

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pekerjaan orang tua.

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap siswa yang menggunakan aplikasi Zenius berjumlah 100 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>1</b>	Laki-laki	41	41,0
<b>2</b>	Perempuan	59	59,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan artinya siswa yang menggunakan aplikasi Zenius didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	15	57	57,0
2	16	24	24,0
3	17	16	16,0
4	>17	3	3,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 15 tahun menempati tingkat tertinggi artinya siswa yang menggunakan aplikasi Zenius didominasi oleh siswa yang berusia 15 tahun sebanyak 57 orang.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan Orang tua**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Karyawan swasta	16	16,0
2	Wiraswasta	32	32,0
3	PNS	44	44,0
4	Lainnya	8	8,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan orang tua diketahui PNS menempati tingkat tertinggi artinya siswa yang menggunakan aplikasi Zenius didominasi oleh mahasiswa sebanyak 44 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan siswa berdasarkan tingkat kepentingan yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden  
Mengenai kepuasan siswa berdasarkan kepentingan**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Aplikasi Zenius yang digunakan modern dan berteknologi tinggi.	11	11.0	52	52.0	33	33.0	4	4.0	0	0
2	Fitur aplikasi Zenius tertata rapi	22	22.0	39	39.0	34	34.0	5	5.0	0	0
3	Pelayanan dan <i>customer service</i> cepat tanpa keraguan.	31	31.0	43	43.0	21	21.0	3	3.0	2	2.0
4	Guru menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami	22	22.0	37	37.0	36	36.0	4	4.0	1	1.0
5	Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	8	8.0	39	39.0	39	39.0	10	10.0	4	4.0
6	Aplikasi Zenius sigap menanggapi pertanyaan atau keluhan siswa .	14	14.0	54	54.0	30	30.0	2	2.0	0	0
7	Adanya menu untuk siswa berinteraksi dengan guru secara langsung.	32	32.0	41	41.0	23	23.0	4	4.0	0	0
8	Terdapat video dan trik cara cepat dalam menyelesaikan soal-soal ya	15	15.0	47	47.0	29	29.0	7	7.0	2	2.0
9	Siswa merasa aman karena diajarkan oleh guru – guru yang hebat	26	26.0	31	31.0	28	28.0	12	12.0	3	3.0
10	Banyak direkomendasikan oleh guru dan keluarga	24	24.0	38	38.0	26	26.0	10	10.0	2	2.0

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 7 mengenai “Adanya menu untuk siswa berinteraksi dengan guru secara langsung.” mendapat respon tertinggi dengan jawaban

sangat setuju yaitu sebanyak 32 orang atau 32,0%, sedangkan pernyataan 5 yang salah satunya mengenai “Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 8 orang atau 8,0%.

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden  
Mengenai kepuasan siswa berdasarkan kinerja**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Aplikasi Zenius yang digunakan modern dan berteknologi tinggi.	16	16.0	47	47.0	33	33.0	4	4.0	0	0
2	Fitur aplikasi Zenius tertata rapi	15	15.0	50	50.0	27	27.0	8	8.0	0	0
3	Pelayanan dan <i>customer service</i> cepat tanpa keraguan.	17	17.0	46	46.0	27	27.0	10	10.0	0	0
4	Guru menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami	19	19.0	34	34.0	41	41.0	4	4.0	2	2.0
5	Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	18	18.0	37	37.0	35	35.0	9	9.0	1	1.0
6	Aplikasi Zenius sigap menanggapi pertanyaan atau keluhan siswa .	31	31.0	33	33.0	30	30.0	6	6.0	0	0
7	Adanya menu untuk siswa berinteraksi dengan guru secara langsung.	12	12.0	41	41.0	38	38.0	7	7.0	2	2.0
8	Terdapat video dan trik cara cepat dalam menyelesaikan soal-soalnya	8	8.0	27	27.0	51	51.0	9	9.0	5	5.0
9	Siswa merasa aman karena diajarkan oleh guru – guru yang hebat	14	14.0	33	33.0	40	40.0	13	13.0	0	0
10	Banyak direkomendasikan oleh guru dan keluarga	18	18.0	36	36.0	36	36.0	10	10.0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 6 dengan pernyataan “Aplikasi Zenius sigap menanggapi pertanyaan atau keluhan siswa” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 31 orang atau 31,0%, sedangkan pernyataan 8 mengenai “Terdapat video dan trik cara cepat dalam menyelesaikan soal-soalnya.” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 8 orang atau 8,0%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $\text{sig} > 0,05$  (alpha) , maka tidak valid dan apabila  $\text{sig} < 0,05$  (alpha) ,maka valid.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai kepuasan siswa berdasarkan kepentingan**

Pernyataan	Sig	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,001	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,001	0,05	Valid
Butir 6	0,003	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,003	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,004	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan siswa berdasarkan kepentingan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan siswa berdasarkan kepentingan dinyatakan valid.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai kepuasan siswa berdasarkan kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha(0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,011	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,010	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,007	0,05	Valid
Butir 8	0,005	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai kepuasan siswa berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0.05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai mengenai kepuasan siswa berdasarkan kepentingan adalah valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan siswa atas pelayanan berdasarkan kepentingan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interprestasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Daftar Interpretasi Koefisien**

Koefisien $r$	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2016)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien $r$	Simpulan
Konsep Kepentingan	0,872	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,850	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha sebesar 0,872 untuk kepuasan siswa berdasarkan kepentingan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,850 untuk konsep kinerja dengan tingkat reliable sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pada analisis tingkat kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari siswa . Variabel yang dibahas adalah indicator dari pelayanan yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *ansurance*.

**Table 4.10 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepentingan**

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
T1	0	4	33	52	11	370	3.70
T2	0	5	34	39	22	378	3.78
R1	2	3	21	43	31	398	3.98
R2	1	4	36	37	22	375	3.75
RES1	4	10	39	39	8	337	3.37
RES2	0	2	30	54	14	380	3.80
E1	0	4	23	41	32	401	4.01
E2	2	7	29	47	15	366	3.66
A1	3	12	28	31	26	365	3.65
A2	2	10	26	38	24	372	3.72
<b>Total Rata-rata</b>						<b>37.42</b>	<b>3.74</b>

Sumber: Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis dari 100 siswa , nilai rata-rata tertinggi atribut kepentingan pada indikator *emphaty* sebesar 4,01 hal ini disebabkan karena siswa merasa bahwa indikator *emphaty* merupakan hal yang sangat penting, karena memberikan perhatian yang tulus yang diberikan oleh perusahaan sehingga siswa merasa sangat dihargain.

**Table 4.11 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja**

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
T1	0	4	33	47	16	375	3.75
T2	0	8	27	50	15	372	3.72
R1	0	10	27	46	17	370	3.70
R2	2	4	41	34	19	364	3.64
RES1	1	9	35	37	18	362	3.62
RES2	0	6	30	33	31	389	3.89
E1	2	7	38	41	12	354	3.54

E2	5	9	51	27	8	324	3.24
A1	0	13	40	33	14	348	3.48
A2	0	10	36	36	18	362	3.62
<b>Total Rata-rata</b>						<b>36.20</b>	<b>3.62</b>

Sumber: Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 100 siswa, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator *responsiveness* sebesar 3,89 hal ini hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari indikator *responsiveness* merupakan hal yang sangat baik, karena dengan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dengan penyampaian informasi yang jelas kepada siswa dapat membantu para siswa.

Perhitungan dalam *customer satisfaction index* mempertimbangkan nilai kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius. Perhitungan *customer satisfaction index* ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang disesuaikan dengan bobot masing-masing kepentingan

**Tabel 4.12**  
**Perhitungan Customer Satisfaction Index**

No.	Atribut	Kepentingan	weighted factors	Kinerja	weighted score
		mean importance score		mean satisfaction score	
1	<i>Tangible</i>	3.80	0.20	3.72	0.75
2	<i>Reliability</i>	3.85	0.20	3.72	0.76
3	<i>Ressponsivness</i>	3.63	0.19	3.42	0.66
4	<i>Emphaty</i>	3.87	0.20	3.45	0.71
5	<i>Assurance</i>	3.74	0.20	3.35	0.66
		<b>18.88</b>	<b>Weighted Average</b>		<b>3.53</b>

Sumber: Data diolah,2021

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = ( Highest Scale )Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{Weight\ Average}{Highest\ Scale} \times 100\% = \frac{3,53}{5} \times 100\% = \boxed{70,60}$$

Berdasarkan perhitungan CSI nilai yang didapatkan yaitu sebesar nilai 0,7060 atau 70,60%.

**Tabel 4.13**

**Kriteria Customer Satisfaction Index**

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber: Panduan Survey Kepuasan Siswa (Suhadi, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian jika dikaitkan dengan tabel kriteria *Customer Satisfaction Index* nilai kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 70,60% atau 0,7060. Jika didasarkan pada indeks kepuasan siswa maka nilai 0,7060 berada pada range 0,66 – 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas.

#### 4.4. Pembahasan

Kepuasan siswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya menurut Kotler (2009 p:49). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka siswa akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, siswa

akan puas, sedangkan kinerja melalui harapan siswa akan sangat puas. Harapan siswa dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.

Permasalahan yang terjadi di aplikasi Zenius adalah kurangnya minat siswa belajar menggunakan aplikasi Zenius dan terdapat beberapa keluhan terhadap aplikasi Zenius. Berdasarkan nilai keyakinan kepuasan siswa yang sangat penting ada pada atribut *emphaty*. *Emphaty* merupakan hal yang sangat penting, karena memberikan perhatian yang tulus yang diberikan oleh perusahaan sehingga siswa merasa sangat dihargain. Hal ini terkait adanya menu untuk siswa berinteraksi dengan guru secara langsung dan sangat direspon oleh para siswa pengguna aplikasi Zenius sebanyak 32 orang atau 32%. Sehingga hal ini perlu dipertahankan oleh pihak Zenius karena ini merupakan hal yang di anggap penting oleh para siswa. Sedangkan nilai kinerja kepuasan siswa yang sangat tinggi ada pada atribut *responsiveness*. *Responsiveness* merupakan hal yang sangat baik, karena dengan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dengan penyampaian informasi yang jelas kepada siswa dapat membantu para siswa. Hal ini terkait Aplikasi Zenius sigap menanggapi pertanyaan atau keluhan siswa dan sangat direspon oleh para siswa pengguna aplikasi Zenius sebanyak 31 orang atau 31%. Sehingga hal ini perlu dipertahankan oleh pihak Zenius karena ini merupakan kinerja terbaik yang diberikan oleh pihak Zenius untuk para siswa.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan siswa dengan model *customer satisfaction index* (CSI) pada siswa yang menggunakan aplikasi Zenius adalah sebesar 70,60% atau 0,7060, Jika didasarkan pada indeks kepuasan siswa maka nilai 0,7060, berada pada range 0,66 – 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas.

Syamsurijal (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan siswa mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pertemuan

antara kedua kepentingan ini akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan siswa pada suatu produk. Kepercayaan siswa merupakan hal yang ingin didapat oleh berbagai perusahaan dari para siswanya. Kepercayaan akan sikap terhadap merek, kualitas layanan, dan masih banyak lagi kepercayaan yang lain yang menjadi motivasi dari perusahaan untuk mengembangkan produknya. Namun, kepercayaan siswa bukan hal yang mudah untuk kita dapatkan serta menanamkan pemikiran yang positif pada kognitif siswa bukan hal yang gampang.

Siswa akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan kepada siswa sesuai dengan indikator berikut ini: (a) *Reliability* (Keandalan), pelayanan dikatakan tinggi jika kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (b) *Responsiveness* (Daya tanggap), para karyawan berkenaan senantiasa bersedia dan mampu untuk membantu para siswa dan merespons permintaan siswa, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (c) *Assurance* (*jaminan*), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan siswa terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para siswanya. (d) *Empaty* (perhatian), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika penyedia jasa dapat memahami masalah para siswanya dan bertindak demi kepentingan siswa. (e) *Tangibels* (bukti langsung), pelayanan jasa dikatakan baik jika daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan juga baik. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Tjiptono, 2014).