

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGELOLA
APLIKASI GARUDA ZONE DI CALL CENTER
GARUDA INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Arinta Sintiana Solihah
NRP : 12.304.0502



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MARET 2016**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Pengertian Pengukuran	2-1
2.2 Pengertian Kepuasan	2-1
2.3 <i>Garuda Zone</i>	2-2
2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	2-2
2.5 <i>Call Center Garuda Indonesia</i>	2-4
2.6 Populasi dan Sampel	2-4
2.6.1 Populasi	2-4
2.6.2 Sampel	2-4
2.6.3 Teknik Pemilihan Sampel	2-4
2.7 Pembulatan Bilangan	2-5
2.8 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.9 Analisis Data	2-6
2.9.1 Uji Validitas	2-6
2.9.2 Uji Reliabilitas	2-6
2.9.3 Analisa Regresi Berganda	2-6
2.10 Pengujian Hipotesis	2-9
2.10.1 Merumuskan Hipotesis	2-9
2.10.2 Menentukan Tingkat Signifikan	2-10
2.10.3 Menentukan Nilai Kritis	2-10
2.10.4 Menghitung Statistik Uji	2-10

2.10.5 Membuat Kesimpulan	2-10
2.11 Analisis Model Penelitian	2-10
2.11.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	2-10
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Isi Terhadap Kepuasan	2-11
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Bentuk Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan	2-12
BAB 3 ANALISIS	3-1
3.1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2 Langkah-Langkah Analisis	3-2
3.3 Objek Penelitian	3-3
3.3.1 Profil Umum <i>Call Center</i> Garuda Indonesia	3-4
3.3.2 Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	3-4
3.3.3 Struktur Menu <i>Garuda Zone</i>	3-5
3.3.4 Pengelola Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	3-5
3.4 Populasi dan Sampel	3-6
3.4.1 Populasi	3-6
3.4.2 Sampel.....	3-6
3.5 Sumber Data	3-7
3.6 Teknik Pengumpulan Data	3-7
3.7 Teknik Pengolahan Data	3-7
3.8 Indikator Variabel Penelitian	3-8
3.8.1 Indikator Variabel Isi (C)	3-8
3.8.2 Indikator Variabel Akurasi (A)	3-8
3.8.3 Indikator Variabel Bentuk (F)	3-9
3.8.4 Indikator Variabel Kemudahan (E)	3-9
3.8.5 Indikator Variabel Tepat Waktu (T)	3-9
3.8.6 Indikator Variabel Kepuasan	3-10
3.9 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-10
3.9.1 Hipotesis Pengaruh Isi (<i>Content</i>) Terhadap Kepuasan	3-10
3.9.2 Hipotesis Pengaruh Akurasi (<i>Accuracy</i>) Terhadap Kepuasan	3-10
3.9.3 Hipotesis Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
3.9.4 Hipotesis Pengaruh Kemudahan (<i>Easy of Use</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
3.9.5 Hipotesis Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
BAB 4 HASIL PENELITIAN	4-1
4.1 Deskripsi Ojek Penelitian	4-1

4.2 Profil Responden Kuesioner	4-1
4.3 Tools Pengujian Data	4-2
4.4 Pengolahan Data	4-2
4.5 Analisis Deskriptif	4-3
4.5.1 Tanggapan Responden Terhadap Isi (<i>Content</i>)	4-3
4.5.2 Tanggapan Responden Terhadap Akurasi (<i>Accuracy</i>)	4-4
4.5.3 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>)	4-6
4.5.4 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (<i>Easy of Use</i>)	4-7
4.5.5 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	4-9
4.5.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	4-10
4.6 Pengujian Prasyarat	4-12
4.6.1 Uji Validitas	4-12
4.6.1 Uji Reliabilitas.....	4-14
4.7 Analisis Korelasi Berganda	4-14
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	4-17
4.9 Analisis Determinasi	4-19
4.10 Uji Hipoteis	4-20
4.10.1 Uji t.....	4-20
4.10.2 Uji F.....	4-24
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 Kesimpulan.....	5-1
5.2 Saran.....	5-2

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2.1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	2-2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	2-11
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis	3-3
Gambar 3.2 Struktur Menu <i>Garuda Zone</i>	3-5
Gambar 4.1 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4-2
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Isi (<i>Content</i>)	4-4
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Akurasi (<i>Accurancy</i>).....	4-5
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	4-7
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Kemudahan (<i>Easy to Use</i>)	4-8
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeness</i>).....	4-10
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan.....	4-11
Gambar 4.8 Kurva uji hipotesis t Isi terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-21
Gambar 4.9 Kurva uji hipotesis t Akurasi terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-21
Gambar 4.10 Kurva uji hipotesis t Bentuk terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-22
Gambar 4.11 Kurva uji hipotesis t Kemudahan terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-22
Gambar 4.12 Kurva uji hipotesis t Ketepatan Waktu terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i> .	4-23
Gambar 4.13 Kurva uji F X_1-X_5 terhadap Y	4-24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Skala Likert	2-5
Tabel 2.2 Ilustrasi kesalahan pengambilan keputusan pada uji hipotesis.....	2-10
Tabel 3.1 Kerangka Penelitian.....	3-1
Tabel 3.2 Nilai Ukur Penelitian	3-7
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	3-8
Tabel 3.4 Indikator Variabel Isi (C)	3-8
Tabel 3.5 Indikator Variabel Akurasi (A)	3-9
Tabel 3.6 Indikator Variabel Bentuk (F)	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kemudahan (E)	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Tepat Waktu (T).....	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kepuasan.....	3-10
Tabel 4.1 Rincian Jumlah Kuesioner.....	4-1
Tabel 4.2 Distribusi Responden.....	4-1
Tabel 4.3 Pengelompokan Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	4-2
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Isi (<i>Content</i>)	4-3
Tabel 4.5 Interval Responden Variabel X_1	4-4
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)	4-4
Tabel 4.7 Interval Responden Variabel X_2	4-5
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	4-6
Tabel 4.9 Interval Responden Variabel X_3	4-6
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Ease to Use</i>).....	4-7
Tabel 4.11 Interval Responden Variabel X_4	4-8
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeness</i>).....	4-9
Tabel 4.13 Interval Responden Variabel X_5	4-10
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	4-10
Tabel 4.15 Interval Responden Variabel X_6	4-11
Tabel 4.16 Uji Variabel X (Pengukuran Tingkat Kepuasan).....	4-13
Tabel 4.17 Uji Variabel Y (Pengelola Aplikasi <i>Garuda Zone</i>).....	4-13
Tabel 4.18 Uji Variabel X dan Variabel Y.....	4-14
Tabel 4.19 Korelasi Berganda XI-X5 terhadap Y.....	4-17
Tabel 4.20 Tabel Regresi Linier Berganda.....	4-17
Tabel 4.21 Tabel Koefisien Determinasi.....	4-19
Tabel 4.22 Tabel Uji Hipotesis t	4-20
Tabel 4.22 Tabel Uji Hipotesis F	4-21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil Pengujian	A-1
Lampiran B	Data Tabulasi Kuesioner	B-1
Lampiran C	Uji F dan Uji t	C-1
Lampiran D	Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	D-1