208	35	312		
Jumlah <i>error</i> saat menggunakan jaringan sangat jarang terjadi	1	6	22	51	4	84	60,6	Sedang
	1	12	66	204	20	303		
Kecepatan <i>download</i> dan <i>upload</i> sudah baik	2	5	22	54	1	84	59,8	Sedang
	2	10	66	216	5	299		
Waktu respon yang dirasakan pelanggan setiap mengakses internet sudah memuaskan	1	4	20	54	5	84	62	Tinggi
	1	8	60	216	25	310		
Jumlah							244,8	Sedang
Rata-rata							61,2	

Sumber : Data Primer, 2021

Keterangan :

\* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

\*\* : Jumlah\* dibagi dengan 5 (tingkat skor)

Berdasarkan tabel 5.14 di atas, didapat rata-rata dari jawaban responden adalah 61,2 atau termasuk dalam kategori sedang. Artinya bahwa menurut responden, indikator pada parameter *network quality* atau kualitas jaringan dari Dinas Komunikasi dan Informatika dirasakan cukup baik dan cenderung memberikan kepuasan terhadap para pengguna internet.

#### 5.1.4 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut.

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel jika r hitung > dari r tabel yakni pada taraf signifikan 5%, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Pembahasan berikut ini akan dijelaskan hasil uji validitas dari setiap parameter yang telah disusun dari beberapa indikator-indikator pernyataan dan dibuat dalam bentuk kuesioner.

a. Validitas *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 5.15  
Uji Validitas *Tangibles*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Tangibles	X1.1	0,497	0,217	Valid
	X1.2	0,546	0,217	Valid
	X1.3	0,556	0,217	Valid
	X1.4	0,375	0,217	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *tangibles*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan, sehingga di dapat  $N = 84-4 = 80$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel untuk  $N = 80$  adalah sebesar 0,217. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

b. Validitas *Empathy* (Empati)

Tabel 5.16

Uji Validitas *Empathy*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Empathy	X2.1	0,430	0,217	Valid
	X2.2	0,656	0,217	Valid
	X2.3	0,635	0,217	Valid
	X2.4	0,704	0,217	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *empathy*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter *empathy*, sehingga di dapat  $N = 84 - 4 = 80$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,217. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

c. Validitas *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 5.17

Uji Validitas *Reliability*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Reliability	X3.1	0,549	0,219	Valid
	X3.2	0,601	0,219	Valid
	X3.3	0,754	0,219	Valid
	X3.4	0,566	0,219	Valid
	X3.5	0,684	0,219	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *reliability*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter *reliability*, sehingga di dapat  $N = 84 - 5 = 79$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,219. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

d. Validitas *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 5.18  
Uji Validitas *Responsiveness*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Responsiveness	X4.1	0,662	0,217	Valid
	X4.2	0,821	0,217	Valid
	X4.3	0,800	0,217	Valid
	X4.4	0,730	0,217	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *responsiveness*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter *responsiveness*, sehingga di dapat  $N = 84 - 4 = 80$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,217. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

e. Validitas *Assurance* (Jaminan)

Tabel 5.19  
Uji Validitas *Assurance*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Assurance	X5.1	0,532	0,217	Valid
	X5.2	0,510	0,217	Valid
	X5.3	0,566	0,217	Valid
	X5.4	0,627	0,217	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *assurance*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter *assurance*, sehingga di dapat  $N = 84 - 4 = 80$ . Pada r *table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,217. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

f. Validitas *Network Quality* (Kualitas Jaringan)

Tabel 5.20  
Uji Validitas *Network Quality*

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Network Quality	X6.1	0,671	0,217	Valid
	X6.2	0,567	0,217	Valid
	X6.3	0,819	0,217	Valid
	X6.4	0,835	0,217	Valid

Sumber : Data Primer, 2021



Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk parameter *network quality*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter *network quality*, sehingga di dapat  $N = 84 - 4 = 80$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,217. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan adalah valid.

g. Validitas Tingkat Kepuasan

Tabel 5.21  
Validitas Tingkat Kepuasan

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Tingkat Kepuasan	Y1	0,715	0,22	Valid
	Y2	0,774	0,22	Valid
	Y3	0,692	0,22	Valid
	Y4	0,781	0,22	Valid
	Y5	0,754	0,22	Valid
	Y6	0,733	0,22	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk variabel tingkat kepuasan menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan pada parameter tingkat kepuasan, sehingga di dapat  $N = 84 - 6 = 78$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,22. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan dinyatakan valid.

5.1.5 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai

cronbach alpha ( $\alpha$ ) > 0,60, yaitu bila penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama, sebaliknya bila cronbach alpha ( $\alpha$ ) < 0,6 maka dianggap kurang reliabel, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

Tabel 5.22  
Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Tangibles	Total X1	0,70	0,60	Reliabel
Empathy	Total X2	0,79	0,60	Reliabel
Reliability	Total X3	0,83	0,60	Reliabel
Responsiveness	Total X4	0,89	0,60	Reliabel
Assurance	Total X5	0,76	0,60	Reliabel
Network Quality	Total X6	0,87	0,60	Reliabel
Tingkat Kepuasan	Total Y	0,91	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2021

Nilai cronbach's alpha semua variabel memiliki cronbach's alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan semuanya handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

#### 5.1.6 Uji Asumsi Klasik

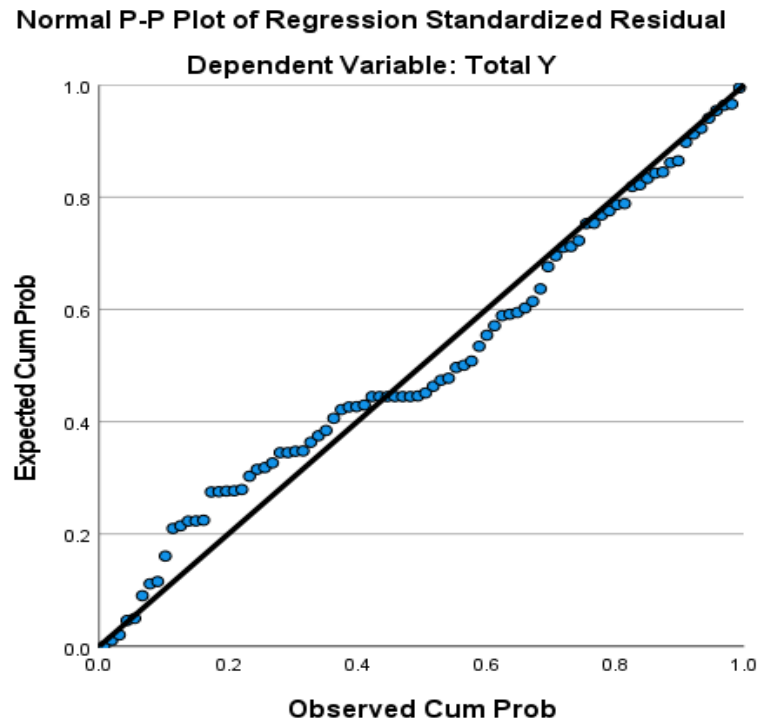
##### a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis

diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas, Sujarweni (2016:68). Berikut disajikan hasil olahan data uji normalitas sebagai berikut.

Gambar 5.2

Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 5.2 dari hasil uji normalitas, terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui adanya keterikatan antara variabel independen, dengan kata lain setiap variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya, sehingga untuk mengetahui apakah ada kolinearitas dalam penelitian ini maka dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas nilai VIF yang lebih dari 10 menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi, apabila terjadi gejala multikolinieritas, salah satu langkah untuk

memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dalam model regresi.

Untuk lebih jelasnya hasil uji multikolinieritas disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 5.23  
Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,378	2,483		0,152	0,879		
	Tangibles X1	0,226	0,136	0,142	1,658	0,101	0,652	1,534
	Empathy X2	0,212	0,153	0,144	1,380	0,172	0,443	2,255
	Reliability X3	0,079	0,172	0,060	0,460	0,647	0,284	3,524
	Responsiveness X4	0,127	0,194	0,089	0,656	0,514	0,261	3,828
	Assurance X5	0,351	0,173	0,193	2,029	0,046	0,532	1,880
	Network Quality X6	0,477	0,087	0,432	5,498	0,000	0,778	1,285

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Data Primer, 2021

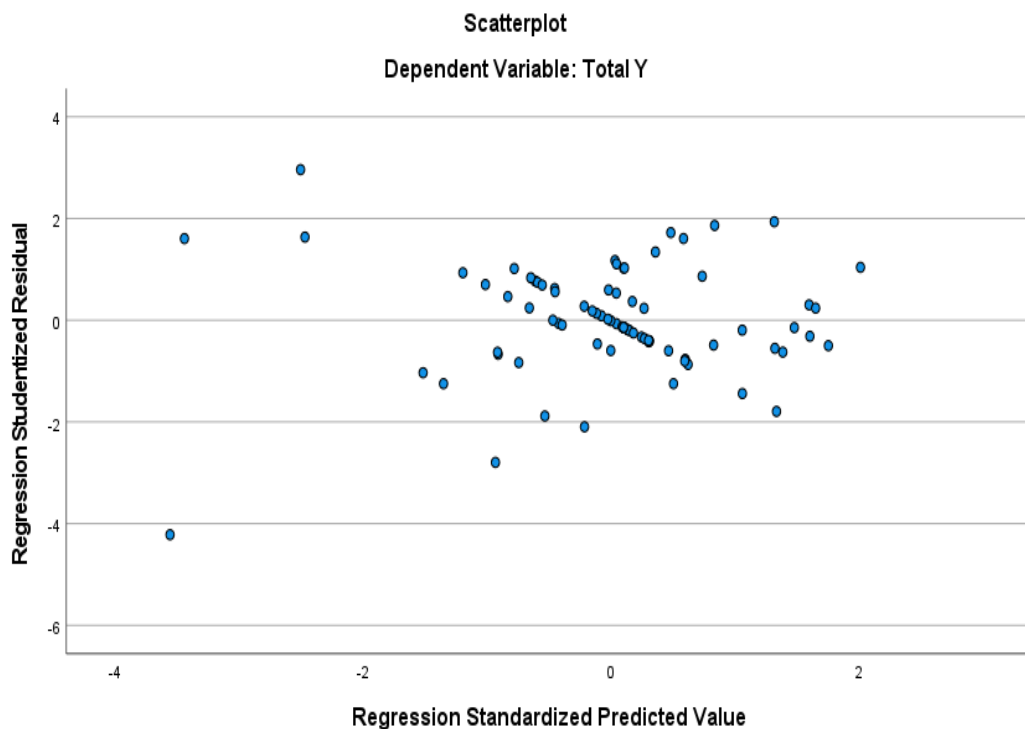
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, diperoleh nilai VIF dari masing-masing parameter < 10 dan *tolerance value* dari masing-masing parameter > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Diagnosis adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan residual dan variabel yang diprediksi. Jika sebaran titik dalam plot terpencar disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau *trend* garis tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heteroskedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot*, dasar pengambilan keputusan tersebut adalah jika ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar dibawah ini.

Gambar 5.3  
Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar 5.3 di atas, terlihat sebaran titik dalam plot terpencar disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heteroskedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi.

### 5.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 5.24  
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,378	2,483		0,152	0,879
	Tangibles (X1)	0,226	0,136	0,142	1,658	0,101
	Empathy (X2)	0,212	0,153	0,144	1,380	0,172
	Reliability (X3)	0,079	0,172	0,060	0,460	0,647
	Responsiveness (X4)	0,127	0,194	0,089	0,656	0,514
	Assurance (X5)	0,351	0,173	0,193	2,029	0,046
	Network Quality (X6)	0,477	0,087	0,432	5,498	0,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis data, maka didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,378 + 0,226X_1 + 0,212X_2 + 0,079X_3 + 0,127X_4 + 0,351X_5 + 0,477X_6 + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan variabel independent dan variabel dependent secara parsial, dan dapat disimpulkan bahwa nilai *constant* adalah 0,378, artinya jika terdapat perubahan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ , dan  $X_6$  adalah 0) maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur sebesar 0,378 satuan.

Nilai koefisien regresi tangibles ( $X_1$ ) adalah 0,226, artinya jika variabel tangibles ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$

dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,226. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X untuk parameter *tangibles* ( $X_1$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

Nilai koefisien regresi *empathy* ( $X_2$ ) adalah 0,212, artinya jika parameter *empathy* ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$  dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,212. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X untuk parameter *empathy* ( $X_2$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

Nilai koefisien regresi *reliability* ( $X_3$ ) adalah 0,079, artinya jika parameter *reliability* ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$  dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,079. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X untuk parameter *reliability* ( $X_3$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

Nilai koefisien regresi *responsiveness* ( $X_4$ ) adalah 0,127, artinya jika parameter *responsiveness* ( $X_4$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_5$ ,  $X_6$  dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,127. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

Nilai koefisien regresi *assurance* ( $X_5$ ) adalah 0,351, artinya jika parameter *assurance* ( $X_5$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_6$  dan *constant* ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,351. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $X$  untuk parameter *assurance* ( $X_5$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

Nilai koefisien regresi *network quality* ( $X_6$ ) adalah 0,477, artinya jika parameter *network quality* ( $X_6$ ) meningkat sebesar 1 % dengan asumsi variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan *constant* ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur meningkat sebesar 0,477. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $X$  untuk parameter *network quality* ( $X_6$ ) berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

a. Hasil Uji  $t$  (parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji  $t$ -statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen ( $X$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ). Hasil perhitungan dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  maka hipotesis diterima, atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Luwu Timur.



Tabel 5.25  
Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,378	2,483		0,152	0,879
	Tangibles (X1)	0,226	0,136	0,142	1,658	0,101
	Empathy (X2)	0,212	0,153	0,144	1,380	0,172
	Reliability (X3)	0,079	0,172	0,060	0,460	0,647
	Responsiveness (X4)	0,127	0,194	0,089	0,656	0,514
	Assurance (X5)	0,351	0,173	0,193	2,029	0,046
	Network Quality (X6)	0,477	0,087	0,432	5,498	0,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.25 di atas, diketahui nilai  $t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1) = t (0.05/2; 84-6-1) = 0,025;77 = 1,99125$ , maka dengan melihat kolom t dan sig, hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ )

Diketahui nilai sig parameter *tangibles* ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,101 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,658 < 1,99125$ , maka disimpulkan bahwa variabel X dengan parameter *tangibles* berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

2. Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Diketahui nilai sig parameter *empathy* ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,172 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,380 < 1,99125$ , maka disimpulkan bahwa variabel X dengan parameter *empathy* berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga ( $H_3$ )

Diketahui nilai sig parameter *reliability* ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,647 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,460 < 1,99125$ , maka disimpulkan bahwa variabel X dengan parameter *reliability* berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

4. Pengujian Hipotesis Keempat ( $H_4$ )

Diketahui nilai sig parameter *responsiveness* ( $X_4$ ) adalah sebesar  $0,514 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,656 < 1,99125$ , maka disimpulkan bahwa variabel X dengan parameter *responsiveness* berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

5. Pengujian Hipotesis Kelima ( $H_5$ )

Diketahui nilai sig parameter *assurance* ( $X_5$ ) adalah sebesar  $0,046 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,029 > 1,99125$ , maka  $H_5$  diterima yaitu jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

6. Pengujian Hipotesis Keenam ( $X_6$ )

Diketahui nilai sig parameter *network quality* ( $X_6$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,498 > 1,99125$ , maka  $H_6$  diterima yaitu *network quality* (kualitas jaringan) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur .

b. Hasil Uji F (simultan)

Pengujian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Jika hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka hipotesis ( $H_7$ ) diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Hasil Uji F disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5.26

Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	393,324	6	65,554	21,789	.000 <sup>b</sup>
	Residual	231,665	77	3,009		
	Total	624,988	83			
a. Dependent Variable: Total Y						
b. Predictors: (Constant), Total X6, Total X5, Total X1, Total X3, Total X2, Total X4						

Sumber : Data Primer, 2021

Untuk mencari nilai  $F_{tabel}$  digunakan rumus  $F_{tabel} = f(k;n-k) = (6;84-6)$ ,  $F_{tabel} = (6;78) = 2,22$ . Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 21,789 sehingga disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $21,789 > 2,22$ , dan tingkat signifikan sig  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis ( $H_7$ ) diterima, yaitu kualitas pelayanan *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance* dan *network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika Kd mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah, jika Kd mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat. Uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.27  
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	0,629	0,600	1,735
a. Predictors: (Constant), Total X6, Total X5, Total X1, Total X3, Total X2, Total X4				

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.27 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjust R Square* sebesar 0,600. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 60,0 %, sisanya 40,0 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Koefisien determinan berkisar antara nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ), dimana jika Kd mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah, dan jika Kd mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat. Pada tabel 5.20 di atas, R Square adalah 0,629 atau 62,9%, atau mendekati satu (1), sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

## 5.2 Pembahasan

### 1. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Tangibles* ( $X_1$ )

Pada parameter *tangibles* terdapat 4 indikator yang kriteria penilaiannya masih rendah. Dari hasil olah data kuesioner, pada indikator pertama yaitu *hardware* atau perangkat keras yang digunakan dalam membangun jaringan sudah baik, terdapat jawaban responden tidak setuju sebanyak 2 orang. Pada indikator kedua yaitu terdapat ruang server sebagai pusat kontrol jaringan dan aplikasi, terdapat 1 orang responden yang memberikan jawaban tidak setuju, dan 2 orang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) dengan parameter *tangibles* ( $X_1$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini dibuktikan dengan nilai sig parameter *tangibles* adalah sebesar  $0,101 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,658 < 1,99125$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Pril Ranto tahun 2015 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta. Dari hasil uji data secara parsial nilai signifikansi *tangibles* berada di atas 0.05, yaitu 0,065 yang berarti bahwa hasil pengujian tidak signifikan pada taraf nyata 5% sehingga dapat dijelaskan *tangibles* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa rendahnya *tangibles* pada

layanan yang diberikan mengurangi tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan, hasil penelitian ini menguatkan bahwa *tangibles* merupakan aspek yang sangat penting dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga diharapkan upaya penerapan yang maksimal dari staf khususnya dalam hal memberikan informasi tentang *hardware* atau perangkat keras yang digunakan atau dimiliki sudah dalam kondisi atau kategori yang baik. Kondisi faktual yang ditemukan dilapangan pada saat penelitian, bahwa kurangnya pemahaman beberapa responden tentang perangkat keras yang digunakan dalam membangun jaringan mempengaruhi beberapa jawaban responden. Demikian halnya masih kurangnya pemahaman responden tentang ruang server atau mungkin masih banyak responden yang tidak mengetahui tentang ruang server yang dimaksud adalah ruang server yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, yang digunakan sebagai pengatur dan pengontrol jaringan.

Selain beberapa pengaruh yang telah dijelaskan di atas, peneliti beranggapan bahwa tidak signifikannya pengaruh *tangibles* terhadap tingkat kepuasan juga disebabkan karena jumlah sampel yang digunakan masih sangat sedikit, dan indikator-indikator pernyataan pada kuesioner masih perlu dikaji ulang.

## 2. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Empathy* ( $X_2$ )

Pada parameter *empathy* terdapat 4 indikator yang kriteria penilaiannya masih rendah. Dari hasil olah data kuesioner, pada indikator pertama yaitu aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna, terdapat jawaban responden kurang setuju sebanyak 2 orang dan tidak setuju sebanyak 1 orang. Indikator kedua yaitu aparat memahami setiap masalah dan situasi yang berkaitan

dengan jaringan internet, terdapat responden yang memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 10 orang dan tidak setuju sebanyak 2 orang. Indikator ketiga yaitu aparat bersedia membantu para pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan layanan internet terdapat 4 responden yang memberikan jawaban kurang setuju dan 1 orang reponden memberikan jawaban tidak setuju. Selanjutnya indikator keempat yaitu aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan pelanggan terdapat 7 orang responden yang menjawab kurang setuju dan 1 orang menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan (X) dengan parameter *empathy* (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini terlihat dari hasil olah data nilai sig parameter *empathy* (X2) adalah sebesar  $0,172 > 0,05$  dan nilai thitung lebih kecil dari ttabel yaitu  $1,380 < 1,99125$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bindi Febry Idham Tahun 2013 tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya, dimana dari hasil uji hipotesis disimpulakn bahwa variabel *empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Pril ranto pada tahun 2015 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta, yang menyimpulkan bahwa hasil

pengujian variabel *empathy* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa rendahnya empati pada layanan yang diberikan mengurangi tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan, hasil penelitian ini menguatkan bahwa empati merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan jaringan internet untuk pelanggan sehingga diharapkan upaya penerapan yang maksimal dari staf khususnya dalam hal memahami setiap masalah dan situasi yang berkaitan dengan jaringan internet.

Selain beberapa pengaruh yang telah dijelaskan di atas, peneliti beranggapan bahwa tidak signifikannya pengaruh *empathy* terhadap tingkat kepuasan dipengaruhi jumlah sampel yang digunakan masih sangat sedikit, dan indikator-indikator pernyataan pada kuesioner masih perlu dikaji ulang.

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Reliability* ( $X_3$ )

Pada parameter *reliability* terdapat 3 dari 5 indikator yang kriteria penilaiannya masih rendah. Dari hasil olah data kuesioner, pada indikator aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pengguna internet, terdapat jawaban responden tidak setuju sebanyak 1 orang, pada indikator aparat mampu menyelesaikan setiap permasalahan tepat waktu, ada 2 orang responden menjawab tidak setuju dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju. Selanjutnya untuk indikator aparat mencatat setiap permasalahan yang terjadi, terdapat 1 orang responden yang menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan ( $X$ )



dengan parameter *reliability* ( $X_3$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini terlihat dari hasil olah data nilai sig parameter *reliability* ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,647 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,460 < 1,99125$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvin Brillianjaya pada tahun 2020 terkait Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah. Penelitian ini mengatakan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank konvensional dan bank syariah, berdasarkan tabel hasil pengujian menunjukkan nilai sig.  $0,055 > 0,05$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *reliability* terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa rendahnya *reliability* pada pelayanan yang diberikan mengurangi tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan. Hasil penelitian ini menguatkan bahwa parameter *reliability* merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan jaringan internet untuk kepuasan pelanggan sehingga diharapkan upaya penerapan yang maksimal dari staf khususnya dalam hal pengetahuan dan penyelesaian setiap masalah dan situasi yang dirasakan oleh pelanggan.

Selain beberapa pengaruh yang telah dijelaskan di atas, peneliti beranggapan bahwa tidak signifikannya pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan, juga disebabkan karena jumlah sampel yang digunakan masih sangat sedikit, dan

indikator-indikator pernyataan pada kuesioner masih perlu dikaji ulang.

#### 4. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Responsiveness* ( $X_4$ )

Pada parameter *responsiveness* terdapat 3 indikator yang kriteria penilaiannya masih rendah. Dari hasil olah data kuesioner, pada indikator Aparat memberikan informasi lamanya waktu menyelesaikan masalah, terdapat 11 orang responden memberikan jawaban tidak setuju dan 1 orang responden yang menjawab tidak setuju. Pada indikator aparat memberi pelayanan yang cepat, 10 orang memberikan jawaban kurang setuju dan 1 orang responden memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sementara pada indikator aparat memberi pelayanan yang tepat, terdapat 10 orang yang memberi jawaban kurang setuju dan 1 orang yang memberikan jawaban tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) dengan parameter *responsiveness* ( $X_4$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini terlihat dari hasil olah data nilai sig parameter *responsiveness* ( $X_4$ ) adalah sebesar  $0,514 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,656 < 1,99125$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nor Hadi tahun 2018 pada jurnal bisnis dengan judul “Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa”. Hasil pengujian menyimpulkan pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan tidak signifikan. Fakta seperti itu, dipicu oleh *responsiveness* melibatkan keterlibatan psikologis dan

standar nilai individu yang berbeda, sehingga dalam banyak kasus sulit mengkaitkan dengan rasa kepuasan masing-masing individu.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa rendahnya *responsiveness* akan mengurangi tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan. Hasil penelitian ini menguatkan bahwa parameter *responsiveness* merupakan aspek penting dalam pengelolaan jaringan internet untuk kepuasan pelanggan sehingga diharapkan upaya penerapan yang maksimal dari staf khususnya dalam hal penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pelanggan.

Selain beberapa pengaruh yang telah dijelaskan di atas, peneliti beranggapan bahwa tidak signifikannya pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan, juga disebabkan karena jumlah sampel yang digunakan masih sangat sedikit, dan indikator-indikator pernyataan pada kuesioner masih perlu dikaji ulang.

##### 5. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Assurance* ( $X_5$ )

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) dengan parameter *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini terlihat dari hasil olah data nilai sig parameter *assurance* ( $X_5$ ) adalah sebesar  $0,046 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,029 > 1,99125$ .

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori bahwa dimensi dari jaminan (*assurance*) merupakan perilaku atau sikap para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga terciptanya

rasa aman bagi pelanggan. Bahwa dengan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sehingga tercipta rasa loyal dan percaya yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya apabila kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan tidak tercipta, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian terhadap parameter *assurance* ini sejalan dengan beberapa peneliti sebelumnya yaitu Bindi Febry Idham, Dwi Wahyu Pril Ranto, dan Alvin Brillianjaya, dimana hasil penelitian ketiga peneliti sebelumnya tersebut menyimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah

#### 6. Hasil Pengujian Hipotesis terhadap Parameter *Network Quality* ( $X_6$ )

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) dengan parameter *network quality* ( $X_6$ ) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur. Ini terlihat dari hasil olah data nilai sig parameter *network quality* ( $X_6$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,498 > 1,99125$ .

Hasil penelitian untuk parameter *network quality* telah sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa kualitas jaringan merupakan salah satu pendorong utama kualitas pelayanan secara keseluruhan, dimana pelanggan dapat menilai kualitas jaringan berdasarkan kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah error, kecepatan download dan upload, serta waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan demikian penting bagi perusahaan atau penyedia layanan

selalu menjaga kualitas jaringan, kualitas jaringan yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan dan persepsi pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiya Gita Lestari<sup>1</sup> dan Indira Rachmawati, yang menyimpulkan bahwa *Network Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitudinal Loyalty* pelanggan IndiHome Fiber. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Marluthydan Ii Halilah yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Grapari Plasa Supratman PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak hanya berfokus pada mengembangkan suatu produk tetapi harus berfokus juga terhadap kualitas jaringan (*network quality*) untuk menghadapi persaingan dalam sektor telekomunikasi yang semakin ketat. Sehingga makin tinggi kualitas jaringan yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

7. Hasil pengujian hipotesis terhadap kualitas pelayanan (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality*) secara simultan

Berdasarkan hasil pengujian simultan diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $21,789 > 2,22$ , dan tingkat signifikan  $sig\ 0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Alvin Brillianjaya tahun 2020 dengan judul Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ayu Marluthy dan Ii Halilah dengan judul Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada Grapari Plasa Supratman. *Service quality* mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53,8%, sedangkan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y = 2,587 + 0,323X$ . Dengan demikian, jika terjadi penambahan atau peningkatan bobot pada *service quality* sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan pula.

## BAB VI

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
2. Empati (*empathy*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur..
3. Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
4. Daya Tanggaap (*responsiveness*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
5. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

6. Kualitas jaringan (*network quality*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
7. Kualitas pelayanan *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

## **6.2 Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

- a. Dari hasil dari penelitian ini, masih terdapat variabel dari kualitas pelayanan yang belum optimal sehingga membuat variabel tersebut belum memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, variabel tersebut ialah *tangibles*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness*. Solusi untuk dapat menanggulangi belum optimalnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan antara lain meningkatkan kapasitas dari personil yang dimiliki, agar dapat lebih responsif, peduli dan memberikan perhatian lebih terhadap para pelanggan serta menambah jumlah staf pada bidang yang menangani masalah jaringan. Peningkatan kualifikasi dari staf teknis pengelola jaringan ini terutama difokuskan agar staf dapat lebih memberikan perhatian kepada para pengguna, memberikan tanggapan atau informasi yang lebih meyakinkan dan juga peka akan keinginan dan kebutuhan dari pengguna. Peningkatan dan pengembangan kapasitas staf teknis ini diharapkan dapat memberikan



pengaruh terhadap tingkat kepuasan dari pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.

- b. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari parameter jaminan (*assurance*) dan kualitas jaringan (*network quality*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- c. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari parameter *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, dan network quality* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur.
- d. Implikasi Praktis
  - a. Memberikan kesempatan bagi para pengambil kebijakan untuk senantiasa mengembang kualitas para staf yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jaringan internet.
  - b. Senantiasa meningkatkan kinerja dengan terus memperbaiki kualitas pelayanan terhadap segala aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna jaringan internet.

### **6.3 Saran**

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika

- a. Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa pengaruh kualitas pelayanan dari parameter bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, perlu ditingkatkan lagi.
  - b. Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa pengaruh kualitas pelayanan dari dari parameter jaminan (*assurance*) dan kualitas jaringan (*network quality*) terhadap tingkat kepuasan pengguna internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Penelitian ini menggunakan variabel independen dengan parameter *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *network quality*, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain selain yang ada dalam penelitian ini, misalnya variabel moderating atau intervening, agar dapat diketahui variabel apa saja yang dapat lebih memperkuat atau memperlemah tingkat kepuasan.
    - b. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih banyak lagi jumlahnya agar hasil penelitian lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 47 Tahun 2017. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkup Pemerintah Daerah.
- Ayu Marluthy dan Ii Halilah. 2019. *Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 5, No. 1, April 2019
- Baruah, D., Nath, T., & Bora, D. 2015. *Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Sector*. *International Journal of Engineering Trends and Technology (IJETT)*, Vol.27 (Number 2), 111-117.
- Bindi Febri Idham. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya*. *Jurnal Of Business And Banking*. Vol 3. No. 1.
- Brillianjaya, Alvin. 2020. *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dwi Wahyu Pril Ranto, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta*. *Jurnal Akademi Manajemen Administrasi Ypk Yogyakarta* Vol. 6, No.1, Februari 2015 | Jbti
- Fathoni. 2011. *Evaluasi Kualitas dan Pengguna Jaringan Internet*. 2-10.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos, C. 1988. *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality*. *Review of Business. Journal of Service Management*, Volume 9, 10-13.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nguyen, T. P. 2014. *Measuring Customer Satisfaction on Perceived Service Quality: Case on Mobile Telecommunications Service of Bouygues Telecom, France*. *France: Degree Program in International Business*.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta:Kencana.

- Nor Hadi. 2018. *Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*. Jurnal BISNIS, Vol.6, No. 2 Des 2018
- Paramaporn, Thaichon., Antonio Lobo., Ann Mitsis. (2014). *An empirical model of home internet services quality in Thailand*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 26, pp. 190 – 210, Emerald Insight
- Priansa, D.J. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Penerbit Bandung: Alfabeta
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putri, N. M., & Arry, W. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome pada Wilayah Antapani Kota Bandung*. Jurnal e-Proceeding of Management, Vol. 3, No. 03, 3596-3603.
- Saban, Echdar. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Cet 1, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sasmita Patrya Wahyu, Safriadi Novi , dan Irwansyah M.Azhar. Tahun 2013. *Jurnal Analisis Quality Of Service (Qos) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus : Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura)*.
- Sikula, Andrew E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Erlangga
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010, 2013, 2015, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2016. *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thaichon, P., Lobo, A. and Mitsis, A. 2014. “An empirical model of home internet services quality in Thailand”, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 26
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality And Satisfaction*, Cv Andi Offset Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wang, Y., & Lo, H.-P. 2002. *Service Quality, Customer Satisfaction and Behavior Intentions: Evidence from China's Telecommunication Industry*. Volume 4 (Number 6), 50-60.
- Wang, Y., Lo, P. H., & Yang, Y. 2004. *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry*. *Information Systems Frontiers*, Volume 6 (Number 4), 25-40.
- Wibowo, Cipto. 2014. *Analisis Kinerja Layanan Jaringan Komputer Untuk Manajemen Ketersediaan*. Tesis, Studi Kasus: PT CNAF
- Widiya Gita Lestari & Indira Rachmawati. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Service Provider (Isp) Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Di Indonesia Berdasarkan Pola Penggunaan Internet Yang Berbeda*. *Jurnal E-Proceeding Of Management* : Vol.6, No.1 April 2019

## KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka penulisan Tesis di Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia pada STIE Nobel Makassar, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan internet dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur, maka dengan ini saya memohon kesediaan Saudara(i) untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini dengan cara menceklis setiap pertanyaan yang sesuai dengan jawaban Saudara(i).

### A. PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Saudara(i).
2. Berikan tanda Centang (  $\checkmark$  ) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan memberi jawaban kuesioner dengan jujur.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

### B. IDENTITAS RESPONDEN

No. : ..... (diisi oleh petugas)  
Nama : .....  
NIP : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Usia : .....  
Instansi : .....

### C. KETERANGAN

- \* SS = Sangat Setuju
- \* S = Setuju
- \* KS = Kurang Setuju
- \* TS = Tidak Setuju
- \* STS = Sangat Tidak Setuju

### Kuesioner Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Parameter <i>tangibles</i> (bukti fisik)						
1	<i>Hardware</i> atau perangkat keras yang digunakan dalam membangun jaringan sudah baik					
2	Terdapat ruang server sebagai pusat kontrol jaringan dan aplikasi					
3	Aparat bekerja secara professional dalam menjalankan tugas dan fungsinya					
4	Aparat berpenampilan rapih dalam memberikan pelayanan					
Parameter <i>empathy</i> (empati)						
1	Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna					
2	Aparat memahami setiap masalah dan situasi yang berkaitan dengan jaringan internet					
3	Aparat bersedia membantu para pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan layanan internet					
4	Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan pelanggan					
Parameter <i>reliability</i> (kehandalan)						
1	Kesiapan petugas dalam menyediakan jasa kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan					
2	Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pengguna internet					
3	Aparat selalu memberikan informasi terkait permasalahan yang terjadi					
4	Aparat mampu menyelesaikan setiap permasalahan tepat waktu					
5	Aparat mencatat setiap permasalahan yang terjadi					
Parameter <i>responsiveness</i> (daya tanggap)						
1	Aparat memberikan informasi lamanya waktu menyelesaikan masalah					
2	Aparat memberi pelayanan yang cepat					
3	Aparat memberi pelayanan yang tepat					
4	Aparat bersedia dan selalu siap membantu mengatasi permasalahan pelanggan					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Parameter assurance (jaminan)</b>						
1	Kemampuan dan pengetahuan aparat dapat dipercaya					
2	Aparat menggunakan identitas sebagai staf dinas Komunikasi dan Informatika					
3	Aparat konsisten bersikap sopan kepada semua pengguna					
4	Aparat dapat dipercaya mampu menyelesaikan setiap ada masalah gangguan jaringan di dinas kami					
<b>Parameter network quality (kualitas jaringan)</b>						
1	Kualitas dan kekuatan jaringan baik					
2	Jumlah <i>error</i> saat menggunakan jaringan sangat jarang terjadi					
3	Kecepatan <i>download</i> dan <i>upload</i> sudah baik					
4	Waktu respon yang dirasakan pelanggan setiap mengakses internet sudah memuaskan					

### Kuesioner Untuk Variabel Tingkat Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Parameter Technical Quality</b>						
1	Kualitas pelayanan secara keseluruhan (SDM, infrastruktur dan kualitas jaringan) sudah baik					
2	Profesionalisme dan keterampilan aparat Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melayani pelanggan sangat baik					
<b>Parameter Functional Quality</b>						
1	Ketersediaan layanan jaringan internet yang dimanfaatkan oleh pengguna sudah baik					
2	Pelanggan merasa aman menggunakan dan menerima layanan					
3	Aparat mampu memberikan pelayanan yang baik, beradaptasi dan bekerja dengan efektif					
4	Lamanya waktu tunggu setiap layanan berada pada level yang bisa diterima					



**LAMPIRAN**

**UJI VALIDITAS ITEM ( $r > 0.214$ )**

**1. VALIDITAS X1**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.61	1.952	.497	.630
X1.2	12.39	1.470	.546	.605
X1.3	12.26	1.882	.556	.596
X1.4	12.31	2.120	.375	.697

**2. VALIDITAS X2**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.38	2.456	.430	.817
X2.2	12.55	1.865	.656	.714
X2.3	12.38	2.070	.635	.725
X2.4	12.48	1.963	.704	.689

**3. VALIDITAS X3**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.12	3.239	.549	.811
X3.2	15.96	2.999	.601	.796
X3.3	16.06	2.659	.754	.750
X3.4	16.19	2.614	.566	.819
X3.5	16.14	2.847	.684	.773

#### 4. VALIDITAS X4

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12.11	2.265	.662	.887
X4.2	12.11	1.952	.821	.825
X4.3	12.11	2.145	.800	.835
X4.4	11.93	2.260	.730	.861

#### 5. VALIDITAS X5

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12.44	1.478	.532	.717
X5.2	12.40	1.400	.510	.730
X5.3	12.29	1.387	.566	.699
X5.4	12.48	1.264	.627	.663

#### 6. VALIDITAS X6

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	10.86	3.690	.671	.850
X6.2	10.96	3.963	.567	.890
X6.3	11.01	3.434	.819	.789
X6.4	10.88	3.480	.835	.784

## 7. VALIDITAS Y

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.07	5.417	.715	.892
Y2	19.93	5.392	.774	.884
Y3	20.17	5.225	.692	.897
Y4	19.96	5.143	.781	.882
Y5	19.94	5.382	.754	.887
Y6	19.99	5.409	.733	.890

- UJI RELIABILITAS
  1. RELIABILITAS X1

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.699	4	→	0.699 > 0.50

2. RELIABILITAS X2

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.793	4	→	0.793 > 0.50

### 3. RELIABILITAS X3

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.825	5	→	0.825 > 0.50

### 4. RELIABILITAS X4

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.886	4	→	0.886 > 0.50

## 5. RELIABILITAS X5

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.760	4	→	0.760 > 0.50

## 6. RELIABILITAS X6

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's		N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
Alpha			
.867	4	→	0.867 > 0.50

## 7. RELIABILITAS Y

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	Nilai Cronbach's Alpha
.905	6	0.905 > 0.50

- **UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)**

**1. DESKRIPTIF RESPONDEN**

**JK**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	41	48.8	48.8	48.8
	P	43	51.2	51.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	1.2	1.2	1.2
	23	1	1.2	1.2	2.4
	24	2	2.4	2.4	4.8
	25	1	1.2	1.2	6.0
	26	1	1.2	1.2	7.1
	27	1	1.2	1.2	8.3
	29	1	1.2	1.2	9.5
	30	1	1.2	1.2	10.7
	32	3	3.6	3.6	14.3
	33	2	2.4	2.4	16.7
	34	2	2.4	2.4	19.0
	35	4	4.8	4.8	23.8
	36	4	4.8	4.8	28.6
	37	4	4.8	4.8	33.3
	38	9	10.7	10.7	44.0
	39	6	7.1	7.1	51.2
	40	6	7.1	7.1	58.3
	41	6	7.1	7.1	65.5
	42	4	4.8	4.8	70.2
	43	4	4.8	4.8	75.0
	44	1	1.2	1.2	76.2
	45	5	6.0	6.0	82.1
	46	1	1.2	1.2	83.3
	47	3	3.6	3.6	86.9
	48	3	3.6	3.6	90.5
	49	2	2.4	2.4	92.9
	50	2	2.4	2.4	95.2
	52	1	1.2	1.2	96.4
	53	2	2.4	2.4	98.8
	57	1	1.2	1.2	100.0
Total		84	100.0	100.0	



## 2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

### Variabel X1

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.4	2.4	2.4
	3	10	11.9	11.9	14.3
	4	65	77.4	77.4	91.7
	5	7	8.3	8.3	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.4	2.4	2.4
	2	1	1.2	1.2	3.6
	3	3	3.6	3.6	7.1
	4	56	66.7	66.7	73.8
	5	22	26.2	26.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.8	4.8	4.8
	4	54	64.3	64.3	69.0
	5	26	31.0	31.0	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

#### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.0	6.0	6.0
	4	56	66.7	66.7	72.6
	5	23	27.4	27.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Variabel X2**

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	2	2.4	2.4	3.6
	4	59	70.2	70.2	73.8
	5	22	26.2	26.2	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.4	2.4	2.4
	3	10	11.9	11.9	14.3
	4	54	64.3	64.3	78.6
	5	18	21.4	21.4	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	4	4.8	4.8	6.0
	4	55	65.5	65.5	71.4
	5	24	28.6	28.6	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	7	8.3	8.3	9.5
	4	57	67.9	67.9	77.4
	5	19	22.6	22.6	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**Variabel X3**

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	9.5	9.5	9.5
	4	68	81.0	81.0	90.5
	5	8	9.5	9.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	2	2.4	2.4	3.6
	4	64	76.2	76.2	79.8
	5	17	20.2	20.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	11.9	11.9	11.9
	4	59	70.2	70.2	82.1
	5	15	17.9	17.9	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	2	2	2.4	2.4	3.6
	3	10	11.9	11.9	15.5
	4	60	71.4	71.4	86.9
	5	11	13.1	13.1	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	9	10.7	10.7	11.9
	4	65	77.4	77.4	89.3
	5	9	10.7	10.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Variabel X4****X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	11	13.1	13.1	14.3
	4	61	72.6	72.6	86.9
	5	11	13.1	13.1	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	3	10	11.9	11.9	13.1
	4	62	73.8	73.8	86.9
	5	11	13.1	13.1	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	10	11.9	11.9	13.1
	4	63	75.0	75.0	88.1
	5	10	11.9	11.9	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	7.1	7.1	7.1
	4	59	70.2	70.2	77.4
	5	19	22.6	22.6	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Variabel X5****X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	6.0	6.0	6.0
	4	66	78.6	78.6	84.5
	5	13	15.5	15.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	7.1	7.1	7.1
	4	61	72.6	72.6	79.8
	5	17	20.2	20.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.4	2.4	2.4
	4	59	70.2	70.2	72.6
	5	23	27.4	27.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	6	7.1	7.1	8.3
	4	64	76.2	76.2	84.5
	5	13	15.5	15.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Variabel X6**

**X6.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.4	2.4	2.4
	2	2	2.4	2.4	4.8
	3	21	25.0	25.0	29.8
	4	52	61.9	61.9	91.7
	5	7	8.3	8.3	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X6.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	2	6	7.1	7.1	8.3
	3	22	26.2	26.2	34.5
	4	51	60.7	60.7	95.2
	5	4	4.8	4.8	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X6.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.4	2.4	2.4
	2	5	6.0	6.0	8.3
	3	22	26.2	26.2	34.5
	4	54	64.3	64.3	98.8
	5	1	1.2	1.2	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**X6.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	2	4	4.8	4.8	6.0
	3	20	23.8	23.8	29.8
	4	54	64.3	64.3	94.0
	5	5	6.0	6.0	100.0
Total		84	100.0	100.0	

**Variabel Y**

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	12	14.3	14.3	15.5
	4	62	73.8	73.8	89.3
	5	9	10.7	10.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.2	1.2	1.2
	3	5	6.0	6.0	7.1
	4	64	76.2	76.2	83.3
	5	14	16.7	16.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	3	17	20.2	20.2	21.4
	4	59	70.2	70.2	91.7
	5	7	8.3	8.3	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.2	1.2	1.2
	3	6	7.1	7.1	8.3
	4	64	76.2	76.2	84.5
	5	13	15.5	15.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**Y5**

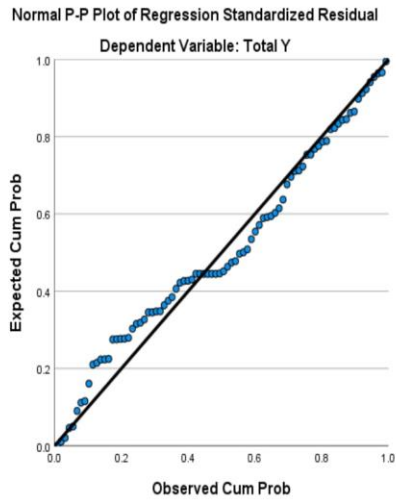
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.2	1.2	1.2
3	6	7.1	7.1	8.3
4	63	75.0	75.0	83.3
5	14	16.7	16.7	100.0
Total	84	100.0	100.0	

**Y6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.2	1.2	1.2
3	8	9.5	9.5	10.7
4	63	75.0	75.0	85.7
5	12	14.3	14.3	100.0
Total	84	100.0	100.0	



- UJI ASUMSI KLASIK
  1. UJI NORMALITAS



2. UJI MULTIKOLINEARITAS → NILAI VIF < 10.00

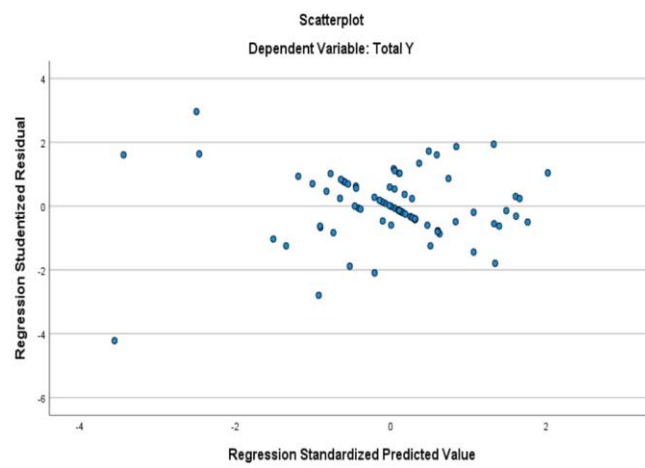
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.378	2.483		.152	.879		
	Total X1	.226	.136	.142	1.658	.101	.652	1.534
	Total X2	.212	.153	.144	1.380	.172	.443	2.255
	Total X3	.079	.172	.060	.460	.647	.284	3.524
	Total X4	.127	.194	.089	.656	.514	.261	3.828
	Total X5	.351	.173	.193	2.029	.046	.532	1.880
	Total X6	.477	.087	.432	5.498	.000	.778	1.289

a. Dependent Variable: Total Y

### 3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



- **UJI HIPOTESIS**

1. **UJI T → TABEL = 1.991**

thitung > t tabel = ADA PENGARUH

thitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.378	2.483		.152	.879		
	Total X1	.226	.136	.142	1.658	.101	.652	1.534
	Total X2	.212	.153	.144	1.380	.172	.443	2.255
	Total X3	.079	.172	.060	.460	.647	.284	3.524
	Total X4	.127	.194	.089	.656	.514	.261	3.828
	Total X5	.351	.173	.193	2.029	.046	.532	1.880
	Total X6	.477	.087	.432	5.498	.000	.778	1.285

a. Dependent Variable: Total Y

2. **UJI F → F TABEL = 2.21**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	393.324	6	65.554	21.789	.000 <sup>b</sup>
	Residual	231.665	77	3.009		
	Total	624.988	83			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X6, Total X5, Total X1, Total X3, Total X2, Total X4

3. **UJI KOEFISIEN REGRESI**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 <sup>a</sup>	.629	.600	1.735	1.941

a. Predictors: (Constant), Total X6, Total X5, Total X1, Total X3, Total X2, Total X4

b. Dependent Variable: Total Y



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)  
**NOBEL INDONESIA INSTITUTE**  
Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

## SURAT KETERANGAN

No.358/DBK/S.KET/NII/III/2021

Yang bertandatangan di bawah ini, Direktur Pengembangan dan Operasional Nobel Indonesia Institute, menerangkan bahwa:

Nama : DARWIN HD

NIM : 2018MM21788

Program Studi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM)

Alamat/No.Hp : 082292438583

Adalah benar telah melakukan **validasi data** di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Nobel Indonesia Institute, sebagai Lembaga resmi yang ditunjuk oleh Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 06 Maret 2021

Direktur Pengembangan dan Operasional NII,



Mutiarini Mubyl, M.Psi., Psikolog., CGA.