

BAB 4

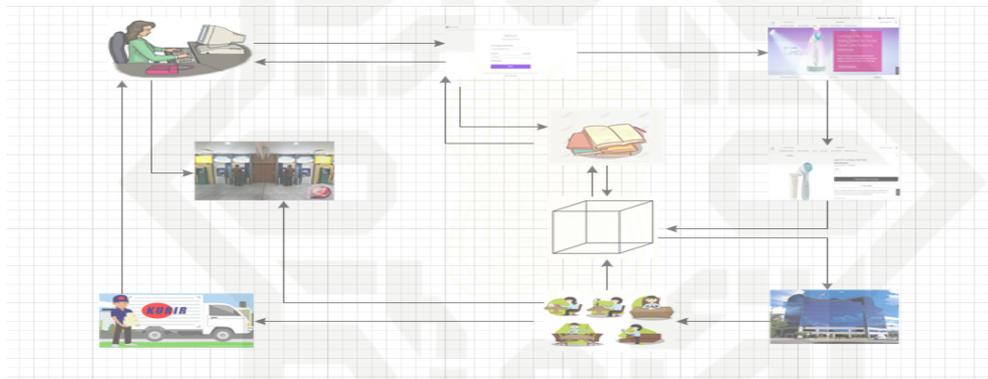
ANALISIS DAN HASIL

4.1 Analisis Website Nu Skin

Nu Skin sudah ada di Indonesia sejak tahun 2005. Website ini bertujuan untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan, Website berguna untuk melayani pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian produk, di Website pelanggan juga dapat memilih barang yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan sehingga proses pembelian dapat dilakukan tanpa harus datang ke *Business Center*.

4.2 Analisis Proses Bisnis Nu Skin

Gambar 4.1 merupakan alur proses bisnis yang terdapat di Website Nu Skin.



Gambar 4.1. Proses Bisnis pada Website

Penjelasan

1. Konsumen mengunjungi Website melalui www.nuskin.co.id
2. Login menggunakan username dan password yang telah didaftarkan sebelumnya.
3. Pilih Kategori Produk
4. Pilih Produk yang diinginkan
5. Masukkan barang ke keranjang belanja
6. Lakukan transaksi dengan mengisi alamat anda, kurir, layanan kirim dan metode pembayaran.
7. Lakukan pembayaran sesuai dengan metode pembayaran yang anda pilih.
8. Pihak Nu Skin akan memproses produk yang akan diproses oleh pelanggan dan mengirimkan melalui kurir.
9. Jika pelanggan telah membayar maka pihak Nu Skin akan mengirimkan melalui kurir sesuai dengan alamat pada saat melakukan transaksi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Identifikasi Masalah

Berikut merupakan identifikasi masalah yang terdapat pada *Website* Nu Skin berdasarkan dimensi *E-Servqual*.

Tabel 4.1. Analisa Permasalahan

Dimensi	Masalah	Penyebab
<i>Efisiency</i>	Pekerjaan berulang-ulang yang dilakukan pelanggan dan membuat pekerjaan tidak efisien dan pelanggan lebih memilih berbelanja di <i>Business center</i> daripada <i>Website</i> .	Karena BC sudah ada tersebar di 9 kota besar di Indonesia
<i>Fulfillment</i>	Stok barang yang di <i>Website</i> kadang tidak tersedia di <i>Business Center</i> atau di pusat karna produk yang di inginkan sudah habis dan belum di produksi kembali.	Karena Produk yang diinginkan sudah habis dan belum diproduksi kembali.
<i>Reliabilitas</i>	Info pembayaran yang terdapat di menu pembayaran pada <i>Website</i> Nu Skin sering tidak dapat di akses, ketika di klik salah satu menu pembayarannya, maka secara otomatis akan muncul, namun setelah di klik ulang maka secara langsung akan keluar dari <i>Website</i> , akibatnya pengguna <i>Website</i> harus melakukan pemesanan barang kembali.	Fitur yang ada di <i>Website</i> masih belum lengkap.
<i>Realibilitas</i>	Terdapat link Nu Skin, pusat pelayanan pelanggan yang tidak dapat diakses dan tidak dapat menyambung ke ujuan link sehingga tidak dapat mengetahui informasi apa saja yang terdapat pada link Nu Skin tersebut.	Fitur yang ada di <i>Website</i> masih belum lengkap.

4.4 Analisis Responden

Dalam Analisis responden ini akan disajikan karakteristik responden secara singkat. Karakteristik responden tersebut meliputi karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pekerjaan dan frekuensi pengunjung *Website*.

4.4.1 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini untuk menentukan banyaknya sampel penulis menggunakan rumus slovin. Berdasarkan data konsumen pada Nu Skin yang menggunakan *Website* sebanyak 5,000 pengguna. Persentase kelonggaran ketidakteelitian yang digunakan sebesar 10% maka diperoleh diambil yaitu akan dijelaskan pada Persamaan 4.1 berikut:

$$n = N(1 + Ne^2)n = \frac{5,000}{1+5,000(0,1)^2}n = \frac{5,000}{1+500}n = \frac{5,000}{501}n = 98,03$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

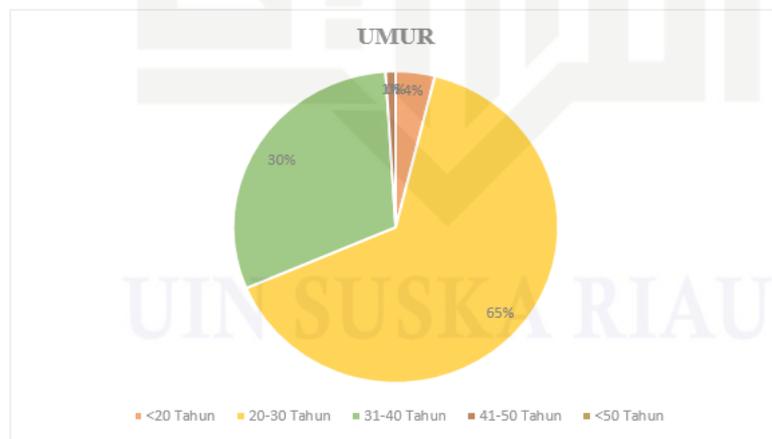
Dari rumus slovin diatas maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini adalah 98. Dari 98 orang ini ditujukan kepada pelanggan yang menggunakan *Website*. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah pengguna *Website* Nu Skin di Kota Pekanbaru.

4.4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini merupakan penelitian yang ditujukan kepada pengguna *Website* Nu Skin. Responden penelitian ini adalah pengguna *Website* Nu Skin yang berjumlah 98 orang. Subjek diminta untuk menceklis dengan bebas dari setiap pertanyaan yang berjumlah 25 pertanyaan persepsi dan 25 pertanyaan ekspektasi. Dari pertanyaan terdiri dari dimensi X1 yaitu *Effeciency* berjumlah 5 pertanyaan, dimensi X2 yaitu *Reliability* berjumlah 4 pertanyaan, dimensi X3 yaitu *Fulfillment* berjumlah 5 pertanyaan, dimensi X4 yaitu *Privacy* berjumlah 3 pertanyaan, dimensi X5 yaitu *Responsiveness* berjumlah 4 pertanyaan, dimensi X6 yaitu kompensasi berjumlah 2 pertanyaan, dimensi X7 yaitu kontak berjumlah 2 pertanyaan. Dari ketujuh dimensi tersebut akan berpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan pengguna.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuisisioner terdapat karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur pada Gambar 4.2.



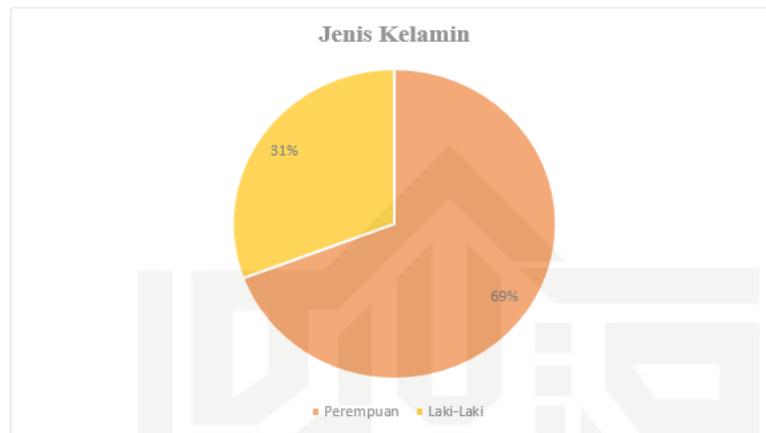
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan dari Gambar 4.2 jumlah responden sebanyak 98 orang terbagi menjadi 4% (4 orang) berusia kurang dari 20 tahun, 65% (66 orang) berusia 20-30 tahun, 30% (31 orang) berusia 31-40 tahun, 1% 1 orang berusia 41-50 tahun, dan 0% (0 orang) berusia ≤ 51 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna terbanyak *Website* adalah umur 20-30 tahun

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan jumlah 65% (66 orang,) dan pengguna paling sedikit adalah umur diatas 41-50 tahun dengan jumlah 1% (1 orang.)

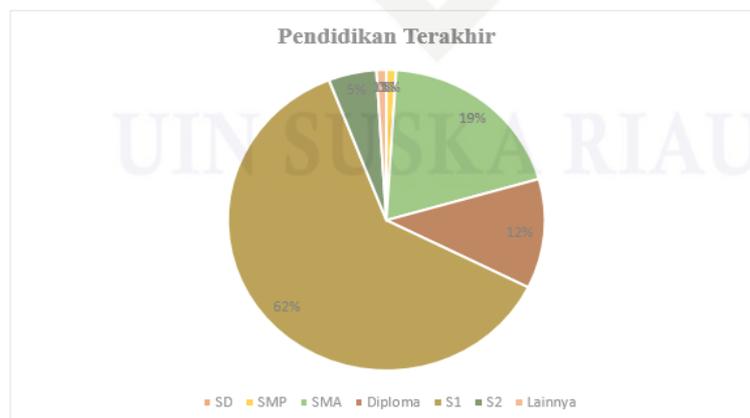
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Gambar 4.3



Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari Gambar 4.3 jumlah responden sebanyak 98 orang terbagi menjadi 69% (65 orang) dengan jenis kelamin perempuan, dan 31% (35 orang) berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna terbanyak *Website* adalah perempuan dengan jumlah 69% (65 orang,) dan pengguna paling sedikit adalah laki-laki dengan jumlah 31% (35 orang.)

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

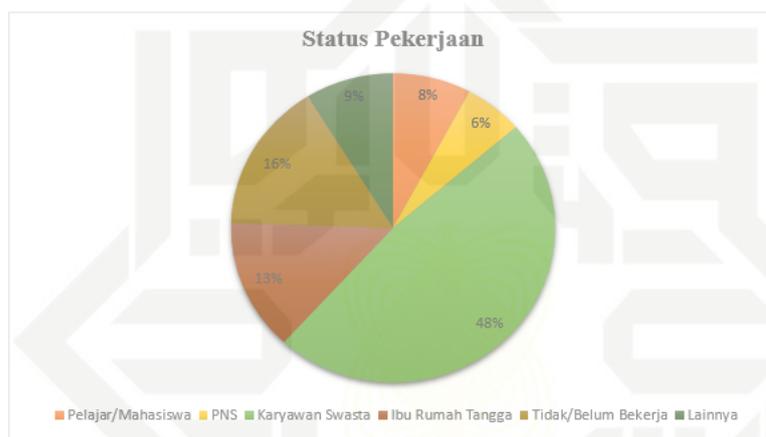
Berdasarkan dari Gambar 4.4 jumlah responden sebanyak 98 orang terbagi menjadi 0% tidak ada dengan pendidikan terakhir SD, 1% (1 orang) dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan terakhir SMP, 19% (19 orang) dengan pendidikan terakhir SMA, 12% (12 orang) dengan pendidikan terakhir Diploma, 62% (62 orang) dengan pendidikan terakhir S1, 5% (5 orang) dengan pendidikan terakhir S2, dan 1% (1 orang) dengan pendidikan terakhir lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna terbanyak *Website Nu Skin* adalah dengan pendidikan terakhir 62% (63 orang,) dan pengguna paling sedikit adalah dengan pendidikan terakhir SD 0%, SMP 1%, dan lainnya 1%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan status pekerjaan pada Gambar 4.5.



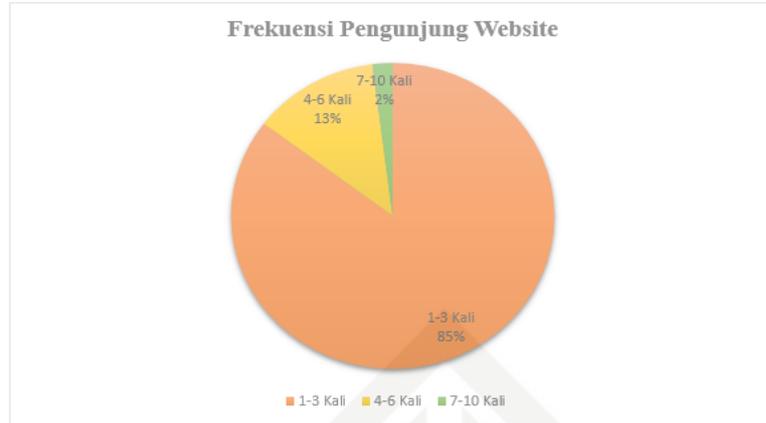
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan dari Gambar 4.5 jumlah responden sebanyak 98 orang terbagi menjadi 8% (8 orang) berstatus pelajar/mahasiswa, 6% (6 orang) bekerja sebagai PNS, 49% (49 orang) bekerja sebagai karyawan swasta, 14%(14 orang) berstatus IRT, 16% (16 orang) masih dalam tahap tidak/belum bekerja dan 9% (9 orang) pekerjaan lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna terbanyak *Website Nu Skin* adalah sebagai Karyawan Swasta dengan jumlah 49% (49 orang), dan pengguna paling sedikit adalah dalam tahap PNS dengan jumlah 6% (6 orang).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung pada Gambar 4.6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung

Berdasarkan dari Gambar 4.6 jumlah responde sebanyak 98 orang terbagi menjadi 85% (85 orang) dengan frekuensi pengunjung website sebanyak 1-3 kali dalam kurun waktu satu bulan, 13% (13 orang) dengan frekuensi pengunjung *Website* sebanyak 4-6 kali dalam kurun waktu satu bulan, 2% (2 orang) dengan frekuensi pengunjung *Website* sebanyak 7-10 kali dalam kurun waktu satu bulan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengunjung terbanyak *Website* adalah 1-3 kali dalam kurun waktu satu bulan dengan jumlah 85% (85 orang), dan pengunjung paling sedikit 7-10 kali dalam kurun waktu satu bulan dengan jumlah 2% (2 orang).

4.5 Operasionalisasi Variabel

Seperti yang dikemukakan dalam objek penelitian, variabel yang diteliti adalah pengaruh *Service Quality* yang terdiri dari *Reability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privasi*, *Responsifness*, *Compensation* dan *Contac* dan *Assurance*. Kepuasan pelanggan. Secara lebih rinci operasionalisasi variabelnya dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel
<i>Service Quality</i>	Kualitas pelayanan adalah sebuah fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan reliabilitas, kualitas jaminan, kualitas tanggung jawab, kualitas empati, dan kualitas fisik (Carrillat, Jaramillo, dan Mulki, 2009)	<i>Reability</i> , berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati



Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel (Tabel Lanjutan...)

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel
		<p><i>Efficiency</i>, berkaitan dengan ketepatan atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya.</p> <p><i>fulfillment</i>, memiliki andil yang cukup besar dalam membantu sebagai penjual untuk memproses pesanan konsumen.</p> <p><i>Privasi</i>, kerahasiaan pribadi atau keluasaan pribadi adalah kemampuan individu untuk menutup atau melindungi kehidupan dan urusan personalnya.</p> <p><i>Responsifness</i>, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.</p> <p><i>Compensation</i>, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.</p> <p><i>Contac</i>, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel (Tabel Lanjutan...)

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan/pengguna secara keseluruhan mempunyai tiga antecedent yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang diteliti	Pembelian Ulang Referensi kepada orang lain

4.6 Pengolahan Data dan Analisis

Setelah memperoleh data kuesioner, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data, tahapannya yaitu sebagai berikut:

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 22,0 dengan kriteria sebagai berikut.

1. Jika r hitung positif dan r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut valid
2. Jika r hitung negatif dan r hitung lebih kecil r tabel maka pernyataan tersebut valid
3. r hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*
4. Di dalam Tabel r Product Moment dapat dilihat pada lampiran untuk jumlah $100 n - 2 = 98$ responden dengan taraf signifikan 5% adalah 0,195. Jadi untuk nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah 0,195 dinyatakan tidak valid, adidi dari hasil uji validitas didapatkan seluruh hasil nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,195. Dengan demikian semua hasil dari uji validitas dinyatakan valid. Untuk melihat nilai r tabel dapat dilihat pada Lampiran D Tabel 4.3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3. Uji Validitas Persepsi Pengguna

Pertanyaan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
p1	0,248	$\geq 0,195$	Valid
p2	0,413	$\geq 0,195$	Valid
p3	0,189	$\geq 0,195$	Valid
p4	0,430	$\geq 0,195$	Valid
p5	0,420	$\geq 0,195$	Valid
p6	0,466	$\geq 0,195$	Valid
p7	0,540	$\geq 0,195$	Valid
p8	0,338	$\geq 0,195$	Valid
p9	0,469	$\geq 0,195$	Valid
p10	0,462	$\geq 0,195$	Valid
p11	0,488	$\geq 0,195$	Valid
p12	0,390	$\geq 0,195$	Valid
p13	0,346	$\geq 0,195$	Valid
p14	0,344	$\geq 0,195$	Valid
p15	0,481	$\geq 0,195$	Valid
p16	0,367	$\geq 0,195$	Valid
p17	0,259	$\geq 0,195$	Valid
p18	0,425	$\geq 0,195$	Valid
p19	0,346	$\geq 0,195$	Valid
p20	0,406	$\geq 0,195$	Valid
p21	0,388	$\geq 0,195$	Valid
p22	0,375	$\geq 0,195$	Valid
p23	0,389	$\geq 0,195$	Valid
p24	0,586	$\geq 0,195$	Valid
p25	0,224	$\geq 0,195$	Valid

Hasil Pengukuran Validitas Harapan Pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4. Uji Validitas Harapan Pengguna

Pertanyaan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
p1	0,218	$\geq 0,195$	Valid
p2	0,306	$\geq 0,195$	Valid
p3	0,238	$\geq 0,195$	Valid
p4	0,216	$\geq 0,195$	Valid
p5	0,321	$\geq 0,195$	Valid
p6	0,329	$\geq 0,195$	Valid
p7	0,245	$\geq 0,195$	Valid
p8	0,535	$\geq 0,195$	Valid
p9	0,534	$\geq 0,195$	Valid
p10	0,473	$\geq 0,195$	Valid
p11	0,351	$\geq 0,195$	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan Pengguna (Tabel lanjutan...)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
p12	0,328	$\geq 0,195$	Valid
p13	0,395	$\geq 0,195$	Valid
p14	0,271	$\geq 0,195$	Valid
p15	0,333	$\geq 0,195$	Valid
p16	0,218	$\geq 0,195$	Valid
p17	0,229	$\geq 0,195$	Valid
p18	0,363	$\geq 0,195$	Valid
p19	0,508	$\geq 0,195$	Valid
p20	0,432	$\geq 0,195$	Valid
p21	0,457	$\geq 0,195$	Valid
p22	0,445	$\geq 0,195$	Valid
p23	0,495	$\geq 0,195$	Valid
p24	0,475	$\geq 0,195$	Valid
p25	0,378	$\geq 0,195$	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan adalah valid, sesuai dengan pengukuran validitas nilai korelasi lebih besar dari r Tabel.

Uji validitas diatas dilakukan dengan *pearson* atau *product moment*, uji validitas yang telah didapatkan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4, taraf signifikan yang digunakan yaitu sebesar 5% adalah 0,195 jika nilai *corrected item-total* dibawah 0,195 maka dinyatakan tidak valid, hasil uji validitas didapatkan hasil nilai *Corrected Item-Total* lebih dari 0,195.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama, dan data disebut reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Jika skala dikelompokkan kedalam kelas dengan range yang sama maka dapat dilihat sebagai berikut:

1. Nilai *Alpa Cronbach* 0,00-0,20 berarti tidak reliabel.
2. Nilai *Alpa Cronbach* 0,21-0,40 berarti kurang reliabel.
3. Nilai *Alpa Cronbach* 0,41-0,60 berarti cukup reliabel.
4. Nilai *Alpa Cronbach* 0,61-0,80 berarti reliabel.
5. Nilai *Alpa Cronbach* 0,81-1,00 berarti sangat reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Harapan Pengguna

Pertanyaan	Alpha If Item Deleted (Persepsi)	Alpha If Item Deleted (Ekspektasi)	Keterangan
p1	0,770	0,729	Reliabel
p2	0,760	0,724	Reliabel
p3	0,773	0,729	Reliabel
p4	0,759	0,729	Reliabel
p5	0,760	0,722	Reliabel
p6	0,757	0,722	Reliabel
p7	0,752	0,728	Reliabel
p8	0,765	0,706	Reliabel
p9	0,757	0,706	Reliabel
p10	0,757	0,711	Reliabel
p11	0,755	0,721	Reliabel
p12	0,762	0,723	Reliabel
p13	0,764	0,717	Reliabel
p14	0,764	0,726	Reliabel
p15	0,756	0,722	Reliabel
p16	0,763	0,730	Reliabel
p17	0,772	0,730	Reliabel
p18	0,759	0,720	Reliabel
p19	0,764	0,708	Reliabel
p20	0,761	0,714	Reliabel
p21	0,762	0,712	Reliabel
p22	0,762	0,713	Reliabel
p23	0,762	0,709	Reliabel
p24	0,749	0,711	Reliabel
p25	0,771	0,718	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan item pernyataan adalah reliabel sesuai dengan pengukuran standar *Cronbrach Alpha*, karena nilai lebih besar dari 0,61, maka pernyataan dikatakan reliabel. Dan hasil dari pengolahan data tersebut semuanya reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian karena $\alpha > 0,61$.

4.6.3 Perhitungan Nilai *E-Servqual*

Dari penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan kepada pengguna *Website Nuskin* didapat 98 kuesioner yang layak diolah menggunakan metode *E-Servqual*. Perhitungan *E-Servqual* pada penelitian ini menggunakan *Microsof Excel 2013*. Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *E-Servqual* adalah sebagai berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menentukan rata-rata nilai persepsi (SKij) dan ekspektasi (Eij) untuk setiap variabel dengan menjumlahkan pertanyaan dengan berdasarkan banyaknya responden kemudian dibagi dengan jumlah responden tersebut. Berdasarkan Persamaan 4.2 dan Persamaan 4.3 maka didapatlah hasil perhitungan jumlah rata-rata hasil jawaban responden perpernyataan.

(a) Persepsi

$$\overline{SKij} = \frac{\sum Sij}{n} \overline{SKij} = \frac{4+4+4+4+4+...3}{100} \overline{SKij} = 3,48$$

(b) Ekspektasi

$$\overline{EKij} = \frac{\sum Eij}{n} \overline{Eij} = \frac{4+4+4+4+4+...4}{100} \overline{Eij} = 3,57$$

Perhitungan tersebut dilakukan sampai pada pernyataan ke-25 dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi

Pertanyaan	SKij	Eij
p1	3,48	3,37
p2	3,40	3,43
p3	3,58	3,49
p4	3,66	3,65
p5	3,42	3,39
p6	3,49	3,45
p7	3,35	3,35
p8	3,48	3,38
p9	3,33	3,37
p10	3,41	3,44
p11	3,41	3,37
p12	3,40	3,40
p13	3,34	3,30
p14	3,33	3,33
p15	3,54	3,51
p16	3,43	3,45
p17	3,38	3,37
p18	3,33	3,41
p19	3,35	3,31
p20	3,34	3,44
p21	3,32	3,43
p22	3,41	3,39
p23	3,45	3,43
p24	3,34	3,33
p25	3,35	3,31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil nilai *E-Servqual* yang ada pada Tabel 4.6 dapat dilihat hasil nilai rata-rata persepsi (SKij) dan Ekspektasi (Eij). Hasil tertinggi pada responden nilai rata-rata persepsi yaitu pada pernyataan (P4) yaitu sebesar 3,66 dan yang terendah ada pada pernyataan (P21) yaitu sebesar 3,32.

Hasil nilai rata-rata ekspektasi pada responden yang tertinggi adalah pada pernyataan (P4) yaitu sebesar 3,65 dan yang terendah terletak pada pernyataan (P14) yaitu sebesar 3,33. Dalam hasil analisis perhitungan nilai *E-Servqual* ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Website* Nu Skin sudah memenuhi harapan pengguna (*user*).

2. Menghitung rata rata persepsi perdimensi

Berdasarkan pereksdimensi Persamaan 2.3 maka didapatlah hasil perhitungan jumlah rata-rata jawaban pernyataan perdimensi.

Berikut perhitungan rata-rata persepsi terdapat pada Persamaan 4.4 dan Ekspektasi pada Persamaan 4.5

(a) Persepsi

$$\overline{SKdr} = \frac{\sum SKdr}{mr} \overline{SKdr} = \frac{3,48+3,40+3,58+3,66+3,42}{5} \overline{SKdr} = 3,53$$

(b) Ekspektasi

$$\overline{Edr} = \frac{\sum Edr}{mr} \overline{Edr} = \frac{3,57+3,43+3,49+3,65+3,39}{5} \overline{Edr} = 3,51$$

Rata-rata nilai keseluruhan Persepsi dan Ekspektasi tiap dimensi dapat dilihat Tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7. Nilai Rata-Rata Perdimensi

No	Dimensi	SKij	Eij
1	Efisien	3,53	3,51
2	Realibility	2,73	2,71
3	Fulfilment	3,38	3,39
4	Privasi	2,07	2,09
5	Responsive	2,66	2,75
6	Kompensasi	1,38	1,38
7	Kontak	1,34	1,40

Dari Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa selisih nilai persepsi dan ekspektasi untuk tiap dimensi *E-Servqual*, Hasil nilai perdimensi bedasarkan responden tertinggi pada dimensi ini yaitu pada persepsi Effisien yaitu sebesar 3,38 dan yang terendah yaitu pada dimensi Kontak yaitu sebesar 1,34. Sedangkan ekspektasi yang tertinggi yaitu terdapat pada dimensi efisien yaitu sebesar 3,51, dan yang terendah yaitu pada dimens Kompensasi yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebesar 1,38.

Sehingga dapat diketahui nilai persepsi lebih besar dari pada nilai ekspektasi terhadap semua dimensi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *website* nu skin perdimensi *E-Servqual* dapat dikatakan sudah cukup sesuai dengan harapan atau ekspektasi dari pengguna *Website* Nu Skin.

3. Menghitung nilai kesenjangan gap *E-Servqual* perpernyataan Nilai *E-Servqual* untuk pernyataan 1:

Nilai *E-Servqual* = nilai persepsi–nilai ekspektasi

Nilai *E-Servqual* = 3,48 – 3,37 = 0,11

Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8. Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi

Pertanyaan	SKij	Eij	GAP
p1	3,48	3,37	0,11
p2	3,40	3,43	-0,03
p3	3,58	3,49	0,09
p4	3,66	3,65	0,01
p5	3,42	3,39	0,03
p6	3,49	3,45	0,04
p7	3,35	3,35	0
p8	3,48	3,38	0,1
p9	3,33	3,37	-0,04
p10	3,41	3,44	-0,03
p11	3,41	3,37	0,04
p12	3,40	3,40	0
p13	3,34	3,30	0,04
p14	3,33	3,33	0
p15	3,54	3,51	0,03
p16	3,43	3,45	-0,02
p17	3,38	3,37	0,01
p18	3,33	3,41	-0,08
p19	3,35	3,41	0,01
p20	3,34	3,31	0,03
p21	3,32	3,43	-0,11
p22	3,41	3,39	0,02
p23	3,45	3,43	0,02
p24	3,34	3,33	0,01
p25	3,35	3,31	0,04

Dalam perhitungan nilai *E-Servqual* juga akan menghitung nilai kesenjangan *E-Servqual* perpernyataan sesuai dengan rumus pada bab II pada ru-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mus persamaan Nilai *E-Servqual* = nilai persepsi–nilai ekspektasi. Pada responden nilai gap tertinggi yaitu terletak pada pernyataan (P24) yaitu sebesar 0,19 dan gap yang terendah terdapat pada pernyataan (P3) yaitu sebesar 0,9. jadi dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan kesenjangan *E-Servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.8 semua nilai gap pada setiap pernyataan bernilai positif, hal ini berarti dari harapan pengguna terhadap layanan *Website* Nu skin sudah sesuai dengan kenyataan selama ini.

4. Menghitung nilai gap *E-Servqual* perdimensi sama halnya dengan perhitungan *E-Servqual* perpernyataan, *E-Servqual* perdimensi juga demikian, hasil pengurangan dengan rata–rata nilai dimensi persepsi dikurang dengan nilai rata–rata ekspektasi. Nilai *E-Servqual* perdimensi dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Dimensi } E\text{-Servqual} &= \text{nilai persepsi} - \text{nilai ekspektasi} \\ &= 3,53 - 3,51 \\ &= 0,02 \end{aligned}$$

Nilai Rata-Rata Dimensi Persepsi dan Ekspektasi dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini.

Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata Dimensi Persepsi Dan Ekspektasi

No	Dimensi	SKij	Eij	GAP
1	Efisien	3,53	3,51	0,02
2	Realibility	2,73	2,71	0,02
3	Fulfilment	3,38	3,39	-0,01
4	Privasi	2,07	2,09	-0,02
5	Responsive	2,66	2,75	-0,09
6	Kompensasi	1,38	1,39	-0,01
7	Kontak	1,34	1,40	0,06

Dalam menghitung nilai *E-Servqual* jagan akan menghitung kesenjangan *E-Servqual* perdimensi yaitu dengan menggunakan rumus yang sama nilai *E-Servqual* = nilai persepsi nilai ekspektasi hasil dari gap perdimensi ini dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai gap perdimensi responden yang paling tinggi terdapat pada dimensi *Responsive* yaitu -0,09 dan yang paling rendah yaitu pada dimensi *Efisien* dan *Realibility* dengan nilai gap yaitu 0,02 dan 0,02. hasil dari gap perdimensi bernilai positif, jadi dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna terhadap layanan *Website* Nu skin sudah sesuai dengan kenyataan selama ini, kecuali pada dimensi *Fulfilment*, *Privasi*, *Responsive*, *Kompensasi* dan *Kontak* yang bernilai negative yang artinya harapan terhadap layanan *Website* lebih besar dari kenyataan saat ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Perhitungan nilai *E-Servqual* secara menyeluruh atau penilaian kualitas layanan elektronik secara menyeluruh yang disebut dengan total *Electronic Service Quality* (TESQ).

Berdasarkan rumus Persamaan 2.4 maka didapatkan hasil perhitungan nilai gap perpernyataan. Perhitungan TESQ dapat dilihat pada Persamaan 4.6.

$$\begin{aligned} \overline{TESQ} &= \frac{3,48+3,40+\dots+3,35}{100} - \frac{3,57+3,43+\dots+3,45}{100} = \frac{85,32}{25} - \frac{87,63}{25} \\ &= 3,41 - 3,47 \\ &= -0,06 \end{aligned}$$

Selanjutnya dalam menghitung nilai *E-Servqual* secara keseluruhan atau penilaian kualitas layanan elektronik secara menyeluruh yang disebut dengan TESQ. Jadi hasil TESQ pada responden customer yaitu sebesar -0,06 yang berarti nilai TESQ yang bernilai negatif yang artinya layanan *Website Nu Skin* belum memuaskan. Hasil ini diperoleh dari persepsi atau kenyataan layanan yang diberikan dengan ekspektasi atau harapan yang diinginkan pengguna. Sebagaimana yang diterangkan pada metode *E-Servqual* bila nilai sama dengan nol dikatakan “memuaskan”, besar dari nol ≥ 0 “sangat memuaskan”, sedangkan kecil dari nol $0 \leq$ “belum memuaskan”.

4.6.4 Perhitungan CSI

Sesuai dengan rumus persamaan CSI yang telah diuraikan maka hasil dari pengolahan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen. Berikut perhitungan Y1 berdasarkan rumus 2.5:

Dapat dilihat pada Persamaan 4.9

$$\begin{aligned} MIS &= \frac{4+4+4+4+4+\dots+3}{100} \\ MIS &= 3,48 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan MIS dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. MIS

Kepentingan	MIS
Y1	3,48
Y2	3,40
Y3	3,58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.10 MIS (Tabel lanjutan...)

Kepentingan	MIS
Y4	3,66
Y5	3,42
Y6	3,49
Y7	3,35
Y8	3,48
Y9	3,33
Y10	3,41
Y11	3,41
Y12	3,40
Y13	3,34
Y14	3,33
Y15	3,54
Y16	3,43
Y17	3,38
Y18	3,33
Y19	3,35
Y20	3,34
Y21	3,32
Y22	3,41
Y23	3,45
Y24	3,34
Y25	3,35
JUMLAH	85,32

Dimana n merupakan jumlah responden, Y ke-i merupakan nilai kepentingan atribut Y ke-i nilai kepentingan diambil dari nilai persepsi.

Dalam menghitung nilai CSI ada beberapa langkah yaitu menentukan *Mean Inportance Score* (MIS) yang didapatkan dari nilai rata-rata kepentingan tiap pelanggan, Nilai MIS ini yang terendah terdapat pada pernyataan Y18 yaitu sebesar 3,33, dan nilai tertinggi terdapat pada Y4 yaitu sebesar 3,66.

2. Menentukan *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dimana p merupakan atribut kepentingan ke-p.

Dapat dilihat pada Persamaan 4.8

$$WF = \frac{3,48}{4+4+4+4+\dots+3} \times 100\% \quad WF = \frac{3,48}{85,32} \times 100\%$$

$$WF = 0,040 \times 100\%$$

$$WF = 0,04\%$$

Hasil perhitungan WF dapat dilihat pada Tabel 4.11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.11. Nilai *Weight Factors* (WF)

Kepentingan	WF	WF%
Y1	0,040	4%
Y2	0,039	3,9%
Y3	0,041	4,1%
Y4	0,042	4,2%
Y5	0,040	4%
Y6	0,040	4%
Y7	0,039	3,9%
Y8	0,040	4%
Y9	0,039	3,9%
Y10	0,039	3,9%
Y11	0,039	3,9%
Y12	0,039	3,9%
Y13	0,039	3,9%
Y14	0,039	3,9%
Y15	0,041	4,1%
Y16	0,040	4%
Y17	0,039	3,9%
Y18	0,039	3,9%
Y19	0,039	3,9%
Y20	0,039	3,9%
Y21	0,038	3,8%
Y22	0,039	3,9%
Y23	0,040	4%
Y24	0,039	3,9%
Y25	0,039	3,9%

3. Menentukan *Weight Score* (WS)

Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini adalah hasil dari perkalian antara WF rata-rata tingkat kepuasan X *Means Satisfaction Score* (MSS).

Untuk menentukan nilai WS maka dapat digunakan persamaan.

Perhitungan WS untuk atribut ke -1 adalah sebagai berikut:

$$WS1 = WF1 \times MSS$$

$$WS1 = 0,040 \times 3,48$$

$$WS1 = 0,13$$

Hasil perhitungan (WS) dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Nilai *Weight Score* (WS)

Kepentingan	WS
Y1	0,13
Y2	0,13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.12 Nilai *Weigh Score* (WS) (Tabel lanjutan...)

Kepentingan	WS
Y3	0,14
Y4	0,14
Y5	0,13
Y6	0,13
Y7	0,13
Y8	0,13
Y9	0,13
Y10	0,13
Y11	0,13
Y12	0,13
Y13	0,13
Y14	0,13
Y15	0,14
Y16	0,13
Y17	0,13
Y18	0,13
Y19	0,13
Y20	0,13
Y21	0,13
Y22	0,13
Y23	0,13
Y24	0,13
Y25	0,13
JUMLAH WSI	3,41

4. Menentukan nilai CSI.

Perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

Dapat dilihat pada Persamaan 4.9

$$CSI = \frac{0,13+0,13+0,14+0,14+\dots+0,13}{4} \times 100\% = CSI \frac{3,41}{4} \times 100\%$$

$$CSI = 0,85 \times 100\%$$

$$CSI = 85\%$$

Jadi nilai CSI yang didapat adalah 0,85 (85%).

Menghitung nilai untuk menentukan nilai CSI Maka menggunakan r persamaan yang terdapat pada bab II, nilai CSI ini didapat dari jumlah keseluruhan MSI Maka hasil yang didapat untuk nilai CSI berdasarkan responden yang didapatkan adalah 0,85 (85%) dapat dikatakan puas. Nilai CSI untuk responden dikatakan Puas dengan layanan *Website* Nu skin karena kualitas dari layanan *Website* sudah sesuai dengan harapan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

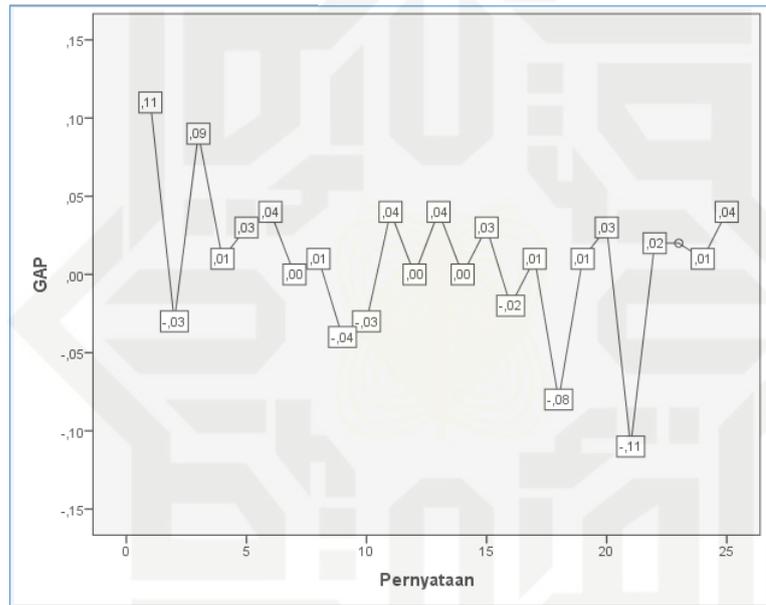
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.7 Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap nilai *E-Servqual* perpernyataan/variabel, nilai *E-Servqual* perdimensi, nilai total *E-Servqual*, dan analisis perbaikan kualitas layanan.

4.7.1 Nilai *Servqual* Pervariabel

Gambar 4.7 dibawah ini menjelaskan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan dan diolah. Berdasarkan gambar tersebut dapat terlihat ada 6 Variabel bernilai negatif.



Gambar 4.7. Gap atau Kesenjangan Perpernyataan

Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi

No	Nilai <i>E-Servqual</i>	Pernyataan
1	P21 -0,11	Transaksi di <i>Website</i> Nu Skin mudah dilakukan
2	P18 -0,08	<i>Website</i> Nu Skin menyediakan jaminan eksplisit privasi konsumen
3	P9 -0,04	Transaksi di <i>Website</i> Nu Skin dapat dilakukan selama 24 Jam
4	P2 -0,03	Pelanggan mudah untuk mencari produk yang diinginkan
5	P10 -0,03	Halaman pada <i>Website</i> Nu Skin tidak mengalami hang pada saat melakukan transaksi
6	P16 -0,02	Data Pribadi konsumen <i>Website</i> Nu Skin terlindungi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi (Tabel lanjutan...)

No	Nilai <i>E-Servqual</i>	Pernyataan
7	P7 0	<i>Website</i> Nu Skin mudah ditemukan di <i>search engine</i>
8	P12 0	Pengiriman barang sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan
9	P14 0	Semua Informasi yang ada di <i>Website</i> Nu Skin adalah benar.
10	P17 0,01	Data transaksi konsumen <i>Website</i> Nu Skin terlindungi.
11	P4 0,01	Informasi mengenai pemesanan dan pembayaran disampaikan dengan jelas disertai dengan gambar yang memudahkan pelanggan dalam mencerna setiap tahapan dengan baik.
12	P8 0,01	<i>Website</i> Nu Skin menyediakan beberapa pilihan pembayaran sesuai dengan kebutuhan pelanggan
13	P19 0,01	<i>Website</i> Nu Skin memiliki desain yang menarik
14	P24 0,01	Tersedianya call center 24 Jam untuk melayani
15	P22 0,02	Layanan <i>Website</i> Nu Skin dapat terpersonalisasi oleh konsumen
16	P23 0,02	Pengembalian dan karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan
17	P5 0,03	Pelanggan dapat meninggalkan <i>Website</i> Nu Skin dengan mudah
18	P20 0,03	Cara mencari atau melihat produk di <i>website</i> Nu Skin menarik
19	P15 0,03	Tidak terjadi perubahan harga produk ketika telah terjadi transaksi pembelian barang di <i>Website</i> Nu Skin
20	P25 0,04	<i>Customer service</i> yang melayani keluhan dengan baik dan cepat
21	P13 0,04	Penawaran yang diberikan sesuai dengan apa adanya
22	P6 0,04	Fitur-fitur yang ada pada <i>Website</i> Nu Skin berfungsi dengan kegunaannya
23	P11 0,04	Stok barang yang ditulis di <i>Website</i> Nu Skin selalu ready
24	P3 0,09	<i>Website</i> Nu Skin memungkinkan untuk melakukan transaksi secara lengkap dan cepat
25	P1 0,11	Pelanggan mudah untuk mengakses <i>Website</i> Nu Skin dimana saja dan kapanpun

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat nilai Gap E-Servqual dari nilai Gap tertinggi hingga nilai gap terendah perpernyataan. Nilai gap e-Servqual yang paling

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

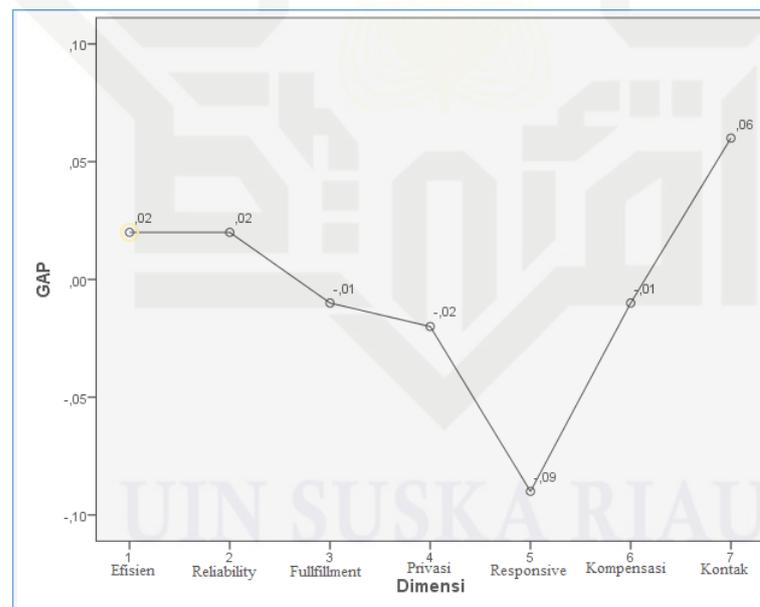
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi ada di pernyataan ke 21, yaitu pada Transaksi di *Website* Nuskin mudah dilakukan dengan nilai gap -0,11 bernilai negatif yang artinya Saat pelanggan sedang melakukan transaksi seringkali bermasalah dan *error*. Sedangkan nilai gap terendah pada pernyataan ke-1, yaitu pada Pelanggan mudah untuk mengakses *Website* Nu Skin kapanpun dan dimanapun dengan nilai gap 0,11 bernilai positif yang artinya pelanggan sudah sangat puas dengan layanan *Website* Nu Skin yang mudah diakses kapanpun.

Melalui gap ini maka dapat memudahkan pihak *Website* dalam memberikan pelayanan dan pada layanan mana saja yang berada pada layanan tertinggi dan terendah. Setelah diketahui maka pihak *Website* dapat dengan mudah melakukan perbaikan pada pernyataan yang sudah bernilai tinggi agar kualitas layanan *Website* dapat ditingkatkan lagi.

4.7.2 Nilai *E-Servqual* Perdimensi

Sebagaimana hasil perhitungan nilai *E-Servqual* perdimensi yang telah dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8. *Gap* Perdimensi

Gap perdimensi dapat dilihat pada Gambar 4.8.

Nilai *E-Servqual* peritem pernyataan

1. Dimensi Efisien 0,02.
2. Dimensi Reliability 0,02.
3. Dimensi Fulfillment -0,01.
4. Dimensi Privasi -0,02.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dimensi Responsive -0,09.
6. Dimensi kompensasi -0,01.
7. Dimensi kontak 0,06.

Berdasarkan Gambar 4.8 dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan nilai *gap* perdimensi bernilai negatif. Adapun *gap* dimensi *Responsive* adalah -0,09, *gap* dimensi *Privasy* adalah -0,02, *gap* dimensi *Fulfillment* adalah -0,01, *gap* dimensi *Kompensasi* adalah -0,01, *gap* dimensi *kontak* adalah 0,06 *gap* dimensi *Reability* adalah 0,02 dan *gap* dimensi *Effisien* adalah 0,02.

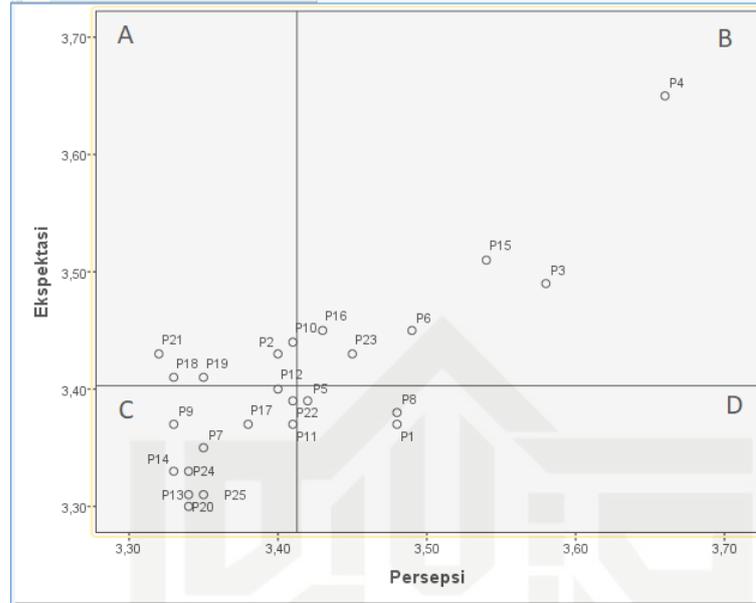
Dimensi daya tanggap *Responsiveness* memiliki nilai *gap* tertinggi yakni -0,09 dan dimensi *privasi Effisien* dan *Realibility* memiliki nilai *gap* terendah yakni 0,02. Hampir keseluruhan layanan perdimensi yang diberikan oleh *Website Nu Skin* saat ini belum bisa dikatakan baik, oleh karena itu perlu dimaksimalkan dan dilakukan perbaikan-perbaikan layanan *Website* agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pengguna khususnya pelanggan.

4.7.3 Analisis Perbaikan Kualitas Layanan

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai usulan perbaikan layanan pada *Website Nu skin*. Untuk menentukan prioritas perbaikan layanan *Website* tersebut maka digunakan diagram kartesius. Dengan adanya diagram kartesius perbaikan kualitas layanan *Website* ini diharapkan pada pihak *Nu skin* dapat mengetahui layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu, sebagai pihak penyedia layanan *Website* perlu melakukan perbaikan layanan *Website* ini agar lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pengguna yang menggunakan *Website* sehingga pekerjaan akan lebih maksimal Gambar 4.9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.9. Perbaikan Layanan Website

Dari Gambar 4.9 terlihat bahwa:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan pernyataan/variabel yang dinilai sangat penting oleh pengguna *website*, namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan (kinerja *Website Nu Skin* rendah, sedangkan harapan pengguna tinggi). Kuadran A memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna yang menggunakan *Website Nu Skin*, namun pelayanannya tidak memuaskan sehingga pihak *Nu Skin* harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Atribut-atribut pada kuadran ini merupakan kekurangan yang dimiliki oleh *Website Nu Skin*. Pada Tabel 4.14 berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A beserta urutan prioritas perbaikannya.

Tabel 4.14. Pernyataan pada Kuadran A

No	Pernyataan	Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	GAP
1	P21. Transaksi di <i>Website Nu Skin</i> mudah dilakukan	<i>Responsiveness</i>	3,32	3,43	-0,11
2	P18. <i>Website Nu Skin</i> menyediakan jaminan eksplisit privasi konsumen	<i>Privacy</i>	3,33	3,41	-0,08
3	P19. <i>Website Nu Skin</i> memiliki desain yang menarik	<i>Responsiveness</i>	3,35	3,34	0,01
4	P2. Pelanggan mudah untuk mencari produk yang diinginkan	<i>Efficiency</i>	3,40	3,43	-0,03

Tabel 4.14 Pernyataan pada Kuadran A (Tabel lanjutan...)

No	Pernyataan	Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	GAP
5	P10. Halaman pada <i>Website</i> Nu Skin tidak mengalami hang pada saat melakukan transaksi	<i>Reliability</i>	3,41	3,44	-0,03

Dari Tabel 4.14 diatas dapat diketahui fakta yang terjadi pada Nu Skin Pekanbaru terhadap layanan *Website* sebagai berikut:

P21: Transaksi di *Website* Nu Skin mudah dilakukan, pengguna belum puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu -0,11. Pengguna layanan *Website* masih belum puas dengan layanan ini, karena *error* masih sering terjadi dan menyebabkan pengguna terkendala dan tidak dapat menggunakan layanan *Website*. Dengan begitu Pihak Nu Skin atau superuser untuk lebih menaikkan kapasitas bandwidth *Website*, agar tingkat terjadinya *error* bisa diminimalisirkan dan pengguna lebih puas dalam penggunaan *Website* Nu Skin tersebut serta beroperasi dengan lancar.

P18: *Website* Nu Skin menyediakan jaminan eksplisit privasi konsumen, Pengguna belum puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu -0,08. Sebagian pengguna merasa telah menerima produk yang mereka pesan dengan baik dan sesuai dengan apa yang mereka pesan. Namun dengan gap tersebut bisa berkemungkinan pengguna juga tidak puas atas jaminan dari *Website* dengan keterlambatan proses pengiriman barang.

P19: *Website* Nu Skin memiliki desain yang menarik, pengguna puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu 0,01. pengguna sangat puas dengan tampilan *Website* Nu Skin pada saat ini.

P2: Pelanggan mudah untuk mencari produk yang diinginkan, pengguna belum puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu -0,03. Pelanggan cukup puas dengan pernyataan ini namun yang membuat pelanggan tidak puas dengan pernyataan ini saat mencari nama produk yang diinginkan sering kali tidak ditemukan karena nama produk yang susah penyebutanya.

P10: Halaman pada *Website* Nu Skin tidak mengalami hang pada saat melakukan transaksi, pengguna belum puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu -0,03. Artinya pelanggan tidak puas dengan layanan merasa puas dengan layanan ini karena dimana saat melakukan belanja atau melihat-lihat produk sering kali hang dan tidak bisa diakses. Hal ini di karenakan *down server* pada saat pengguna yang banyak mengakses *Website* secara bersamaan. Oleh sebab itu layanan ini harus lebih ditingkatkan agar

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- saat pelanggan mengakses *Website* tidak adanya kendala maupun hambatan.
2. Kuadran B
Pernyataan yang berada pada kuadran B merupakan golongan pernyataan atau variabel yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan karena pelanggan yang menggunakan *Website* telah puas dengan layanan tersebut tetapi pelanggan menginginkan layanan yang diberikan lebih baik lagi. Namun meski demikian masih terdapat nilai-nilai negatif pada kuadran ini. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran B beserta urutan prioritas perbaikan layanannya Tabel 4.15.

Tabel 4.15. Pernyataan pada kuadran B

No	Pernyataan	Dimensi	Persepsi Ekspektasi		GAP
1	P16. Data Pribadi konsumen <i>Website</i> Nu Skin terlindungi	<i>Privacy</i>	3,43	3,45	-0,02
2	P23. Pengembalian dan karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan	Kompensasi	3,45	3,43	0,02
3	P6. Fitur-fitur yang ada pada <i>Website</i> Nu Skin berfungsi dengan kegunaannya	<i>Reliability</i>	3,49	3,45	0,04
4	P15. Tidak terjadi perubahan harga produk ketika telah terjadi transaksi pembelian barang di <i>Website</i> Nu Skin	<i>Fulfillment</i>	3,54	3,51	0,03
5	P3. <i>Website</i> Nu Skin memungkinkan untuk melakukan transaksi secara lengkap dan cepat	<i>Effeciency</i>	3,58	3,49	0,09
6	P4. Informasi mengenai pemesanan dan pembayaran disampaikan dengan jelas (disertai dengan gambar yang memudahkan pelanggan dalam mencerna setiap tahapan dengan baik)	<i>Effeciency</i>	3,66	3,65	0,01

Dari Tabel 4.15 diatas dapat diketahui fakta yang terjadi pada Nu Skin Pekanbaru terhadap layanan *Website* sebagai berikut:

P16: Data Pribadi Konsumen *Website* Nu Skin terlindungi, pengguna belum puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini yaitu -0,02. Informasi yang ada didalam *Website* Nu Skin terlindungi, aman dan tidak bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Adanya gap negatif pada pernyataan ini, artinya pelanggan tidak puas dengan pelayanan di per-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nyataan ini. Adanya peningkatan agar data dan informasi penggunaan aman dan lebih baik.

P23: Pengembalian dan karena barang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan, pernyataan ini pelanggan sudah sangat puas, gap pada pernyataan ini yaitu 0,02. artinya pelayanan yang diberikan pihak Nu Skin dalam hal kompensasi sangat memuaskan pelanggan.

P6: Fitur-fitur yang ada di *Website* Nu Skin berfungsi dengan kegunaannya, pernyataan ini pengguna sudah merasa puas, gap pada pernyataan ini 0,04. Pada pernyataan ini pengguna sudah puas dengan fitur-fitur yang disediakan oleh Nu Skin namun masih ada kesulitan dalam fitur dalam mengatasi masalah dalam melakukan transaksi.

P15: Tidak terjadinya perubahan harga produk ketika telah terjadinya transaksi, pengguna sudah puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini adalah 0,03. pelanggan sudah sangat puas dengan pernyataan ini karena ketika pelanggan melakukan pembelian produk tidak terjadi perubahan harga.

P3: *Website* Nu Skin memungkinkan melakukan transaksi secara cepat dan lengkap pernyataan ini pelanggan sudah sangat puas, gap pada pernyataan ini adalah 0,09. Pada pernyataan ini pelanggan sudah puas namun yang terjadi di *Website* terkait dengan saat melakukan transaksi masih terdapat kendala yang dirasakan pelanggan yaitu sering terjadi *error* ketika ini melakukan transaksi dan tidak menemukan menu pembayaran.

P4: Informasi mengenai tahapan pemesanan dan pembayaran yang harus dilalui oleh konsumen disampaikan dengan jelas disertai gambar yang memudahkan pengguna bisa mencerna setiap tahapan dengan baik, gap pada pernyataan ini adalah 0,01. pada pernyataan ini pelanggan sudah Pelanggan mendapatkan informasi tahapan pemesanan dengan cukup jelas dan cukup mudah. Hanya dengan memesan produk lalu melakukan pembayaran yang diinginkan lalu produk dikirim dari pusat.

3. Kuadran C

Pernyataan yang berada pada kuadran C merupakan daerah prioritas rendah karena pernyataan/variabel yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan. Akan tetapi bukan berarti pernyataan/variabel yang ada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan karena dimasa yang akan datang pernyataan atau atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Lazad dalam menjalankan kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat per-

nyataan/variabel yang terdapat pada kuadran C beserta urutan prioritas perbaikannya Tabel 4.16.

Tabel 4.16. Pernyataan pada kuadran C

No	Pernyataan	Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	GAP
1	P9. Transaksi di <i>Website</i> Nu Skin dapat dilakukan selama 24 Jam	<i>Reliability</i>	3,33	3,37	-0,04
2	P12. Pengiriman barang sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan	<i>Fulfillment</i>	3,40	3,40	0
3	P17. Data transaksi konsumen <i>Website</i> Nuskin terlindungi	<i>Privacy</i>	3,38	3,37	0,01
4	P7. <i>Website</i> Nu Skin mudah ditemukan di search engine	<i>Reliability</i>	3,35	3,35	0
5	P22. Layanan <i>Website</i> Nuskin dapat terpersonalisasi oleh konsumen	<i>Responsiveness</i>	3,41	3,39	0,02
6	P11. Stok barang yang ditulis di <i>Website</i> Nu skin selalu ready	<i>Fulfillment</i>	3,41	3,37	0,04
7	P14. Semua Informasi yang ada di <i>Website</i> Nu skin adalah benar	<i>Fulfillment</i>	3,33	3,33	0
8	P24. Tersedianya <i>Call Center</i> 24 Jam untuk melayani konsumen	Kontak	3,34	3,34	0,01
9	P13. Penawaran yang diberikan sesuai dengan apa adanya	<i>Fulfillment</i>	3,34	3,30	0,04
10	P25. <i>Customer Service</i> yang melayani keluhan dengan baik dan cepat	Kontak	3,35	3,31	0,04
11	P20. Cara mencari atau melihat produk di <i>Website</i> Nu Skin menarik	<i>Responsiveness</i>	3,34	3,31	0,03.

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui fakta yang terjadi pada Nu Skin Pekanbaru terhadap layanan *website* sebagai berikut:

P9: Transaksi di *Website* Nu Skin dapat dilakukan selama 24 Jam, pernyataan ini belum memuaskan pengguna, gap pada pernyataan ini adalah -0,04. Pada pernyataan ini dapat dinilai bahwa pelanggan tidak puas dengan kinerja dari pihak *Website* Nu Skin Namun disamping itu pihak Nu Skin tidak bisa santai dalam hal ini, karena transaksi adalah hal yang sangat penting dari penjualan Nu Skin maka dari itu hal ini harus benar-benar diperhatikan oleh pihak nu skin untuk memuaskan pengguna.

P12: Pengiriman barang sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan, pernyataan ini pelanggan sudah cukup puas, gap pada pernyataan ini adalah 0. Agar lebih baik lagi kedepannya pihak nuskin lebih memperhatikan hal-hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecil dan lebih detail lagi.

P17: Data transaksi konsumen *Website* Nu Skin terlindungi, pada pernyataan ini pelanggan sudah cukup puas, gap pada pernyataan ini adalah 0,01. Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi di *Website* Nu Skin.

P7: *Website* Nu Skin mudah ditemukan di *Search Engine*, pelanggan sangat puas dengan pernyataan ini, gap pada pernyataan ini adalah 0. Sebaiknya pihak Nu Skin mempertahankan kualitas *Website* Nu Skin saat ini dan berusaha lebih meningkatkan kualitas sistem saat ini.

P22: Layanan *Website* Nu Skin dapat terpersonalisasi oleh konsumen Nu Skin, pernyataan ini cukup memuaskan pelanggan, gap pada pernyataan ini adalah 0,02. Informasi harga-harga barang tertulis dengan benar terdapat rincian jumlah harga dan discount harga yang harus dibayarkan oleh pengguna.

P11: Stok barang ditulis di *Website* selalu ready. Pada pernyataan tersebut hal yang terjadi pada prakteknya adalah pihak Nu skin masih belum maksimal dalam mencantumkan jumlah stock produk yang akan dijual. Misalnya dalam pembuktian pada pembelian produk kosmetik, pada *Website* dikatakan produk ready namun setelah produk datang yang didapat pelanggan produk harus menunggu hingga setengah bulan sampai 1 bulan produk baru sampai ketangan pelanggan. Gap yang terjadi adalah sebesar 0,04. Oleh karena itu sebaiknya pihak Nu Skin harus lebih baik lagi dalam memberi keterangan stock produk yang sesuai dengan permintaan pengguna.

P14: Semua Informasi yang ada di *Website* Nu Skin adalah benar, pada pernyataan ini pelanggan sudah sangat puas, gap pada pernyataan ini adalah 0. Sebaiknya pihak Nu Skin lebih meningkatkan kualitas sistem agar pengguna benar-benar nyaman ketika menggunakan *Website* Nu Skin.

P24: Tersedianya *Call Center* 24 jam dalam melayani pelanggan atau konsumen, pada pernyataan ini pelanggan sudah cukup puas, gap pada pernyataan ini adalah 0,01. dengan adanya *Call Center* selama 24 jam lebih memudahkan pelanggan dalam mengatasi masalah.

P13: Penawaran yang diberikan sesuai dengan apa adanya, pada pernyataan ini pelanggan cukup puas, gap pada pernyataan ini adalah 0,04. Artinya pihak Nu Skin sudah memenuhi dengan baik apa yang diinginkan pelanggan.

P25: *Customer service* melayani keluhan dengan baik dan cepat, pernyataan ini pelanggan cukup puas, gap pada pernyataan ini adalah 0,04. Pihak Nu skin sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan *Customer Service* yang cepat dan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P20: Mencari produk yang diinginkan sudah memuaskan pelanggan, gap pada pernyataan ini adalah 0,03. Pihak Nu Skin sudah sangat maksimal memberikan pelayanan terbukti dengan desain yang menarik di *Website*.

4. Kuadran D

ernyataan yang berada pada kuadran D merupakan golongan pernyataan yang kurang dianggap penting namun memuaskan pelanggan. Pada tabel berikut dapat dilihat pernyataan atau variabel yang terdapat pada kuadran D beserta urutan prioritas perbaikannya Tabel 4.17.

Tabel 4.17. Pernyataan pada kuadran D

No	Pernyataan	Dimensi	Persepsi Ekspektasi		GAP
1	P5. Pelanggan dapat meninggalkan <i>Website</i> Nu Skin dengan mudah	<i>Effeciency</i>	3,42	3,39	0,03
2	P8. <i>Website</i> Nu Skin menyediakan beberapa pilihan pembayaran s- esuai dengan kebutuhan pelanggan	<i>Reliability</i>	3,48	3,38	0,01
3	P1. Pelanggan mudah untuk men- gakses <i>Website</i> Nu Skin dimana sa- ja dan kapanpun	<i>Effeciency</i>	3,48	3,37	0,11

Dari Tabel 4.17 diatas dapat diketahui fakta yang terjadi pada Nu Skin Pekanbaru terhadap layanan *Website* sebagai berikut:

P5: Pelanggan dapat meninggalkan *Website* dengan mudah, gap pada pernyataan ini adalah 0,03. Informasi barang di *Website* sudah lengkap sesuai dengan yang di inginkan oleh pengguna. Dengan pernyataan tersebut bisa dinilai bahwa pelanggan sangat puas informasi produk yang ada di sistem.

P8: Nu Skin menyediakan beberapa pilihan pembayaran sesuai dengan kebutuhan pelanggan, Pernyataan ini sudah membuat pelanggan sangat puas dengan kinerja sistem yang digunakan, gap pernyataan ini 0,03.

P1: Pengguna mudah untuk mengakses *Website*. Keamanan data pelanggan yang ada pada *BackOffice* terjamin. Pengguna sistem sudah sangat puas dengan pernyataan ini karena pada prakteknya data pengguna yang tidak bermasalah tidak pernah hilang dari sistem informasi *BackOffice*. Gap positif pernyataan ini sebesar 0,11.

4.7.4 Hasil Analisis Perbaikan Layanan

Analisis perbaikan layanan dapat dilihat pada Gambar 4.8 dengan menggunakan diagram kartesius yang mana setiap diagram memiliki 4 kuadran terdapat pada Tabel 4.18 sebagai berikut:



Tabel 4.18. Hasil Analisis Perbaikan Layanan

No	Dimensi	Solusi Alternative
1	A	Menunjukkan pernyataan/variabel yang dinilai sangat penting oleh pengguna <i>Website</i> Nu Skin namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan kinerja <i>Website</i> rendah, sedangkan harapan pelanggan tinggi.
2	B	Pernyataan yang ada pada kuadran B merupakan pernyataan/variabel yang perlu diperbaiki dan dipertahankan karena pengguna sudah merasa puas dengan layanan tersebut, tetapi pengguna menginginkan layanan yang diberikan sistem lebih baik lagi.
3	C	Pernyataan yang berada pada kuadran C merupakan prioritas atribut yang dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan konsumen cukup baik.
4	D	Pernyataan yang berada pada kuadran D merupakan pernyataan yang kurang dianggap kurang penting namun memuaskan pengguna.

Sesuai dengan 4 kuadran diatas maka hasil yang harus diperbaiki oleh pihak Nu Skin terdapat pada kuadran A yaitu pada kuadran A merupakan yang mana pernyataan paling penting oleh pengguna namun pelaksanaannya belum memuaskan dan pihak Nu Skin lebih memperhatikan pernyataan/variabel tersebut agar pengguna merasa puas dalam menggunakan *Website*, variabel yang harus diperbaiki yaitu masih terdapat sistem *error* saat pengguna mengakses *Website* terutama pada saat banyak pengguna yang mengakses *Website*, dan pengguna juga merasa tidak puas karena lamanya pihak superuser didalam menangani masalah dari pengguna.

Hasil yang selanjutnya yang harus diperbaiki pada diagram kartesius yaitu terdapat pada kuadran B. Pernyataan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan karena pengguna Sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *Website* Nu Skin namun meskipun sudah memuaskan pengguna pihak nuskin harus memperbaiki lagi *Website* agar tidak terjadi gap.

Pada kuadran C prioritas atribut yang dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Superuser jarang memberikan informasi jika *Website* bermasalah serta tidak memberitahukan penyebabnya dan ada beberapa informasi yang belum tersedia.

Sedangkan pada kuadran D pernyataan yang dianggap kurang penting namun penerapannya memuaskan pengguna, pada kuadran D sesuai dengan diagram

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© kartesius ada 3 pernyataan/variabel yang termasuk pada kuadran D.

4.8 Analisis Nilai *Total Electronic Service Quality* (TESQ)

Nilai TESQ merupakan nilai dari hasil penilaian kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai TESQ diperoleh dari jumlah rata-rata persepsi dibagi jumlah item pernyataan. Pernyataan kuesioner persepsi dan ekspektasi untuk masing-masing pada penelitian ini berjumlah 25 butir pernyataan. Jumlah rata-rata persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan adalah 3,41 sedangkan jumlah untuk rata-rata ekspektasi dibagi dengan jumlah pernyataan adalah 3,47. jadi nilai e-servqual secara keseluruhan dari responden TESQ yang didapat dari perhitungan tersebut adalah -0,06 dengan hasil nilai TESQ bernilai negatif, jadi dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh *Website* nu skin saat ini dapat dikatakan “belum memuaskan” pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi kenyataan layanan yang diberikan dengan ekspektasi harapan yang diinginkan pengguna. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada metode *E-Servqual* apabila nilai sama dengan nol sama dengan 0 dikatakan “memuaskan”, jika besar dari 0 dikatakan “sangat memuaskan” dan jika kecil dari 0 dikatakan “belum memuaskan”. Nilai *E-Servqual* bernilai positif apabila nilai persepsi pengguna *Website* sama besarnya dengan nilai ekspektasi, atau nilai persepsi *Website* yang diterima pengguna lebih besar dari nilai ekspektasi.

4.9 Analisis Nilai CSI

CSI merupakan nilai yang diperoleh dari hasil pengolahan data persepsi *Website* yang telah disebar. Dari hasil pengolahan data responden dihasilkan nilai CSI sebesar 0,85 atau (85%). Berdasarkan kriteria CSI pada table 2.8 maka nilai CSI berada pada kriteria 0,66-0,85 dan dikatakan ”puas”. Sehingga dapat diketahui bahwa pengguna merasa puas dengan layanan *Website* saat ini.

4.10 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan

Rekomendasi penelitian yang dapat diberikan pada penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna layanan *Website* adalah dengan meningkatkan kepuasan pengguna layanan tersebut. Ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada beberapa variabel memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna layanan *Website*. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengelola *website* perlu untuk memperhatikan indikator – indikator atau faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna layanan *Website*. Menurut Black dan King (2004) seseorang yang menggunakan layanan *Website* adalah mereka yang memiliki sedikit waktu dan mereka yang ingin “*saving time*” dengan memanfaatkan kemudahan dalam berbelanja menggunakan *Website*. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini pengelola *Website* perlu memperhatikan bagaimana mereka menjaga agar para pengguna layanan mereka dapat meminimalisir *Resource* yang mereka keluarkan saat memilih untuk menggunakan layanan *Website* salah satunya adalah perbaikan sistem transaksi. Dengan memperbaiki sistem transaksi diharapkan pengguna akan lebih mudah dalam melakukan transaksi agar pengguna memahami dan dapat melakukan transaksi dengan mudah. Mendapatkan layanan lebih baik, sehingga mereka lebih merasa nyaman dalam berbelanja menggunakan layanan *Website*. Selain itu Pengguna akan merasa puas saat mereka merasa mendapatkan banyak informasi tentang transaksi yang akan mereka lakukan mulai dari informasi tentang produk atau jasa yang ditawarkan sampai informasi mengenai cara transaksi dan kesepakatan – kesepakatan yang diterapkan. Mereka tidak hanya mementingkan tentang lengkapnya informasi, namun juga tentang kebenaran dari informasi tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan mereka dalam hal informasi produk dan promosi ini, pihak pengelola layanan *Website* harus terbuka terhadap konsumen dalam hal ini mereka yang menggunakan layanan *Website* mereka. Dalam segi *Site Design*, untuk mendapatkan kepuasan dari pengguna pihak pengelola perlu menyediakan tampilan *Website* yang mudah dipahami dan digunakan serta menarik untuk dilihat. Pihak pengelola diharapkan mampu melakukan pembaharuan secara berkala terhadap *Website* mereka. Pembaharuan dilakukan untuk memberikan kesan *fresh* kepada pengguna saat mereka menggunakan *website*, pembaharuan sebaiknya dilakukan sedikit demi sedikit. Selanjutnya hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah *Website* merupakan layanan pembelian online sehingga masalah pembayaran pun layanan *Website* mengandalkan pembayaran secara online, baik melalui transfer bank, *mobile payment*, *credit card* dan jenis – jenis pembayaran lainnya. Madic 2009 mengatakan bahwa persepsi tentang keamanan transaksi oleh konsumen atau pengguna adalah tentang kepercayaan mereka bahwa informasi pribadi termasuk informasi – informasi keuangan mereka seperti kartu kredit dan lainnya tidak disalahgunakan. Untuk meningkatkan hal tersebut, perlu dilakukan review tentang keamanan data dan server tempat dimana pengelola menyimpan *History Transaction* dari layanan *Website* mereka agar aman dari gangguan *fraud* atau tindak kejahatan digital lainnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan *Website* Nu skin sudah cukup baik karena nilai hanya beberapa pernyataan yang memiliki gap bernilai negative. Berikut merupakan rekomendasi dari perhitungan gap perpernyataan.

Rekomendasi yang diusulkan dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini

Tabel 4.19. Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Solusi Alternative
1	Transaksi di <i>Website</i> Nu Skin mudah dilakukan <i>Responsiveness</i>	Sebaiknya pihak <i>Website</i> Nu Skin memberikan informasi secara jelas kepada pengguna mengenai cara transaksi agar pengguna memahami dan dapat melakukan transaksi dengan mudah. Karena pada penerapan sistem yang ada saat ini pada menu transaksi masih susah dipahami oleh sebagian pengguna akibatnya banyak pelanggan lebih memilih berbelanja pada <i>Business Center</i> dibandingkan dengan menggunakan <i>website</i> .
2	<i>Website</i> Nu Skin menyediakan jaminan eksplisit privasi konsumen <i>Privacy</i>	Pada pernyataan ini pihak Nu Skin harus lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan jaminan kepada setiap pelanggan agar pelanggan mendapatkan pelayanan jaminan dari pihak Nu Skin dengan baik melalui mekanisme <i>Privacy Policy</i> pada <i>Online Marketplace System</i> .
3	Transaksi di <i>Website</i> Nu Skin dapat dilakukan selama 24 Jam <i>Reliability</i>	Sebaiknya layanan yang telah ada dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi kinerja sistemnya agar tidak terjadi masalah kedepannya, dan pihak Nu Skin selalu memantau kinerja sistem agar tidak terjadi hal-hal seperti pada saat adanya promo sistem tidak mengalami <i>error</i> atau gagal fungsi agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan.
4	Pelanggan mudah untuk mencari produk yang diinginkan <i>Effeciency</i>	Sebaiknya Pihak Nu Skin harus mempertahankan semua fitur-fitur yang telah ada dan untuk meningkatkannya Nu Skin dapat mencoba untuk menambah fitur-fitur lainnya, seperti fitur pencarian produk-produk yang paling banyak diminati oleh pelanggan.
5	Halaman pada <i>Website</i> Nu Skin tidak mengalami hang pada saat melakukan transaksi <i>Reliability</i>	Sebaiknya Pihak Nu Skin tetap meningkatkan kualitas atau kinerja dari <i>Website</i> agar tetap diminati konsumen dan pihak Nu Skin, selalu melakukan pengecekan sistem dan selalu memastikan performa server selalu baik. Karena dampak dari <i>website</i> yang kurang baik berdampak buruk dengan penurunan trafik dan menurunnya pendapatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan (Tabel lanjutan...)

No	Pernyataan	Solusi Alternative
6	Data Pribadi konsumen <i>Website</i> Nu Skin terlindungi <i>Privacy</i>	Sebaiknya pihak <i>Website</i> Nu Skin memberikan jaminan keamanan data pribadi konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan <i>Website</i> Nu Skin, pihak Nu Skin selalu memonitor akun-akun member agar tidak terjadinya pencurian identitas karena privasi merupakan salah satu hal paling berharga dalam hidup.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

