

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN JAKARTA**



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS  
WEB TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI  
CREWING PT. WINNING LOGISTICS SHIP  
MANAGEMENT SERVICE**

**Oleh :**

**NUR ISNA AZIZAH**  
**NRP. 4 61 18 9722/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN JAKARTA**



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS  
WEB TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI  
CREWING PT. WINNING LOGISTICS SHIP  
MANAGEMENT SERVICE**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**NUR ISNA AZIZAH  
NRP. 4 61 18 9722/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN  
SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**




**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : NUR ISNA AZIZAH  
**NRP** : 461189722  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : DIPLOMA IV  
**JURUSAN PENDIDIKAN** : KALK  
**JUDUL** : PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS  
WEB TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DIVISI CREWING PT WINNING LOGISTICS SHIP  
MANAGEMENT SERVICE

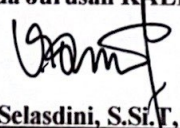
**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

  
Dr. April Gunawan Malau, M.M.  
Penata Tk I (III/d)  
NIP. 19720413 199803 1 005

  
Agus Leonard Togatorop, S.SiT., M.Si.  
Penata (III/c)  
NIP. 19840815 200712 1 002

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan KALK**

  
Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.MTr.  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002



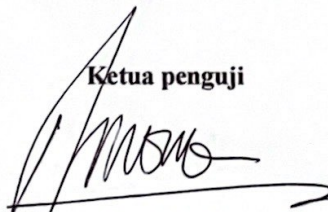
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**




**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : NUR ISNA AZIZAH  
NRP : 461189722/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KALK  
Judul : PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS WEB  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI CREWING  
PT WINNING LOGISTICS SHIP MANAGEMENT  
SERVICE

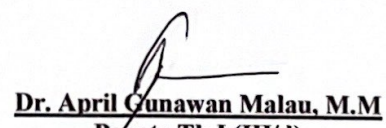
Ketua penguji

  
**Dr. Eka Budi Tjahjono.,MH**  
Pembina Tk I (IV/b)  
NIP. 19590316 198503 1 001

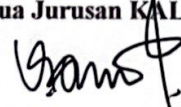
Anggota Penguji

  
**M. Nurdin, SE., MM**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19590814 198302 1 001

Anggota Penguji

  
**Dr. April Gunawan Malau, M.M**  
Penata Tk I (III/d)  
NIP. 19720413 199803 1 005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

  
**Dr. Vidya Seldasini, S.Si.T, M.MTr.**  
Penata TK. I (III.d)  
NIP. 19720415 199803 1 002

# KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan judul:

## **“PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS WEB TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI CREWING PT WINNING LOGISTICS SHIP MANAGEMENT SERVICE”**

Skripsi ini disusun dan diajukan oleh penulis untuk melengkapi dan menyelesaikan persyaratan Program Pendidikan Diploma IV ( Diploma IV ) yang telah diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Dalam penyusunanya, skripsi ini didasarkan atas pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis saat melakukan Praktek Darat di PT.Winning Logistics Ship Management Service dengan dipandu oleh materi - materi yang diperoleh selama melaksanakan Pendidikan di kampus dan juga dari beberapa buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Ucapan terimakasih atas bantuan dan doa serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, penulis sampaikan kepada:

1. Yth, Capt. Sudiono, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)Jakarta.
2. Yth, Dr. Vidya Selasdini, M.M.Tr. sebagai Ketua Jurusan KALK
3. Yth, Dr April Gunawan Malau, S.SI.,MM. sebagai dosen pemimbing I skripsi dan Yth, Bapak Agus Leonard Togatorop, S.Si.T.,M.Si. sebagai dosen pembimbing II skripsi
4. Kedua Orang Tua tersayang dan tercinta Bapak Kholil dan Ibu Rina Setyawati Handayani yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik berupa moral maupun materi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Kakak-kakak tersayang Eka Yuli Rakhmawati yang selalu memberikan rumah tinggal, dukungan, doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kucing-kucing saya, Wawan, Tompel, Mimi, Cucus, Mimo, Mandung, Salem, Bocil yang selalu menemani saya begadang untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, instruktur dan pembimbing taruna/i Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran yang telah bersedia mendidik, membimbing serta memberikan masukan-masukan dalam masa pendidikan.
8. Direksi dan karyawan PT.Winning Logistics Ship Management Service, terimakasih atas kesempatan dan kerjasama yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Darat (PRADA).
9. Kepada rekan-rekan taruni 61, terimakasih untuk kebersamaan dan menjadi pemacu semangat.
10. Kepada rekan-rekan Kalk I-IV D serta Kalk VII-VIII C untuk segala kenangan indah yang tak akan terlupakan, membuat hari-hari saya di kampus memiliki pengalaman yang luar biasa.
11. Kepada rekan sekamar N204 serta J201, terimakasih untuk pengalaman dan kenangan yang indah yang membuat saya betah di kamar yang selalu menyenangkan.
12. Kepada sahabat terkasih saya (Vera Anggraeni, Anindya Putri Utami, Citra Putri Pertiwi, Pitriliani), terimakasih untuk support, saran, kritik, dan masukan dan untuk selalu ada membangun semangat dalam penyelesaian skripsi ini dengan segala canda tawa dan tempat keluh kesah hingga skripsi saya mampu selesai tepat waktu.
13. Kepada rekan terkasih Fikry Yulianto, terimakasih untuk segala kenangan indah selama masa penulisan skripsi dengan dukungan segala kasih sayang supaya bisa di titik ini.
14. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan praktek kerja nyata baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari pada sempurna. Oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik serta bimbingan yang lebih baik lagi, untuk kemajuan Bersama dan memohon yang sebesar-besarnya jika terdapat kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk selanjutnya, penulis berharap agar dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik dan memberikan pengetahuan– pengetahuan yang berguna bagi para pembaca, serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Jakarta, 25 Juni 2022

Penulis

**NUR ISNA AZIZAH**

NRP. 461189722

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
C. BATASAN MASALAH .....	4
D. RUMUSAN MASALAH.....	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. DEFINISI OPERASIONAL .....	8
B. TEORI.....	9
C. KERANGKA PEMIKIRAN .....	13
D. HIPOTESIS .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	15
B. METODE PENDEKATAN .....	16
C. SUMBER DATA .....	16
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	16
E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING .....	18
F. TEKNIK ANALISIS DATA .....	18
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. DESKRIPSI DATA .....	24
B. ANALISIS DATA .....	30



C. PEMBAHASAN .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN.....	54
B. SARAN .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	25
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	28
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Data Penerapan Aplikasi Berbasis Web di PT. Winning Logistics Ship Management Service.....	2
Tabel 1. 2 Tabel Data Kualitas Pelayanan Divisi Crewing di PT. Winning Logistics Ship Management Service.....	3
Tabel 2. 1 Kisi – kisi Instrumen Aplikasi Berbasis Web (X) .....	10
Tabel 2. 2 Kisi – kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y).....	12
Tabel 3. 1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert .....	17
Tabel 3. 2 Tabel Interval Rata-Rata Jawaban Responden.....	19
Tabel 3. 3 Hubungan Interval Koefisien Korelasi .....	21
Tabel 4. 1 Data Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh .....	27
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	27
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	28
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	29
Tabel 4. 5 Indikator Konteks .....	30
Tabel 4. 6 Indikator Konteks .....	31
Tabel 4. 7 Indikator Konten.....	32
Tabel 4. 8 Indikator Komunitas .....	33
Tabel 4. 9 Indikator Penyesuaian .....	33
Tabel 4. 10 Indikator Komunikasi .....	34
Tabel 4. 11 Indikator Koneksi .....	35
Tabel 4. 12 Indikator Perdagangan.....	36
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X) .....	36
Tabel 4. 14 Indikator Berwujud.....	38
Tabel 4. 15 Indikator Berwujud.....	39
Tabel 4. 16 Indikator Keandalan .....	39
Tabel 4. 17 Indikator Keandalan .....	40

Tabel 4. 18 Indikator Daya Tanggap .....	41
Tabel 4. 19 Indikator Daya Tanggap .....	41
Tabel 4. 20 Indikator Jaminan .....	42
Tabel 4. 21 Indikator Jaminan .....	43
Tabel 4. 22 Indikator Empati .....	43
Tabel 4. 23 Indikator Empati .....	44
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y) .....	45
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X) .....	47
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y) .....	48
Tabel 4. 27 Hasil Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 28 Tabel Hasil Perhitungan Korelasi Menggunakan SPSS .....	50
Tabel 4. 29 Regresi X terhadap Y (sederhana) .....	51
Tabel 4. 30 Koefisien Determinasi X terhadap Y .....	52
Tabel 4. 31 Uji T X terhadap Y .....	52

## DAFTAR ISTILAH

Website	: Kumpulam alamat (URL) yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi dengan berdasarkan topik tertentu.
Internet	: Kepanjangan dari <i>Interconnection Networking</i>
Web Server	: mesin aplikasi atau <i>software</i> yang beroperasi dalam mendistribusikan <i>web page</i> ke <i>user</i> , tentu saja sesuai dengan permintaan user
User Interface	: Bagian dari suatu sistem informasi yang diperlukan oleh pengguna untuk berinteraksi dalam membuat input dan output
User	: Pengguna
Software	: Perangkat lunak komputer
Hardware	: Perangkat keras komputer

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Uji Validitas Variabel X (Penerapan Aplikasi Berbasis Web)
- Lampiran 2. Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan Divisi Crewing)
- Lampiran 3. Uji Reabilitas Variabel X
- Lampiran 4. Uji Reabilitas Variabel Y
- Lampiran 5. Daftar r Tabel
- Lampiran 6. Hasil Kuisisioner Variabel X
- Lampiran 7. Hasil Kuisisioner Variabel Y
- Lampiran 8. Daftar t Tabel



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan era digital saat ini, sangat ditentukan dengan proses kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang. Dalam mewujudkan perkembangan tersebut kemajuan internet dengan aplikasi berbasis *website*, perusahaan dapat mewujudkan penggunaan akses mudah pada proses kerja dan kepuasan pengguna terjaga. Hal lain tidak jauh dari perkembangan ilmu teknologi adalah perkembangan sistem yang dimiliki sebuah perusahaan, sekolah atau organisasi, dan lembaga. Perusahaan pelayaran dapat memanfaatkan perkembangan internet dalam proses perekrutan pelaut, pelayanan informasi, pengolahan data pelaut di perusahaan. Pemanfaatan *website* perusahaan dapat meliputi sistem untuk menyimpan dan mengelola informasi pelaut yang nanti sebagai bahan pertimbangan seleksi di perusahaan yang efektif dan efisien. Berdasarkan uraian diatas maka sudah waktunya perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran menggunakan sistem pendukung yang berbasis web. Web adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet (Sibero, 2013:11).

Pemanfaatan *website* perusahaan dapat meliputi sistem untuk menyimpan dan mengelola informasi pelaut yang nanti sebagai bahan pertimbangan seleksi di perusahaan yang lebih efektif dan efisien. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran dapat menggunakan sistem pendukung yang berbasis web. PT Winning Logistics Ship Management Service merupakan perusahaan pemilik kapal (*ship owner*) dan *agency* awak kapal. Didirikan pada tanggal 2 September 2016,

berlokasi di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Perusahaan ini memiliki 35 kapal capsize, 6 floating crane, 2 floating coal, dan 49 set tugboat. Perusahaan memiliki prosedur *recruitment* yang memanfaatkan aplikasi berbasis web, yaitu <http://winningindonesia.com> untuk mengunggah data diri awak kapal, menyertakan dokumen kepelautan, dan sertifikat yang masih berlaku sesuai jabatan. Data tersebut akan tersimpan di web server perusahaan sehingga bisa di kelola perusahaan.

Penerapan aplikasi web dapat diukur dengan tautan web perusahaan yang dapat di akses, web yang memiliki kecepatan diakses, bahasa yang di gunakan web serta peran penting web perusahaan yang mempermudah karyawan dan awak kapal. Kualitas pelayanan dapat di perhatikan meliputi terdapatnya wujud dari pelayanan, kehandalan perusahaan dalam menyelesaikan masalah, penjelasan prosedur pelayanan, daya tanggap perusahaan dalam memberikan pelayanan dan informasi, serta kemauan perusahaan mendengarkan keluhan.

**Tabel 1. 1**

**Tabel Data Penerapan Aplikasi Berbasis Web di PT. Winning Logistics Ship Management Service**

No	Komponen	Hasil Penerapan Aplikasi
1	Input data	Data awak kapal yang diunggah data hilang karena web perusahaan <i>error</i>
2	Sistem web perusahaan	Hambatan dikarenakan sistem web perusahaan belum optimal
3	Jaringan internet	Web perusahaan dapat diakses dengan jaringan internet yang stabil

Berikut di atas data penerapan aplikasi berbasis web yang digunakan pengguna web perusahaan. Dapat diketahui bahwa masih banyak kendala kendala yang terjadi. Hal ini dapat diminimalisir dengan proses perbaikan pada web perusahaan dan pemahaman lebih luas bagi pengguna seperti karyawan perusahaan dan awak kapal.

Persaingan pasar global menuntut perusahaan terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanannya. Faktor yang menghambat seseorang dalam proses pelayanan diantaranya belum sadar akan kemajuan teknologi yang pesat yang dapat mempermudah pekerjaan, rasa malas, kurang termotivasi, minimnya dukungan sarana serta lingkungan yang kurang kondusif. PT Winning Logistics Ship Management Service memiliki beberapa divisi, seperti *crewing*. Bagian *crewing*

tersebut bertugas mengelola dan memastikan data awak kapal masih berlaku dan layak secara medis untuk bekerja di laut, melakukan wawancara awak kapal, serta menjelaskan informasi kontrak, perjanjian kerja laut, jabatan dan gaji.

Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan tersebut harus memperhatikan kualitas standar agar dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lainnya. Perusahaan juga memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Tjiptono, (2014:59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan perusahaan pelayaran dapat diukur dari pelayanan karyawan perusahaan terhadap awak kapal mendaftar untuk naik kapal (*sign on*) sampai awak kapal itu turun kapal (*sign off*). PT Winning Logistics Ship Management telah menetapkan prosedur standar dan waktu standar dalam memberi pelayanan.

**Tabel 1. 2**

**Tabel Data Kualitas Pelayanan Divisi Crewing di PT. Winning Logistics Ship Management Service**

No	Komponen	Hasil Penerapan Aplikasi
1	Keluhan pengguna	Hambatan dikarenakan pelayanan perusahaan belum optimal
2	Kesalahan dokumen	Karyawan <i>crewing</i> bertanggung jawab atas kesalahan dokumen awak kapal
3	Fasilitas	Karyawan <i>crewing</i> berusaha memberikan standar fasilitas yang baik dan daya tanggap baik dalam merespon

Berikut adalah data kualitas pelayanan divisi *crewing* di PT. Winning Logistics Ship Management Service. Dari tabel tersebut bahwa sebuah perusahaan baik ada proses karyawan dalam melayani dengan baik. Hal ini menjadi acuan bagi karyawan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Aspek kualitas pelayanan PT Winning Logistics Ship Management Service seperti perusahaan memberikan pelayanan konsisten, akurat terhadap awak kapal,

memberikan kemampuan dapat dipercaya, daya tanggap yang tinggi sehingga memberikan pelayanan yang baik. Dalam kelancaran aspek pelayanan tersebut, PT Winning Logistics Ship Management Service memfasilitasi sebuah aplikasi berbasis web guna melayani pihak yang berkepentingan. Aplikasi tersebut menunjang aktivitas perusahaan berupa pengelolaan data yang dapat memudahkan karyawan dalam proses pekerjaan. Awak kapal yang menjadi pihak berkepentingan dapat terpenuhi harapannya terhadap jasa perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih judul :

**“PENGARUH PENERAPAN APLIKASI BERBASIS WEB TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIVISI CREWING DI PT WINNING LOGISTICS SHIP MANAGEMENT SERVICE”.**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas. Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan waktu yang dimiliki sangat terbatas, maka identifikasi masalah yang dapat penulis kemukakan ialah :

1. Sering terjadi web perusahaan *error* saat mengunggah data
2. Hambatan dikarenakan sistem web perusahaan belum optimal
3. Web perusahaan tidak dapat diakses dengan jaringan yang tidak stabil
4. Hambatan dikarenakan pelayanan perusahaan belum optimal
5. Lambatnya daya tanggap karyawan divisi crewing disaat pelayanan

**C. BATASAN MASALAH**

Karena terbatasnya waktu penulisan, maka dalam kesempatan ini penulis hanya akan membahas permasalahan terkait dengan penerapan aplikasi berbasis web dan kualitas pelayanan divisi *crewing*, yaitu :

1. Hambatan dikarenakan sistem web perusahaan belum optimal
2. Hambatan dikarenakan pelayanan perusahaan belum optimal

**D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan antara lain :

1. Sejauh mana hubungan penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service?
2. Sejauh mana pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan, penelitian ini mempunyai tujuan seperti:

- a Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana hubungan penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service
- b Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service

### **2. Manfaat Penelitian**

Selain tujuan diatas, diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat seperti:

- a Dapat dijadikan masukan bagi seluruh karyawan di PT Winning Logistics Ship Management Service agar lebih memahami aplikasi berbasis web perusahaan dapat di gunakan secara maksimal guna mempermudah pekerjaan.
- b Sebagai bahan untuk melengkapi buku – buku di perpustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan, dan referensi.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini diajukan 5 bab yang diawali hal – hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan, dan kemudian pada bab – bab selanjutnya penulis membahas tentang hal– hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa utuk memudahkan para pembaca memahami apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi.

## **BAB I      PENDAHULUAN**

Dalam bab ini memuat pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II     LANDASAN TEORI**

Bab ini mengemukakan atau menjelaskan teori – teori yang ada hubungan dengan masalah secara deduktif dari teori yang berlingkup luas untuk menganalisa perkembangan permasalahan skripsi, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

## **BAB III    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti, meliputi : waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian.

## **BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, analisis data, yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga dapat mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

## **BAB V     PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam bab ini akan menjelaskan kesimpulan – kesimpulan yang dapat penulis ambil dari keseluruhan, sedangkan saran



disesuaikan dengan pembahasan dari perumusan masalah dan hasil pemecahan / solusi pada analisis dan pembahasan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. DEFINISI OPERASIONAL**

Pada bagian ini penulis menyampaikan beberapa pengertian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yang pengertian atau definisi tersebut digunakan lebih dari 1 (satu) kali yang sudah menjadi kelaziman secara umum. Sehingga penulis dapat memaparkan pendapat – pendapat tersebut sebagai berikut

##### **1. Pengaruh**

Pengaruh adalah daya timbul dari suatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu kekuatan terdapat pada sesuatu yang sifatnya memberi perubahan pada yang lain.

##### **2. Penerapan**

Penerapan merupakan pelaksanaan dan kemampuan menerapkan metode, teori, prinsip yang ada didalam suatu program yang sistematis untuk tujuan khusus.

##### **3. Aplikasi Berbasis Web**

Aplikasi adalah sebuah sistem yang dirancang dan dibuat untuk mengolah data dengan aturan dan ketentuan tertentu serta dengan bahasa pemrograman tertentu. Web adalah bagian internet yang terdiri dari halaman yang dapat diakses oleh browser web. Aplikasi berbasis web merupakan suatu sistem program untuk pekerjaan tertentu dengan memerlukan internet.

##### **4. Kualitas Pelayanan**

Kualitas atau disebut mutu adalah tingkat baik buruknya atau derajat sesuatu. Kualitas meliputi pelaksanaan memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan adalah baik atau buruknya sesuatu dalam memenuhi harapan pengguna/pelanggan, kualitas

layanan yang diberikan berdampak signifikan terhadap peningkatan produk/layanan.

## **5. Crewing**

Crewing atau manajemen pengawakan kapal merupakan bagian dari perusahaan pelayaran, yang bertanggung jawab mempersiapkan semua syarat seorang awak kapal (pelaut) sebelum berangkat ke atas kapal, serta melakukan koordinasi dengan pihak kapal agar jadwal rotasi awak kapal berlangsung tepat waktu. Crew/awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik kapal atau operator kapal melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatan yang tercantum dalam buku sijiil.

## **B. TEORI**

Pada bagian ini penulis menyampaikan beberapa pengertian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yang mana pengertian atau definisi tersebut merupakan pendapat atau pandangan seorang ahli yang sudah teruji dan terbukti kebenarannya serta mempunyai dimensi ruang dan waktu. Sehingga penulis dapat memaparkan pendapat – pendapat tersebut sebagai berikut

### **1. Pengaruh**

Menurut Badudu dan Zain (2004:103) “Pengaruh adalah sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain, kekuatan yang menyebabkan sesuatu atau penyebab sesuatu itu terjadi dan dapat membentuk sesuatu”.

### **2. Penerapan**

Menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasang”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan”.

### **3. Aplikasi Berbasis Web**

#### **a) Pengertian Aplikasi Berbasis Web**

Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu (Yuhefizar, 2012). Aplikasi web merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan teknologi *browser* untuk menjalankan aplikasi dan diakses melalui jaringan komputer (Remick, 2011).

#### **b) Kisi Instrumen *Website***

Rayport and Jaworski dalam Kotler and Keller (2009:249-250) mengatakan bahwa *website* yang efektif terdiri tujuh instrumen yang disebut 7C, yaitu :

- 1) *Context* (konteks). Tata letak dan desain.
- 2) *Content* (konten). Teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website.

- 3) *Community* (komunitas). Bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
- 4) *Customization* (penyesuaian). Kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
- 5) *Communication* (komunikasi). Bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna; pengguna dengan situs; atau komunikasi dua arah.
- 6) *Connection* (koneksi). Tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.
- 7) *Commerce* (perdagangan). Kemampuan situs untuk transaksi komersial.

**Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya aplikasi berbasis web merupakan suatu sistem program untuk pekerjaan tertentu dengan memerlukan internet. Adapun kisi kisi instrumen aplikasi berbasis web adalah :**

**Tabel 2. 1**  
**Kisi – kisi Instrumen Aplikasi Berbasis Web (X)**

Variabel	Indikator	Pernyataan
Aplikasi Berbasis Web	<i>Context</i> (Konteks)	1. Desain dalam web perusahaan mudah diakses dan <i>mobile friendly</i> 2. Pilihan Tata letak pada menu bar di web perusahaan terstruktur dengan baik
	<i>Content</i> (Konten)	3. Teks dan gambar pada web perusahaan dapat dipahami pengguna
	<i>Community</i> (Komunitas)	4. Web perusahaan memiliki analisis data secara realtime untuk mengetahui respon dari awak kapal
	<i>Customization</i> (Penyesuaian)	5. Kemampuan web perusahaan mempermudah pengguna dalam proses <i>input</i> data
	<i>Communication</i> (komunikasi)	6. Dalam web perusahaan tersedia komunikasi antara pengguna dengan karyawan divisi <i>crewing</i>

	<i>Connection</i> (Koneksi)	7. jaringan internet mempengaruhi web perusahaan dalam proses input data awak kapal
	<i>Commerce</i> (perdagangan)	8. Dalam web perusahaan tersedia komunikasi dua arah antar pengguna web

Sumber : Rayport and Jaworski dalam Kotler and Keller (2009:249-250)

#### 4. Kualitas Pelayanan

##### a. Kualitas

Menurut Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Danang Sunyoto (2012:30) menyatakan bahwa kualitas merupakan ukuran apakah suatu barang atau jasa memiliki nilai utilitas yang diinginkan. Dengan kata lain, suatu barang atau jasa dianggap berkualitas tinggi jika berfungsi sebagaimana dimaksud atau memiliki nilai utilitas.

##### b. Pelayanan

Menurut Endar Sugiarto (2002: 36), menyatakan pelayanan adalah “Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh mereka yang melayani dan mereka yang melayani.”.

##### c. Kualitas Pelayanan

Menurut Goesth dan Davis (2016: 221) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Menurut Aryani dan Rosinta (2017 : 3) kualitas layanan Mendorong pelanggan untuk memilih produk dan jasa perusahaan dalam rangka meningkatkan pangsa pasar produk.

##### d. Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (1988) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

###### a) *Tangibles* (Bukti Langsung)

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

###### b) *Realiability* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan tepat waktu.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d) *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e) *Empathy* (Empati)

*Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

**Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan divisi crewing ialah suatu sistem atau kegiatan penilaian suatu jasa/produk yang memenuhi proses menjadi harapan yang memuaskan. (sintesis) Adapun kisi – kisi instrument kualitas pelayanan adalah :**

**Tabel 2. 2**

**Kisi – kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y)**

Variabel	Indikator	Penyataan
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1. Fasilitas ruang kantor yang baik dan memadai 2. Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan dalam kondisi baik
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3. Keahlian divisi crewing dalam memproses data awak kapal sesuai dengan kebutuhan 4. Karyawan divisi crewing selalu menginformasikan data terupdate untuk proses sign on



	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Menanggapi keluhan awak kapal jika terdapat kesalahan 6. Memberikan solusi bagi AWAK kapal jika terjadi masalah
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	7. Jaminan keamanan data awak kapal 8. Jaminan asuransi awak kapal jika terjadi kecelakaan diatas kapal
	<i>Emphaty</i> (Empati)	9. Sikap bijaksana divisi crewing dalam memberikan informasi kepada awak kapal 10. Memberikan pelayanan sesuai standar dan tidak membeda bedakan awak kapal

Sumber : **Parasuraman,dkk (2008)**

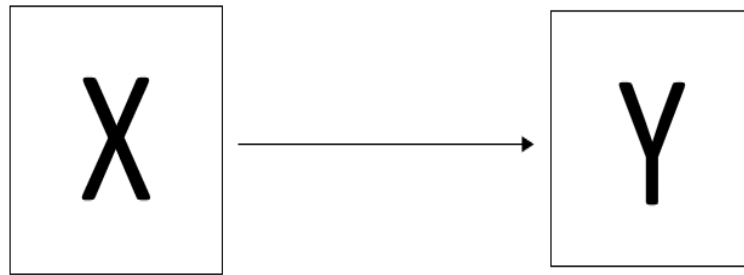
### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsepsi dari penelitian yang menyajikan hubungan antara variable yang akan terjadi dan diperoleh dari penjabaran tujuan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, penulis membuat suatu kerangka berfikir terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok yaitu mengenai “Pengaruh Penerapan Aplikasi Berbasis Web Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Winning Logistics Ship Management Service”.

Berdasarkan uraian berbagai teori dan penjelasan dari pendapat para ahli pada tinjauan Pustaka sebelumnya, untuk mendukung pemaparan bab-bab yang akan dibahas selanjutnya maka perlu ditulis kerangka pemikiran. Dari uraian diatas maka dapat dilihat suatu bagan alur pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

**Gambar 2. 1**

### Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X = Penerapan Aplikasi Berbasis Web milik PT Winning Logistics Ship Management Service

Y = Kualitas pelayanan milik PT Winning Logistics Ship Management Service

#### D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan telah dinyatakan dalam kalimat tanya. Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian, dimana kebenarannya diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran yang penulis sampaikan diatas, maka penulis dapat membuat suatu hipotesis atau jawaban sementara tentang jawaban yang akan penulis teliti ,yaitu :

1. Terdapat pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan PT Winning Logistics Ship Management Service  
Ha: diterima
2. Tidak adanya pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan PT Winning Logistics Ship Management Service  
Ho: ditolak

Dengan 2 hipotesis tersebut akan dijadikan jawaban sementara untuk dibuktikan penulis pada tahap analisis data.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian adalah selama penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di PT. Winning Logistics Ship Management Service terhitung 10 bulan dari September 2020 sampai dengan dengan bulan Juli 2021 di Jakarta Utara, DKI Jakarta sebagai lokasi operasional perusahaan.

##### **2. Tempat dan Profil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis, berikut data dari PT. Winning Logistics Ship Management Service

Nama Perusahaan	: PT. Winning Logistics Ship Management Service
Jenis Perusahaan	: <i>Ship Owner, Logistic, Agency</i>
Alamat	: Rukan Artha Gading Niaga Blok F-1, F-2, dan F 16. Jl. Boulevard Artha Gading, Jakarta Utara, 14240
Telepon	: (021) 45850768
Email	: <a href="mailto:crew@winninglogistic.com">crew@winninglogistic.com</a>
Website	: <a href="http://www.winningindonesia.com">www.winningindonesia.com</a>

## **B. METODE PENDEKATAN**

### **1. Metode Pendekatan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian ialah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam menulis skripsi ini adalah menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Menurut Masyhuri (2009) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang tidak mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak perlu menitikberatkan pada kedalaman data, yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Walaupun populasi penelitian besar, tetapi dengan mudah dapat dianalisa, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan dalam rangka pengujian hipotesis dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada probabilitas kesalahan penolakan nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikan hubungan antar variabel yang diteliti.

## **C. SUMBER DATA**

### **1. Data Primer**

## **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Menurut sugiyono (2016:193), Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Berdasarkan definisi diatas maka data yang diperoleh kemudian disusun dan dianalisa sehingga dapat diperoleh penyelesaian dari masalah tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan didapat melalui :

### **1. Kuisisioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka, dapat diberikan kepada

responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet, maupun secara langsung dengan bertatap muka antara peneliti dan responden.

Pada penelitian ini kuisioner diberikan kepada 16 orang karyawan PT. Winning Logistic Ship Management Service. Dalam setiap kuisioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari dua bagian pertanyaan, yaitu :

- a) Bagian pertama berisikan 8 pertanyaan mengenai Aplikasi Berbasis Web PT. Winning Logistic Ship Management Service.
- b) Bagian kedua berisikan 10 pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan Divisi Crewing PT. Winning Logistic Ship Management Service.

Masing – masing pertanyaan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2010) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## **2. Studi Pustaka**

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti ataupun mengutip dari buku-buku referensi, termasuk dari berbagai situs internet dan e-book yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis sajikan.

## **3. Studi dokumentasi**

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumentasi yang sudah menjadi arsip perusahaan. Hal tersebut dapat berupa data fasilitas yang dimiliki perusahaan.

## **E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

Merupakan informasi tentang subjek yang akan menjadi fokus penelitian.

### **1. Populasi**

Menurut sugiyono (2013:80-81), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Winning Logistics Ship Management Service sebanyak 30 orang.

### **2. Sampel dan Teknik sampling**

Menurut sugiyono (2013:80-81), Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik (populasi). Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengambilan sampel random sampling atau sampel acak dimana peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama dan peneliti memberikan hak kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan divisi crewing PT Winning Logistics Ship Management Service sebanyak 16 orang.

### **3. Variabel**

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisa hubungan dari dua variabel yang berbeda, yaitu :

X = Penerapan Aplikasi Berbasis Web

Y = Kualitas Pelayanan Divisi Crewing

## **F. TEKNIK ANALISIS DATA**

Menurut Sugiyono (2013) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah



diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

### 1. Analisa Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsi dan menggambarkan tentang ciri responden dan variabel penelitian. Penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5, yaitu :

- a) Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b) Setuju (S) : Skor 4
- c) Kurang Setuju (KS) : Skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Dalam mengukur penilaian per responden menjawab mengenai seluruh item pernyataan variabel yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi - Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 5

Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung Panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**

**Tabel Interval Rata-Rata Jawaban Responden**

4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB)
3,40 – 4,19	Baik (B)
2,60 – 3,39	Kurang Baik (KB)
1,80 – 2,59	Tidak Baik (TB)
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik (STB)

Sumber : Sugiyono (2014)

Untuk menyusun skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menganalisa data dengan cara menyampaikan data yang ada dengan jelas beserta masalah.

## 2. Uji Instrumen

### a) Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur itu mengukur karakteristik tertentu yang ingin dihitung. Pengukuran dimaksudkan untuk menunjukkan kevalidan alat ukur itu dalam kemampuan yang akan diukur.

Menurut Ghazali (2006), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan cara menghitung koefisien *alpha* dengan menggunakan metode *alpha cronbach's*. Dengan kriteria pengujian tersebut, apabila hasil  $\sigma^2$  dengan  $\alpha$  (Alpha Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut dinyatakan handal (*reliable*), dan sebaliknya apabila hasil  $\sigma^2 < \alpha$  (Alfa Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut adalah tidak handal (*unreliable*). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

## 3. Analisa Data

a) Analisa Koefisien Korelasi

Korelasi adalah statistik yang mengukur keserasian hubungan diantara dua variabel yang masing-masing diukur pada skala interfal atau ratio, dengan asumsi bahwa masing-masing variabel itu terdistribusi menurut distribusi normal menurut Gulo (2002:181) Analisis korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable), Besarnya r dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$  artinya:

- 1) Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel X dan Y, dimana hubungan sangat kuat dan positif.
- 2) Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan anatara variabel X dan Y atau lemah
- 3) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variabel X dan Y dimana hubungan sangat kuat dan negatif

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah

**Tabel 3. 3**  
**Hubungan Interval Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

b) Analisa Regresi Linear

Analisa regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kelinearan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan rumus regresi linear sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Di mana :

$\hat{Y}$  = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

$a$  = Harga  $Y$  bila  $X$  adalah 0 (harga konstan)

$b$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b$  (+) maka naik, dan bila  $b$  (-) maka terjadi penurunan

$X$  = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu  
Selain itu harga  $a$  dan  $b$  dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n\sum KF - (\sum K)(\sum F)}{n\sum K^2 - (\sum K)^2} \text{ dan } a = \frac{(\sum Y) - b(\sum X)}{n}$$

c) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau Koefisien Penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen ( $X$ ) terhadap dependen ( $Y$ ) digunakan perhitungan koefisien determinasi, yaitu :

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

d) Uji Hipotesis

Analisis ini menggunakan pengujian uji signifikan parameter individual (uji statistik  $t$ ) akan dijelaskan sebagai berikut :

Uji statistik  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara tingkat signifikansi  $t$  dari hasil pengujian dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

1) Membandingkan antara hitung dengan tabel

Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Berdasarkan Probabilitas.

Jika probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan-permasalahan atau fakta-fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian peristiwa yang penulis alami pada saat melaksanakan Praktek Darat (PRADA). Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data terkait, antara lain:

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Divisi Crewing salah satu departemen yang terdapat pada PT Winning Logistics Ship Management Service yang untuk mendukung sector maritim, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang rekrutmen dan penempatan awak kapal. PT Winning Logistics Ship Management Service merupakan perusahaan pemilik kapal (ship owner) dan agency awak kapal. Didirikan pada tanggal 2 September 2016, berlokasi di Kelapa Gading, Jakarta Utara. PT Winning Logistics Ship Management Service salah satu pemasok awak kapal pada perusahaan Winnning International Group yang memiliki 35 kapal capsize, 6 floating crane, 2 floating coal, dan 49 set tugboat. Sehingga PT Winning Logistics Ship Management Service dibelaki sertifikasi oleh ISO 9001:2015 dan MLC 2006.

PT Winning Logistics Ship Management Service memiliki visi dan misi, yaitu sebagai berikut:

Visi:

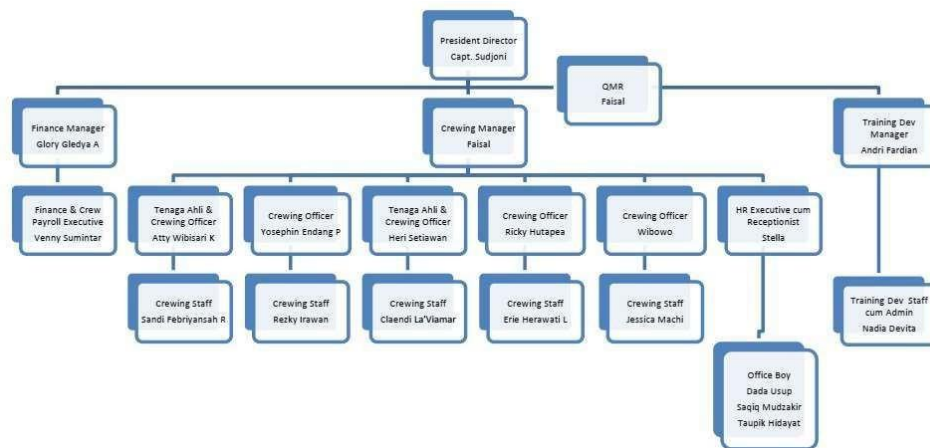
Untuk mengembangkan perusahaan pelayaran internasional kelas satu, yang dioperasikan secara aman, ramah lingkungan dan kompetitif, serta memenuhi tanggung jawab sosialnya.

Misi:

Memastikan tersedianya solusi layanan logistic yang aman, bernilai tambah, serta layanan yang prima.

## 2. Struktur Organisasi PT Winning Logistics Ship Management Service

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi**



Dengan uraian tugas sebagai berikut :

- Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan perusahaan.
- Memimpin dan menkoordinasi kegiatan-kegiatan didalam perusahaan.
- Mewakili perusahaan didalam dan diluar hal yang berkaitan dengan hukum.
- Memberikan job description kepada semua bagian diperusahaan.
- Memotivasi manajer dan menjamin bahwa manajer mengetahui pekerjaan dan tujuannya.

### 2) Bagian HRD

- Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia.
- Bertanggung jawab dalam proses perekrutan karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
- Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang perlu.
- Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absen

karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan.

- e) Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja.

3) Bagian finance

- a) Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan.
- b) Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan.
- c) Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan.
- d) Menyusun dan membuat anggaran pendapatan dan pengeluaran perusahaan secara periodik (bulanan/tahunan).
- e) Mengirim tagihan kepada pengguna jasa perkapalan.
- f) Melakukan pembayaran gaji karyawan.
- g) Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan.

4) Bagian crewing officer

- a) Melakukan sesi wawancara awal kepada awak kapal yang sudah mendaftar
- b) Memeriksa data-data pelaut secara langsung seperti (nama, usia, paspot dan dokumen-dokumen yang terkait pada calon pelaut
- c) Menjelaskan mengenai jabatan, gaji, serta durasi kontrak kepada calon pelaut.
- d) Memastikan calon pelaut memiliki sertifikat kesehatan yang masih berlaku dan layak secara medis untuk melakukan pekerjaan di laut.

5) Bagian Tiketing

- a) Melakukan fungsi petugas tiket di fasilitas pengiriman atau transportasi bagi pelaut.
- b) Melakukan reservasi dan memesan tiket perjalanan untuk pelaut.
- c) Memberikan informasi perjalanan dan rincian pemesanan tiket kepada bagian crewing.
- d) Mengatur, menjadwalkan, dan memesan tiket perjalanan sesuai dengan rencana dari perusahaan.

### **3. Sarana dan Prasarana**



**Tabel 4. 1**

**Data Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh PT Winning Logistics  
Ship Management Service**

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1.	Mobil	2	Unit	Baik
2.	Motor	2	Unit	Baik
3.	Komputer	1	Unit	Baik
4.	Laptop	18	Unit	Baik
5.	Printer	3	Unit	Baik
6.	Scanner	2	Unit	Baik
7.	Mesin Ketik	1	Unit	Baik
8.	Telepon	25	Unit	Baik
9.	AC	15	Unit	Baik
10.	Kulkas	3	Unit	Baik
11.	Oven	2	Unit	Baik
12.	Dispenser	3	Unit	Baik
13.	Papan Tulis	3	Unit	Baik
14.	Proyektor	3	Unit	Baik

**4. Identitas Responden**

Agar mendapatkan gambaran mengenai pengguna web perusahaan dan pelayanan dari divisi crewing PT Winning Logistics Ship Management Service yang telah menjadi responden, maka penulis akan menguraikan dan mengelompokkan responden berdasarkan:

- a. Jenis Kelamin
- b. Usia Responden
- c. Pendidikan Terakhir

Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada 16 orang responden, untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan dari analisis variabel X (penerapan aplikasi berbasis web), dan variabel Y (kualitas pelayanan divisi crewing) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Berikut ini adalah data seluruh responden yang dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

**Tabel 4. 2**

### Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	12	75%
2	Perempuan	4	25%
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

**Gambar 4. 2**

### Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 4.2 yakni data responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 12 orang atau dengan tingkat presentase sebesar 75%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 4 orang atau dengan tingkat presentase sebesar 25%.

**Tabel 4. 3**

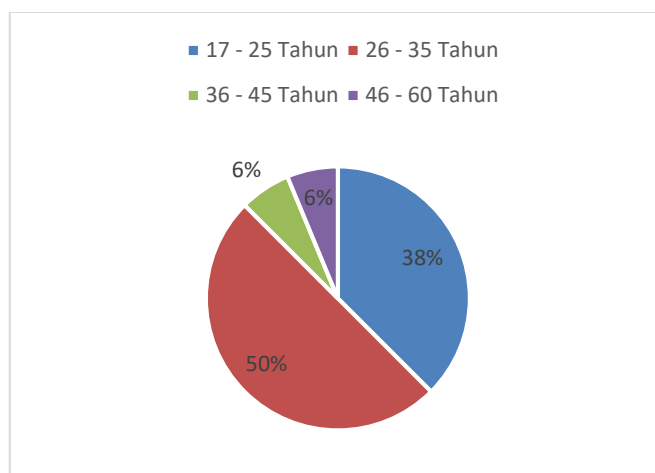
### Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17 - 25 tahun	6	38 %
2	26 - 35 tahun	8	50 %
3	36 - 45 tahun	1	6 %
4	46 - 60 tahun	1	6 %
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

**Gambar 4. 3**

### Diagram Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan tabel 4.3 yakni data responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 6 orang atau 38%, usia 25-35 tahun berjumlah 8 orang atau 50%, usia 36-45 tahun berjumlah 1 orang atau 6%, dan responden yang berusia 46-60 tahun berjumlah 1 orang atau 6%.

**Tabel 4. 4**

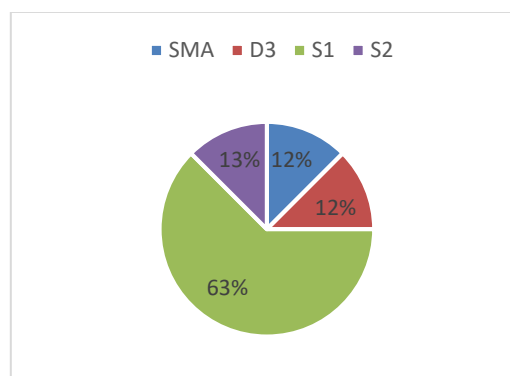
### Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	2	12%
2	Diploma	2	12%
3	S1	10	63%
4	S2	2	13%
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

**Gambar 4. 4**

### Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan tabel 4.4 yakni data responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden yang mempunyai pendidikan terakhir SMA berjumlah 2 orang atau 12%, pendidikan terakhir Diploma berjumlah 2 orang atau 12%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 10 orang atau 63%, dan yang mempunyai pendidikan terakhir S2 berjumlah 2 orang atau 13%.

## B. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Data Deskriptif Kuantitatif

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 variabel yaitu variabel X (penerapan aplikasi berbasis web) serta variabel Y (kualitas pelayanan divisi crewing). Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 16 orang responden yang merupakan karyawan divisi crewing. Berikut ini adalah jabaran setiap variabel:

#### a. Deskripsi Data Variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X)

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel X (penerapan aplikasi berbasis web) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan, berikut ini adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel.

**Tabel 4. 5**  
**Indikator Konteks**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Desain dalam web perusahaan mudah diakses dan mobile friendly	SS	5	8	40	4,43	Tinggi
	S	4	7	28		
	RR	3	1	3		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah				71		

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa indikator konteks dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa desain dalam web mudah diakses dan *mobile friendly*.

**Tabel 4. 6**  
**Indikator Konteks**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Pilihan tata letak pada menu bar di web perusahaan terstruktur dengan baik	SS	5	8	40	4,37	Tinggi
	S	4	6	24		
	RR	3	2	6		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah				70		

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa indikator konteks dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas pengguna web perusahaan setuju dengan pernyataan bahwa pilihan tata letak pada menu bar di web perusahaan terstruktur dengan baik.

**Tabel 4. 7**  
**Indikator Konten**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Teks dan gambar pada web perusahaan dapat dipahami pengguna	SS	5	10	50	4,62	Sangat Tinggi
	S	4	6	24		
	RR	3	0	0		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah				74		

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa indikator konten dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 10 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, dan tidak ada jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) ,skala tidak setuju (TS) serta sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa teks dan gambar pada web perusahaan dapat dipahami pengguna.

**Tabel 4. 8**  
**Indikator Komunitas**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Web perusahaan memiliki analisis data secara <i>realtime</i> untuk mengetahui respon dari awak kapal	SS	5	8	40	4,5	Sangat Tinggi
	S	4	8	32		
	RR	3	0	0		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah				72		

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa indikator komunitas dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, dan tidak ada jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR), jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) serta jawaban sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa web perusahaan memiliki analisis data secara *realtime* tentang respon awak kapal.

**Tabel 4. 9**  
**Indikator Penyesuaian**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Kemampuan web perusahaan mempermudah	SS	5	9	45	4,37	Tinggi
	S	4	4	16		
	RR	3	3	9		
	TS	2	0	0		

pengguna dalam proses <i>input data</i>	STS	1	0	0		
Jumlah				70		

Pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator penyesuaian dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 3 orang, tidak ada jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) dan skala sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti responden setuju dengan pernyataan bahwa kemampuan web perusahaan mempermudah pengguna dalam proses input data.

**Tabel 4. 10**  
**Indikator Komunikasi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Dalam web perusahaan tersedia komunikasi antara pengguna dengan karyawan divisi <i>crewing</i>	SS	5	8	40	4,25	Tinggi
	S	4	5	20		
	RR	3	2	6		
	TS	2	1	2		
	STS	1	0	0		
Jumlah				68		

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator komunikasi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8



orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan mayoritas pengguna web setuju dengan pernyataan bahwa dalam web perusahaan tersedia komunikasi antara pengguna web dengan karyawan divisi *crewing*.

**Tabel 4. 11**  
**Indikator Koneksi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Jaringan internet mempengaruhi web perusahaan dalam proses input data awak kapal	SS	5	11	55	4,56	Sangat Tinggi
	S	4	3	12		
	RR	3	2	6		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah				73		

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa indikator koneksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 11 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan mayoritas pengguna web setuju dengan pernyataan bahwa jaringan internet mempengaruhi web perusahaan dalam proses

input data awak kapal.

**Tabel 4. 12**  
**Indikator Perdagangan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Dalam web perusahaan tersedia komunikasi dua arah antar pengguna web	SS	5	26	130	4,46	Tinggi
	S	4	21	84		
	RR	3	3	9		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			50	223		

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator perdagangan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 26 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 21 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 3 orang, dan tidak ada yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas pengguna web sangat setuju dengan pernyataan bahwa dalam web perusahaan tersedia komunikasi dua arah antara pengguna dengan karyawan divisi crewing

**Tabel 4. 13**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total bobot	Rata-rata
		SS	S	RR	ST	STS		
1	Desain dalam web perusahaan mudah diakses	8	7	1	0	0	71	4,43

	dan <i>mobile friendly</i>							
2	Pilihan tata letak pada menu bar di web perusahaan terstruktur dengan baik	8	6	2	0	0	70	4,37
3	Teks dan gambar pada web perusahaan dapat dipahami pengguna	10	6	0	0	0	74	4,62
4	Web perusahaan memiliki analisis data secara <i>realtime</i> untuk mengetahui respon awak kapal	8	8	0	0	0	72	4,5
5	Kemampuan web perusahaan mempermudah pengguna web dalam proses <i>input data</i>	9	4	3	0	0	70	4,37
6	Dalam web perusahaan tersedia komunikasi antara pengguna dengan karyawan divisi <i>crewing</i>	8	5	2	1	0	68	4,25
7	Jaringan internet mempengaruhi web perusahaan dalam proses olah data awak kapal	11	3	2	0	0	73	4,56
8	Dalam web perusahaan tersedia komunikasi dua arah antar pengguna web	8	7	1	0	0	71	4,43
Jumlah		70	46	11	1	0	569	35,56

Sumber : SPSS versi 26 diolah oleh penulis

Dari tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden untuk variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X), dimana responden menjawab Sangat Setuju (SS) adalah sebanyak 70 jawaban, untuk yang menjawab Setuju (S) adalah sebanyak 46 jawaban, kemudian responden

yang menjawab Ragu-Ragu (RR) adalah sebanyak 11 jawaban, untuk responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) adalah sebanyak 1 jawaban dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) adalah sebanyak 0 jawaban. Dari seluruh jawaban responden diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu dengan jumlah sebanyak 70 jawaban. Maka berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala Sangat Setuju (SS). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis web di PT Winning Logistics Ship Management Service sudah baik.

**b. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y)**

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis Variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Analisis penilaian responden pada pernyataan ditiap butir soal pada variabel kualitas pelayanan divisi crewing terdiri dari 10 butir pernyataan. Berikut ini adalah hasil jawaban responden yang dibuat dalam bentuk tabel.

**Tabel 4. 14**  
**Indikator Berwujud**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi i	Skor	Mean	Kategori
Fasilitas ruang kantor yang baik dan memadai	SS	5	9	45	4,56	Sangat Tinggi
	S	4	7	28		
	RR	3	0	0		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	73		

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator berwujud dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, dan tidak ada yang menjawab dengan jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat bahwa responden setuju dengan pernyataan bahwa fasilitas ruang kantor yang baik dan memadai.

**Tabel 4. 15**  
**Indikator Berwujud**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan dalam kondisi baik	SS	5	6	30	4,18	Tinggi
	S	4	8	32		
	RR	3	1	3		
	TS	2	1	2		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	67		

Pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa indikator berwujud dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 6 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 1 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas jawaban responden setuju dengan pernyataan bahwa fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan dalam kondisi baik.

**Tabel 4. 16**  
**Indikator Keandalan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Keahlian divisi crewing dalam	SS	5	7	35	4,25	Tinggi
	S	4	7	28		

memproses data awak kapal sesuai dengan kebutuhan	RR	3	1	3		
	TS	2	1	2		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	68		

Pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa indikator keandalan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 7 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 1 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab dengan skala sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas jawaban responden setuju dengan pernyataan bahwa keahlian divisi *crewing* dalam memproses data awak kapal sesuai dengan kebutuhan.

**Tabel 4. 17**  
**Indikator Keandalan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Karyawan divisi <i>crewing</i> selalu menginformasikan data terbaru untuk proses <i>signon</i>	SS	5	10	50	4,5	Tinggi
	S	4	4	16		
	RR	3	2	6		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	72		

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa indikator keandalan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 10 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, dan tidak ada responden yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan

sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas jawaban responden setuju dengan pernyataan bahwa karyawan divisi crewing selalu menginformasikan data terupdate untuk proses signon.

**Tabel 4. 18**  
**Indikator Daya Tanggap**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Menanggapi keluhan awak kapal jika terdapat kesalahan	SS	5	7	35	4,12	Tinggi
	S	4	4	16		
	RR	3	5	15		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	66		

Pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa indikator daya tanggap dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 7 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 5 orang, dan tidak ada responden yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa menanggapi keluhan awak kapal jika terdapat kesalahan

**Tabel 4. 19**  
**Indikator Daya Tanggap**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Memberikan solusi bagi awak kapal jika terjadi	SS	5	6	30	4,12	Tinggi
	S	4	7	28		
	RR	3	2	6		

masalah	TS	2	1	2		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	66		

Pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa indikator daya tanggap dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 6 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa memberikan solusi bagi awak kapal jika terjadi masalah.

**Tabel 4. 20**  
**Indikator Jaminan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Jaminan keamanan data awak kapal	SS	5	8	40	4,31	Tinggi
	S	4	5	20		
	RR	3	3	9		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	69		

Pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa indikator jaminan dalam mengendalikan diri dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 3 orang, dan tidak ada responden yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas responden setuju dengan pernyataan bahwa jaminan



keamanan data awak kapal.

**Tabel 4. 21**  
**Indikator Jaminan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Jaminan asuransi awak kapal jika terjadi kecelakaan diatas kapal	SS	5	6	30	4,31	Tinggi
	S	4	9	36		
	RR	3	1	3		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			50	69		

Pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa indikator jaminan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 6 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 1 orang, dan tidak ada responden yang menjawab dengan skala tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini berarti mayoritas responden setuju dengan pernyataan bahwa jaminan asuransi awak kapal jika terjadi kecelakaan diatas kapal

**Tabel 4. 22**  
**Indikator Empati**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Sikap bijaksana divisi <i>crewing</i> dalam memberikan informasi kepada awak kapal	SS	5	7	35	4,18	Tinggi
	S	4	6	24		
	RR	3	2	6		
	TS	2	1	2		
	STS	1	0	0		

Jumlah			16	67		
--------	--	--	----	----	--	--

Pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa indikator empati dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 7 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab dengan skala sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti mayoritas jawaban responden setuju dengan pernyataan bahwa sikap bijaksana divisi crewing dalam memberikan informasi kepada awak kapal.

**Tabel 4. 23**  
**Indikator Empati**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
Memberikan pelayanan sesuai standar dan tidak membedakan awak kapal	SS	5	8	40	4,5	Tinggi
	S	4	8	32		
	RR	3	0	0		
	TS	2	0	0		
	STS	1	0	0		
Jumlah			16	72		

Pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa indikator empati dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada yang menjawab dengan jawaban responden dengan skala ragu-ragu (RR), skala tidak setuju (TS) dan skala sangat tidak setuju (STS).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala setuju dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti mayoritas jawaban responden setuju dengan pernyataan bahwa

memberikan pelayanan sesuai standar dan tidak membedakan awak kapal.

**Tabel 4. 24**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan**  
**Divisi Crewing (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total bobot	Rata-rata
		SS	S	RR	ST	ST S		
1	Fasilitas ruang kantor yang baik dan memadai	9	7	0	0	0	73	4,56
2	Fasilitas sarana dan prasarana kantor yang disediakan dalam kondisi baik	6	8	1	1	0	67	4,18
3	Keahlian divisi crewing dalam memproses data awak kapal sesuai dengan kebutuhan	7	7	1	1	0	68	4,25
4	Karyawan divisi crewing selalu menginformasikan data terbaru untuk proses signon	10	4	2	0	0	72	4,5
5	Menanggapi keluhan awak kapal jika terdapat kesalahan	7	4	5	0	0	66	4,12
6	Memberikan solusi bagi awak kapal jika terjadi masalah	6	7	2	1	0	66	4,12
7	Jaminan keamanan data awak kapal	8	5	3	0	0	69	4,31
8	Jaminan asuransi awak kapal jika terjadi kecelakaan	6	9	1		0	69	4,31

	diatas kapal				0			
9	Sikap bijaksana divisi crewing dalam memberikan informasi kepada awak kapal	7	6	2	1	0	67	4,18
10	Memberikan pelayanan sesuai standar dan tidak membeda bedakan awak kapal	8	8	0	0	0	72	4,5
Jumlah		74	65	17	4	0	689	30,06

*Sumber : SPSS versi 26 diolah oleh penulis*

Dari tabel 4.24 diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y), dimana responden menjawab Sangat Setuju (SS) adalah sebanyak 74 jawaban, untuk yang menjawab Setuju (S) adalah sebanyak 65 jawaban, kemudian responden yang menjawab Ragu-Ragu (RR) adalah sebanyak 17 jawaban, untuk responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) adalah sebanyak 1 jawaban dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Dari seluruh jawaban responden diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu dengan jumlah sebanyak 74 jawaban. Maka berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala Sangat Setuju (SS). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan divisi crewing di PT. Winning Logistics Ship Management Service sudah baik dan kompeten.

## 2. Uji Instrumen

Uji instrumentasi merupakan uji yang digunakan untuk melakukan pengukuran variabel pada penelitian yang menggunakan kuesioner atau disebarkan kepada responden, guna melihat apakah kuesioner sudah benar-benar mampu mengungkapkan pasti apa yang akan diteliti atau belum. Uji instrumentasi terbagi dua, yaitu uji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52).

Pengujian validasi digunakan untuk mengukur tingkat valid atau sah nya pertanyaan suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur dari kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini diolah menggunakan SPSS Version 26. Uji validitas pada penelitian digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 16 responden. Untuk pengujian validitasnya, maka peneliti membandingkan pearson correlation setiap butir soal dengan table r produk moment. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat disajikan pada Tabel dibawah ini dengan  $n = 16$ , maka didapatkan  $df$  sebesar  $16 - 2 = 14$  dan  $\alpha = 5\%$  maka nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.4973.

$r_i > 0.4973$  maka item pernyataan kuesioner valid

$r_i < 0.4973$  maka item pernyataan kuesioner tidak valid

Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji validitas :

**Tabel 4. 25**

**Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X)**

<b>Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No item</b>	<b>Corrected Item Total Correlation (<math>r_{hitung}</math>)</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Validitas</b>
item 1	0,855	0,497	<b>VALID</b>
item 2	0,884	0,497	<b>VALID</b>
item 3	0,757	0,497	<b>VALID</b>
item 4	0,765	0,497	<b>VALID</b>
item 5	0,770	0,497	<b>VALID</b>
item 6	0,877	0,497	<b>VALID</b>
item 7	0,737	0,497	<b>VALID</b>
item 8	0,878	0,497	<b>VALID</b>

Sumber : Data SPSS Diolah, 2022

Pada table di atas didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0.4973 dengan  $\alpha = 0.05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibuktikan bahwa semua pernyataan valid.

**Tabel 4. 26**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y)**

<b>Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No item</b>	<b>Corrected Item Total Correlation (<math>r_{\text{hitung}}</math>)</b>	<b><math>r_{\text{tabel}}</math></b>	<b>Validitas</b>
item 1	0,816	0,497	<b>VALID</b>
item 2	0,726	0,497	<b>VALID</b>
item 3	0,800	0,497	<b>VALID</b>
item 4	0,683	0,497	<b>VALID</b>
item 5	0,879	0,497	<b>VALID</b>
item 6	0,815	0,497	<b>VALID</b>
item 7	0,733	0,497	<b>VALID</b>
item 8	0,718	0,497	<b>VALID</b>
item 9	0,816	0,497	<b>VALID</b>
Item 10	0,677	0,497	<b>VALID</b>

*Sumber : Data SPSS Diolah, 2022*

Pada table di atas didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0.497 dengan  $\alpha = 0.05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibuktikan bahwa semua pernyataan valid. Dapat dilihat juga bahwa semua pernyataan dari 2 variabel di atas yang terdiri dari, penerapan aplikasi berbasis web (X) pernyataan kualitas pelayanan divisi crewing (Y) pada PT. Winning Logistics Ship Management Service seluruhnya valid karena nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibanding 0,4973 dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apabila alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atay konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian, secara

umum keandalan dalam kisaran  $> 0,60$  s/d  $0,80$  baik, serta dalam kisaran  $> 0,80$  s/d  $1,00$  dianggap sangat baik (Santoso, 2001:227). Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir butir pertanyaan variable dilakukan pengujian dengan computer program SPSS 26.00 dengan rumus *Cronboach's Alpha*. Berikut merupakan hasil dari uji realibilitas dari masing-masing variabel.

**Tabel 4. 27**  
**Hasil Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N	Keputusan
X	0.922	8	Reliabel
Y	0.918	10	Reliabel

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel diatas, didapatkan informasi bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel X sebesar 0.922, dan variabel Y sebesar 0.918 nilai tersebut  $> 0,8$ . Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

### 3. Analisa Data

#### a) Analisa Koefisiensi Korelasi

Untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing pada PT Winning Logistics Ship Management Service dapat dilihat dengan perhitungan dengan menggunakan koefisien korelasi ( $r$ ). Bila  $r$  positif, maka variabel X dan Y bersifat searah, yang berarti semakin besar nilai variable X, maka semakin besar pula nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X, maka semakin kecil pula nilai variabel Y. Sebaliknya bila  $r$  negative maka korelasi variabel X dan Y bergerak secara tolak belakang.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$ , maka berkorelasi
- Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak berkorelasi

Pedoman derajat hubungan :

- Nilai Pearson Correlation  $0,00$  s/d  $0,20$  = tidak ada korelasi
- Nilai Pearson Correlation  $0,21$  s/d  $0,40$  = korelasi lemah

- Nilai Pearson Correlation 0,41 s/d 0,60 = korelasi sedang
- Nilai Pearson Correlation 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat
- Nilai Pearson Correlation 0,81 s/d 1,00 = korelasi sempurna

**Tabel 4. 28**

**Hasil Perhitungan Korelasi Menggunakan SPSS Correlations**

		PENERAPAN APLIKASI BERBASIS WEB	KUALITAS PELAYANAN DIVISI CREWING
PENERAPAN APLIKASI BERBASIS WEB	Pearson Correlation	1	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	16	16
KUALITAS PELAYANAN DIVISI CREWING	Pearson Correlation	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	16	16

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

Berdasarkan hasil perhitungan dari pengolahan menggunakan *IBM SPSS VERSION 26* tersebut maka didapat hasil nilai korelasi angka koefisien 0,904 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 hal tersebut berarti adanya hubungan yang kuat antara variabel X dan Y karena memiliki nilai < dari 0,05 dan koefisien korelasi berada pada tingkat hubungan yang kuat. Dengan hasil yang positif maka hubungan antara penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service searah dan dapat diartikan apabila penerapan aplikasi berbasis web mengalami kenaikan dan penurunan, maka akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan pada kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service.

**b) Analisa Regresi Linear Sederhana**

Uji regresi ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.



**Tabel 4. 29**  
**Regresi X terhadap Y (sederhana)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.275	5.326		0.239	0.814
	Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X)	1.175	0.149	0.904	7.904	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Divisi Crewing (Y)

Sumber: Data SPSS diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 1.275 dan b sebesar 1.175. Bentuk dari persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1.275 + 1.175X$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 1.175 yang berarti bahwa setiap kenaikan dalam penerapan aplikasi berbasis web 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan divisi crewing sebesar 1.175 satuan. Demikian sebaliknya, jika penerapan aplikasi berbasis web mengalami penurunan 1 satuan maka kualitas pelayanan divisi crewing akan cenderung mengalami penurunan sebesar 1.175 satuan. Dan nilai koefisien a (*intercept*) adalah sebesar 1.275 yang mempunyai arti apabila tidak terdapat penerapan aplikasi berbasis web ( $X=0$ ), diperkirakan kualitas pelayanan divisi crewing sebesar 1.275 satuan.

**c) Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )**

Merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Koefisien Determinasi X terhadap Y

Berikut ini adalah hasil koefisien determinasi dari R square :

**Tabel 4. 30**

**Koefisien Determinasi X terhadap Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 <sup>a</sup>	0.817	0.804	2.57475
a. Predictors: (Constant), Penerapan Aplikasi Berbasis Web (X)				

Sumber: Data SPSS diolah, 2022

Dengan melihat hasil perhitungan di atas dimana R square sebesar 0,817 atau 81,7%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing sebesar 81,7% sedangkan sisanya 18,3% merupakan pengaruh faktor lain.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a) Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penulis melakukan uji t yang berkaitan dengan masing-masing variabel yang dimana variabel (X) memberikan pengaruh terhadap variabel (Y).

**Tabel 4. 31**

**Uji T X terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.275	5.326		.239	.814
	Penerapan Aplikasi Berbasis Web	1.175	.149	.904	7.904	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Divisi Crewing						

Sumber: Data SPSS diolah, 2022

Sedangkan hasil dari  $t_{tabel}$  :

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = n - k)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 16 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 14)$$

$$t_{tabel} = 2,145$$

Dari pengujian secara parsial menggunakan SPSS dapat diperoleh bahwa pada variabel pengaruh penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing, dimana diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung  $7.904 > 2,145$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X terhadap Y.

### C. PEMBAHASAN

Penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh dan sejauh mana penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT. Winning Logistics Ship Management Service. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari analisis data berupa analisa koefisien korelasi dan analisa regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil berkorelasi positif dan berpengaruh dengan rumusan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1.275 + 1.175X$$

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing adalah searah (positif) sebesar 1,175 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan penerapan aplikasi berbasis web (X) 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan divisi crewing (Y) sebesar 1.175 satuan. Sehingga dengan meningkatnya indikator didalam aplikasi berbasis web maka akan meningkat juga indikator kualitas pelayanan divisi crewing. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan aplikasi berbasis web dilakukan dengan meningkatkan indikator kualitas pelayanan divisi crewing.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil pengujian atas hipotesis penelitian yang diajukan terbukti bahwa variabel penerapan aplikasi berbasis web (X) mempunyai hubungan atas peningkatan kualitas pelayanan divisi crewing (Y) PT Winning Logistics Ship Management Service. Secara lengkapnya kesimpulan ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Hubungan penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing di PT. Winning Logistics Ship Management Service memiliki tingkat hubungan yang kuat karena memiliki nilai koefisien korelasi 0,904 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut dimaksud jika derajat/tingkat *Pearson Correlation* 0,81 s/d 1,00 maka nilai koefisien korelasi sempurna. Sedangkan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka berkorelasi. Dengan hasil yang positif maka hubungan antara penerapan aplikasi berbasis web (X) terhadap kualitas pelayanan divisi crewing (Y) di PT Winning Logistics Ship Management Service searah dan dapat diartikan apabila penerapan aplikasi berbasis web mengalami kenaikan dan penurunan, maka akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan pada kualitas pelayanan divisi crewing di PT Winning Logistics Ship Management Service.
2. Penerapan aplikasi berbasis web (X) mempunyai nilai yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan divisi crewing (Y), yang dibuktikan dengan besarnya nilai  $t_{hitung} 7.904 > t_{tabel} 2,145$  sehingga hipotesis pertama ( $H_0$ ) diterima. Dari hasil perhitungan terdapat keeratan hubungan tersebut dengan ditunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,817. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari penerapan aplikasi berbasis web terhadap kualitas pelayanan divisi crewing sebesar 81,7% sedangkan sisanya

18,3% merupakan faktor lain. Dengan persamaan regresi linear X terhadap Y (sederhana) diperoleh nilai  $\hat{Y} = 1,275 + 1,175X$ . Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut terlihat jika penerapan aplikasi berbasis web meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan divisi crewing pada PT Winning Logistic Ship Management Service akan meningkat 1,175 satuan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penerapan aplikasi berbasis web maka akan meningkatkan kualitas pelayanan divisi crewing sehingga mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, beberapa upaya yang perlu dilakukan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan penerapan aplikasi web yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan divisi crewing pada PT Winning Logistics Ship Management Service.

Adapun saran-saran yang diuraikan dalam penulisan skripsi ini antara lain:

1. Kepada pihak perusahaan agar :
  - a. Perusahaan dapat memperbarui sistem pada web agar dapat digunakan optimal.
  - b. Mengadakan diskusi bersama dengan cara memberikan kesempatan setiap karyawan menyampaikan keluhan atau masalah yang terjadi pada web perusahaan dan proses pelayanan crewing
  - c. Memberikan reward atas prestasi yang dicapai, karena para karyawan yang mampu bekerja dengan baik akan merasa senang dan bangga ini dapat mendorong semangat para karyawan demi peningkatan prestasi kerja mereka
  - d. Perusahaan harus memberikan fasilitas lengkap untuk para karyawan. Para karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja apabila fasilitas yang ada di perusahaan lengkap atau memadai.
  - e. Mengadakan sosialisasi terhadap awak kapal yang membutuhkan pelayanan dengan cara daya tanggap yang baik. Sebagai contoh awak kapal yang rentan usia  $> 40$  tahun harus diberikan penjelasan lebih dalam agar dapat dimengerti.

2. Kepada karyawan agar:
  - a. Tumbuhkan rasa bangga terhadap perusahaan, dengan adanya rasa bangga didalam diri karyawan maka para karyawan bersemangat dan memberikan pelayanan baik untuk perusahaan dan awak kapal.
  - b. Membangun komunikasi yang baik antar karyawan dan perusahaan. Jika terdapat kesalahan agar dapat ditangani dengan baik.
  - c. Membuat suasana kerja yang positif dan menyenangkan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Lukman. (2007). Kamus Istilah Sastra, Jakarta, Balai Pustaka
- Danang, Sunyoto. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru
- Davis, D. D. (2016). Quality management (8th ed.). Pearson Education Inc
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, (2002), hlm. 36
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta: PT Indeks
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40. 937 Purba, Jan Horas V. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan
- Sibero, Alexander F. K. (2013). Web Programming Power Pack. Yogyakarta: MediaKom
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Andi, Yogyakarta.
- Yuhefizar. (2012), Cara Mudah Membangun *Website* Interaktif Menggunakan CMS Joomla Edisi Revisi, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

## **WEBSITE**

Badudu dan Zain (2001:1031) dan Kamus besar (2001:849). Pengertian pengaruh. <http://repository.widyatama.ac.id>, diakses pada 20 November 2017.

Remick, J. (2011, April 3). What Is a Web App? Here's Our Definition. Retrieved from App Storm: <http://web.appstorm.net/general/opinion/what-is-a-webapp-heres-our-definition/> Sutarman, S. Kom 2003. Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL, Graha Ilmu, Yogyakarta.



## LAMPIRAN 1.

## Correlations

[illegible]

X8	Pearson	,663**	,645**	,768**	,718**	,575*	,825**	,592*	1	,878**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	,005	,007	,001	,002	,020	,000	,016		,000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16
TOTAL	Pearson	,855**	,884**	,757**	,765**	,770**	,877**	,737**	,878**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,001	,000	
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 2.

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
												L
Y1	Pearson	1	,673**	,570*	,624**	,717**	,717**	,359	,689**	,616*	,378	,816**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		,004	,021	,010	,002	,002	,172	,003	,011	,149	,000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y2	Pearson	,673**	1	,397	,274	,689**	,689**	,510*	,274	,565*	,387	,726**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,004		,128	,305	,003	,003	,044	,305	,023	,139	,001
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y3	Pearson	,570*	,397	1	,853**	,748**	,484	,466	,485	,534*	,603*	,800**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,021	,128		,000	,001	,058	,069	,057	,033	,013	,000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y4	Pearson	,624**	,274	,853**	1	,722**	,309	,288	,531*	,351	,354	,683**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,010	,305	,000		,002	,244	,280	,034	,183	,179	,004
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y5	Pearson	,717**	,689**	,748**	,722**	1	,660**	,510*	,547*	,631**	,438	,879**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,001	,002		,005	,043	,028	,009	,090	,000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y6	Pearson	,717**	,689**	,484	,309	,660**	1	,605*	,547*	,713**	,438	,815**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,058	,244	,005		,013	,028	,002	,090	,000
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y7	Pearson	,359	,510*	,466	,288	,510*	,605*	1	,480	,652**	,732**	,733**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,172	,044	,069	,280	,043	,013		,060	,006	,001	,001
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y8	Pearson	,689**	,274	,485	,531*	,547*	,547*	,480	1	,616*	,536*	,718**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,003	,305	,057	,034	,028	,028	,060		,011	,032	,002
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y9	Pearson	,616*	,565*	,534*	,351	,631**	,713**	,652**	,616*	1	,496	,816**

Correlation												
Sig. (2-tailed)		,011	,023	,033	,183	,009	,002	,006	,011		,051	,000
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Y10	Pearson	,378	,387	,603*	,354	,438	,438	,732**	,536*	,496	1	,677**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,149	,139	,013	,179	,090	,090	,001	,032	,051		,004
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
TOT AL	Pearson	,816**	,726**	,800**	,683**	,879**	,815**	,733**	,718**	,816**	,677**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,004	,000	,000	,001	,002	,000	,004	
N		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### LAMPIRAN 3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	8

### LAMPIRAN 4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	10

# LAMPIRAN 5

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

## LAMPIRAN 6

NO RESPONDEN	NOMOR ITEM								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	5	5	4	5	5	5	37
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	5	4	5	5	5	5	37
6	5	5	5	5	5	4	5	5	39
7	5	5	4	5	5	4	5	4	37
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	4	4	4	4	4	3	3	4	30
10	4	4	4	4	4	4	5	4	33
11	4	4	4	4	5	4	5	4	34
12	5	5	5	5	4	5	4	5	38
13	4	4	5	4	3	5	5	4	34
14	4	3	4	4	3	3	4	4	29
15	3	3	4	4	3	2	3	3	25
16	5	5	5	4	5	4	4	4	36
Skor Total	71	70	74	72	70	68	73	71	569

*Sumber : Hasil pengelolaan Kuesioner*

Keterangan Tabel :

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Ragu-Ragu (RR) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1



## LAMPIRAN 7

NO RESPONDEN	NOMOR ITEM										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
7	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
10	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
11	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	40
12	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
13	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
14	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	35
15	4	2	4	5	3	2	3	4	2	4	33
16	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
Skor Total	73	67	68	72	66	66	69	69	67	72	689

Sumber : Hasil pengelolaan Kuesioner

Keterangan Tabel :

- f. Sangat Setuju (SS) = 5
- g. Setuju (S) = 4
- h. Ragu-Ragu (RR) = 3
- i. Tidak Setuju (TS) = 2
- j. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

## LAMPIRAN 8

$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576