

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEB TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Yanti Lestari¹, Nia Oktaviani²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

E-mail : yantilesatri06@gmail.com¹ , niaoktaviani@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Semakin majunya di era globalisasi maka perkembangan teknologi internet berjalan dengan pesat sehingga layanan yang berbasis web juga ikut mengalami perkembangan yang signifikan. Dengan adanya Penerapan Pelayanan pada web untuk mendorong banyaknya perusahaan mulai melakukan pelayanan dengan berbasis web, salah satunya pada Tirta Musi Palembang dibidang perusahaan daerah air minum. Hal yang terpenting dalam penerapan pelayanan berbasis web untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik pada perusahaan itu sendiri. Pada Pelayanan web Tirta Musi dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan pada pelanggan dapat terpenuhi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang ada selama ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan sistem informasi yang akurat pada pelanggan karena dengan pelayanan yang baik dan sistem informasi yang baik maka kepuasan pelanggan akan menjadi baik. Metode *Servqual*: Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik). Tujuan dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Web Tirta Musi Palembang Terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *Servqual*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*.

ABSTRACT

*The more advanced the era of globalization, the development of internet technology is running rapidly so that web-based services also experience significant development. With the application of services on the web to encourage many companies to start providing web-based services, one of which is Tirta Musi Palembang in the field of regional drinking water companies. The most important thing in implementing web-based services is to be able to provide good quality service to the company itself. The Tirta Musi web service can see the extent to which the quality of service to customers can be fulfilled properly, this can be seen from the existing services to improve customer satisfaction and accurate information systems for customers because with good service and good information systems, customer satisfaction will be good. *Servqual* method: Indicators of service quality can be measured using five dimensions of assessment including *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangibles* (physical facilities) The purpose of this study is the Effect of Web Service Quality of Tirta Musi Palembang on Customer Satisfaction Using *Servqual* Method.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, *Servqual*.*

1. PENDAHULUAN

Sebagai Perusahaan Daerah Air Minum yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota diseluruh Indonesia, perusahaan Tirta Musi Palembang terus melakukan pembenahan dalam standar pelayanan yang baik ke masyarakat sebagai konsumen pengguna air bersih. Sistem terhadap pelayanan air bersih pada dasarnya untuk meningkatkan sektor pemakaian air minum bersih sehingga perlu diupayakan agar dapat membawa dampak positif pada proses pelayanan air minum, pada sistem pelayanan pada web Tirta Musi untuk membantu dalam memudahkan pelayanan pada pelanggan dengan waktu yang lebih efektif. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang memiliki web Tirta Musi Palembang yaitu <http://www.tirtamusu.com/layanan.php>. Web adalah Sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa halaman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet [1].

Dengan adanya Web PDAM Tirta Musi Palembang dapat mempermudah dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan, pada web PDAM Tirta Musi Palembang ini dapat memberikan cek tagihan no pelanggan, informasi persyaratan kepada pelanggan untuk pasang baru PDAM, balik nama, tempat pembayaran, alamat kantor unit pelayanan yang ada pada PDAM Tirta Musi Palembang, profil perusahaan, filosofi, cakupan, motivasi, jumlah pelanggan, sejarah, visi, misi, penghargaan, pengumuman, kegiatan PDAM Tirta Musi Palembang, dan no kantor utama PDAM Tirta Musi Palembang.

Untuk mendukung kelancaran pada proses pelayanan pada web tersebut, maka pihak PDAM Tirta Musi Palembang menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi penggunaannya dengan aspek sistem yang stabil. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna web, diantaranya adalah faktor belum mengetahui seberapa banyak pelanggan yang telah menggunakan web dan kualitas web yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan pada web sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pelanggan, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap web PDAM Tirta Musi Palembang merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Untuk mendukung kelancaran pada proses pelayanan pada web tersebut, maka pihak PDAM Tirta Musi Palembang menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi penggunaannya dengan aspek sistem yang stabil. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna web, diantaranya adalah faktor belum mengetahui seberapa banyak pelanggan yang telah menggunakan web dan kualitas web yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan pada web sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pelanggan, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap web PDAM Tirta Musi Palembang merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian *survei* dan kuesioner sebagai tools penelitian. Pembuatan kuesioner didasarkan pada indikator variabel yang mengacu pada lima dimensi dari *servqual* (*service quality*), yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan perseptif pelanggan, yang dimaksud dengan perseptif pelanggan disini adalah penilaian menurut sudut pandang dari seseorang yang menggunakan web Tirta Musi Palembang, agar dapat diketahui bagaimanakah implementasi dari Web Tirta Musi Palembang.

2.2 Metode Servqual

Terdapat lima komponen utama kualitas layanan yakni *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) [3]. Komponen dapat diingat dengan singkatan RATER, seperti di bawah ini:

- 1) *Reliability* (Reliabilitas) kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- 2) *Assurance* (Jaminan) pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan.
- 3) *Tangible* (Bukti Fisik) tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.
- 4) *Empathy* (Empati) pengungkapan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
- 5) *Responsiveness* (Daya Tanggap) kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah:

- 1) Wawancara
Dengan adanya wawancara untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Observasi dengan melihat secara langsung ke objek penelitian pada kantor unit pelayanan Seberang Ulu II PDAM Tirta Musi Palembang.
- 2) Observasi
Dengan melihat secara langsung ke objek penelitian pada kantor unit pelayanan Seberang Ulu II PDAM Tirta Musi Palembang.
- 3) Kuesioner
Penelitian akan membuat kuesioner berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan web Tirta Musi Palembang terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *servqual*, dan akan disebarkan ke pelanggan dan pegawai yang ada kantor unit pelayanan Seberang Ulu II PDAM Tirta Musi Palembang.
- 4) Studi Pustaka
Dilakukan dengan mempelajari jurnal, skripsi atau paper penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan teori *servqual*.

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [3].

- 2) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental [4]. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data [5]. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian instrumen yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, persamaan regresi, uji f, dan uji t.

3.1 Uji Validitas

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} 0.1654 atau $sig < 0,10$ dapat dikatakan bahwa instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau biasa disebut valid.

Tabel 1. Uji Validitas

No	Indikator	Sig	r_{hitung}
1	X1.1	.000	0.789
2	X1.2	.000	0.707
3	X1.3	.000	0.707
4	X1.4	.000	0.637
5	X2.1	.000	0.729
6	X2.2	.000	0.822
7	X2.3	.000	0.842
8	X2.4	.000	0.716
9	X3.1	.000	0.802
10	X3.2	.000	0.641
11	X3.3	.000	0.713
12	X3.4	.000	0.714
13	X4.1	.000	0.728
14	X4.2	.000	0.647
15	X4.3	.000	0.811
16	X4.4	.000	0.750
17	X5.1	.000	0.725
18	X5.2	.000	0.789
19	X5.3	.000	0.712
20	X5.4	.000	0.739
21	Y1	.000	0.764
22	Y2	.000	0.703

23	Y3	.000	0.799
24	Y4	.000	0.835

Keterangan:

X1 = *Tangible* (Bukti Fisik)

X2 = *Realibility* (Keandalan)

X3 = *Responsiveness* (Daya Tanggap)

X4 = *Assurance* (Jaminan)

X5 = *Empathy* (Empati)

Y = *Satisfaction* (Kepuasan)

3.2 Uji Reliabilitas

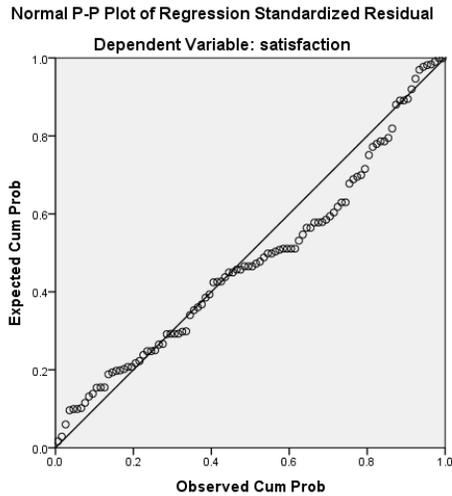
Nilai Alpha (Cronbach) dinyatakan reliabel jika $> 0,6$ dan hasil pada setiap variabel diatas $0,6$ maka nilai yang didapatkan reliabel (baik).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach $> 0,6$
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	.740
<i>Realibility</i> (Keandalan)	.771
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	.850
<i>Assurance</i> (Jaminan)	.715
<i>Empathy</i> (Empati)	.719
<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	.780

3.3 Uji Normalitas

Dengan melihat grafik normal *probability plot*, maka dapat disimpulkan bahwa grafik *probability plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas yaitu distribusi normal dan dinyatakan layak.



Gambar 1. Grafik Normal Probability Plot

3.4 Uji Multikolinieritas

Terjadinya multikolinieritas jika nilai *tolerance* < 0,10 dan terjadinya multikolinieritas jika nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) > 10,00. Maka dapat disimpulkan pada nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) yaitu terjadinya multikolinieritas.

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	.806	1.241
<i>Realibility</i> (Keandalan)	.678	1.475
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	.765	1.307
<i>Assurance</i> (Jaminan)	.873	1.146
<i>Empathy</i> (Empati)	.631	1.584

3.5 Persamaan Regresi

$$Y = -2,398 + 0,112 X_1 + 0,365 X_2 + 0,476X_3 + 0,069X_4 + 0,129 X_5$$

- 1) Koefisien regresi (*tangible*) = 0,112 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengansumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *tangible* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.
- 2) Koefisien regresi (*realibility*) = 0,365 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengansumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *realibility* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.
- 3) Koefisien regresi (*responsiveness*) = 0,476 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengansumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *responsiveness* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.

- 4) Koefisien regresi (*assurance*) = 0,069 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengansumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *assurance* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.
- 5) Koefisien regresi (*empathy*) = 0,129 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengansumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *empathy* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.

3.6 Uji F

Uji F ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka persamaan regresi dan korelasinya signifikan sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Atau dapat dilihat dari level signifikan $\alpha = 0,05$ jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. Uji F

F	Sig
30.313	.000

f hitung > f table (30,313 > 2.31) dengan signifikan < 0,05 yaitu (0.000 < 0,05), maka H_a diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penggunaan web.

3.7 Uji T

Uji T menentukan nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Pada perhitungan tabel jika t hitung > t tabel H_0 ditolak dan H_a diterima jika t hitung < t tabel H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 5. Uji T

Variabel	t	Sig.
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1.798	.075
<i>Realibility</i> (Keandalan)	4.220	.000
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6.198	.000
<i>Assurance</i> (Jaminan)	.948	.345
<i>Empathy</i> (Empati)	1.380	.171

- 1) Berdasarkan uji t variabel (X1) *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar 1,798 < t tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *tangible* ini.
- 2) Berdasarkan uji t variabel (X2) *Realibility* (Keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web dan signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar 4,220 > t tabel 1,986. Maka terdapat pengaruh antara variabel *realibility* ini.
- 3) Berdasarkan uji t variabel (X3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web dan signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar 6,198 > t tabel 1,986. Maka terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* ini.
- 4) Berdasarkan uji t variabel (X4) *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien

sebesar $0,948 < t$ tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *assurance* ini.

- 5) Berdasarkan uji t variabel (X5s) *Empathy* (Empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $1,380 < t$ tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *empathy* ini.

3.8 Pembahasan

Pada variabel (X1) *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada web Tirta Musi Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,183 lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh pengaruh kualitas pelayanan web Tirta Musi Palembang dilihat dari variabel *tangible* ini, karena pada web ini tidak adanya bukti fisik sehingga dengan melakukan bukti fisik pelanggan memerlukan sarana komunikasi secara langsung dengan datang langsung ke kantor PDAM Tirta Musi Palembang. Dengan sarana bukti fisik yang baik untuk web PDAM Tirta Musi Palembang tidak ada salahnya penampilan bukti fisik dapat diperbaharui terutama menyediakan fasilitas desing input dan output pada bukti fisik agar dengan melalui situs web, sehingga permasalahan apa saja yang terjadi kepada pelanggan agar bisa dilakukan dengan menggunakan web tersebut. Tanda positif menunjukkan semakin baik pelayanan bukti fisik web maka tingkat kepuasan pemakai web Tirta Musi Palembang akan semakin tinggi, atau sebaliknya.

Pada variabel (X2) *reability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada web Tirta Musi Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05. ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan web PDAM Tirta Musi Palembang dilihat dari variabel *reability* berupa kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Maka dapat disimpulkan bahwa pada web PDAM Tirta Musi Palembang sudah memberikan kemampuan yang baik yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Dengan hal ini semoga dapat dipertahankan untuk kedepannya.

Pada variabel (X3) *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada web Tirta Musi Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05. ini berarti bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *responsiveness* ini. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan web PDAM Tirta Musi Palembang dilihat dari variabel *reability* yang meliputi keinginan para pegawai membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tanggap. Maka dapat disimpulkan bahwa pada web PDAM Tirta Musi Palembang pegawai sudah memberikan kesigapan dalam membantu dan penanganan terhadap keluhan pelanggan dengan tanggap. Dengan hal ini semoga dapat dipertahankan untuk kedepannya.

Pada variabel (X4) *assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada web Tirta Musi Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,345 lebih besardari 0,05. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh pengaruh kualitas pelayanan web Tirta Musi Palembang dilihat dari variabel *assurance* ini, karena sedikitnya kemampuan dan pengetahuan pelanggan menggunakan web Tirta Musi sehingga pelanggan masih memerlukan pelayanan jaminan terhadap pegawai PDAM secara langsung. Meskipun dengan melakukan pelayanan jaminan secara langsung pegawai harus bertugas bersikap ramah, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kepercayaan kepada pelanggan. Ada baiknya dengan melakukan pelayanan jaminan melalui web bisa dilakukan oleh pelanggan maka dari itu pihak Perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang memberikan keyakinan kepada pelanggan dengan adanya jaminan kepercayaan pada web dapat dilakukan dengan keamanan yang baik. Tanda positif menunjukkan semakin baik pelayanan jaminan web maka tingkat kepuasan pemakai web Tirta Musi Palembang akan semakin tinggi, atau sebaliknya.

Pada variabel (X5) *empathy* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada web Tirta Musi Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,171 lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh pengaruh kualitas pelayanan web Tirta Musi Palembang dilihat dari variabel *empathy* ini karena dengan kebutuhan dan permasalahan pada pelanggan, masih memerlukan pelayanan terhadap pegawai PDAM secara langsung. Meskipun dengan melakukan pelayanan empati secara langsung pegawai harus bertugas bersikap semangat, bersikap simpatik dan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan. Tanda positif menunjukkan semakin baik pelayanan jaminan web maka tingkat kepuasan pemakai web Tirta Musi Palembang akan semakin tinggi, atau sebaliknya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji f, maka variabel independent X yaitu variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent Y yaitu Kepuasan pelanggan pada web PDAM Tirta Musi Palembang skor indeks kepuasan sebesar 80 % yang berarti tanggapan pelanggan adalah baik.
- 2) Berdasarkan uji t variabel (X1) *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $1,798 < t$ tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *tangible* ini.
- 3) Berdasarkan uji t variabel (X2) *Realibility* (Keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web dan signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $4,220 > t$ tabel 1,986. Maka terdapat pengaruh antara variabel *realibility* ini.
- 4) Berdasarkan uji t variabel (X3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web dan signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $6,198 > t$ tabel 1,986. Maka terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* ini.
- 5) Berdasarkan uji t variabel (X3) *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $0,948 < t$ tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *assurance* ini.
- 6) Berdasarkan uji t variabel (X3) *Empathy* (Empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada web tapi tidak signifikan terhadap variabel t tabel dengan nilai koefisien sebesar $1,380 < t$ tabel 1,986. Maka berpengaruh positif tapi tidak signifikan antara variabel *empathy* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988a). Servqual. *Journal of Retailing*, 1, 12–40.
- [2] Yosi Yonata, Cut Fiarni, Marseli Afyuni Tania. (2016). *Perancang Sistem Informasi Pengukur Kepuasan Pelanggan Perusahaan Asuransi Dengan Metode Servqual, IPA Dan Analisa Regresi Liner Sederhana*. Bandung: Journal Telematika.
- [3] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet. Ke 18).

- Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [4] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Umar Husein, (2003). *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.