

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan



Gambar 4.1 PT. Tapan Mas

PT. Tapan Mas merupakan perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi jaringan telekomunikasi khususnya pekerjaan instalasi jaringan *fiber optic*. PT Tapan Mas menyediakan layanan mulai dari perencanaan jaringan, perizinan, pengadaan material sampai dengan jasa pelaksanaan pekerjaan jaringan *fiber optic*.

PT. Tapan Mas memiliki komitmen untuk selalu siap memberikan solusi dan responsive, serta dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan mitra perusahaan dimanapun berada.

PT. Tapan Mas didirikan oleh bapak Soleman Haryanto dan disahkan menjadi PT pada tahun 2002 di Jakarta. Sampai saat ini, PT Tapan Mas telah melayani proyek pekerjaan instalasi dan *maintenance* jaringan kabel *fiber optic* milik beberapa *provider* di Indonesia seperti PT. Telkom Indonesia, PT. XL Axiata, Mitratel, dll. hampir di seluruh Indonesia seperti pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Jawa, Bali, hingga Nusa Tenggara Timur.

4.2 Pengalaman Kerja Perusahaan

Sebagai kontraktor *fiber optik* yang telah berdiri sejak tahun 2002, perusahaan telah melayani pekerjaan beberapa perusahaan telekomunikasi besar di Indonesia. Berikut ini adalah *list* pengalaman kerja perusahaan periode waktu 5 tahun dari tahun 2017-2021.

Tabel 4.1 Pengalaman Kerja PT. Tapan Mas Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Nama Proyek	Pemilik Proyek
1.	2017	Pekerjaan Pengadaan dan Penarikan OSP FO Paket 06 dan Paket 16 TW-I	Telkom
2.		Pekerjaan Pengadaan dan Pemasangan Jaringan FTTH untuk Pemenuhan Corporate Customer RS. Kadungan STO STT	Telkom
3.		Pengadaan dan Pemasangan OSP-FO Akses Telkom Regional VI Kalimantan	Telkom
4.		Jasa FO RMJ IKK Kuala Kurun - Palangkaraya	Mitratel
5.		Material FO RMJ IKK Kuala Kurun - Palangkaraya	
6.		Pekerjaan Penarikan Jaringan FTTH Lokasi Wisma Atlet Kemayoran & Menteng Park Tower 2 STO Cikini Witel Jakpus	Telkom
7.		Pekerjaan Pengadaan dan Pemasangan OSP FO Lokasi Baturaja	Telkom Akses
8.		Pekerjaan FTTH PT3 ODC FU-ADI Sumarmo 1&2, FU Colomadu, New ODC A. Yani dan OSC FS Singopuran (JPS2 Paket4)	Telkom
9.		Pengadaan dan Pemasangan OSP-FO Granular Lokasi Bojong Gede	Telkom Akses
10.		Pekerjaan Penarikan Jaringan FTTH Lokasi Menteng Park Tower 1 STO Cikini Witel Jakarta Pusat.	Telkom

11.	2018	Pengadaan dan Pemasangan FTTH Granular STO Mataram.	Telkom Akses
12.		Pekerjaan Penarikan Jaringan FO Witel Kalsel Paket Tanjung#3.	Telkom
13.		Pekerjaan Pengadaan Paket STTF 2018 - BRI#03 Witel Kalsel.	Telkom
14.		Pengadaan dan Pemasangan PT3 FTTH, STTF Tahap-2 Paket 2 Witel Semarang.	Telkom
15.		Pekerjaan FTTH PT3 7 Lokasi Witel Kalteng.	Telkom
16.		Jasa FO RMJ Ketapang – Pontianak.	Mitratel
17.		Material FO RMJ Ketapang – Pontianak.	
18.		New Instalation FO Java Backbone POP Batununggal to POP Cimahi Bandung.	Iforte
19.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Temanggung Area	Iforte
20.	2019	Pekerjaan Civil Work Project Digitalisasi SPBU Pertamina - SP 1	Iforte
21.		Pekerjaan Civil Work Project Digitalisasi SPBU Pertamina - SP 2	PT Pins
22.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Bekasi Area	PT Pins
23.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Jepara Area	Iforte
24.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi RMJ Jakarta Area	Iforte
25.		Pekerjaan TELKOM Baturaja-Palembang	Mitratel
26.		RMJ Balikpapan - Samarinda - Bontang – Sangata.	Telkom Akses
27.	2020	Jasa FO RMJ SEBATIK-BTS 1	Mitratel
28.		Material FO RMJ SEBATIK-BTS IP	

29.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Belitung Area	Iforte
30.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Karawang Area	Iforte
31.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi Bekasi dan Karawang Area	Iforte
32.		Feederisasi Ultimate STO Majapahit Witel Semarang Tahap 1	Telkom Akses
33.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi RMJ Ruteng Area	Mitratel
34.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi RMJ Garut dan Tasikmalaya	Mitratel
35.		H3I Sampit Akses dan Backbone	PT TIS
36.		Feederisasi Ultimate STO Majapahit Witel Semarang Tahap 2	Telkom Akses
37.	2021	Pekerjaan Pengadaan dan Pemasangan OSP FO Backbone, RMJ, dan Lastmile Tahap 2 Telkom SS#12 Link Gombang - Kutoarjo	Telkominfra
38.		Pekerjaan OSP FO Area Jakarta, Bekasi, Karawang, Purwakarta, Garut, dan Tasikmalaya	PT Inti Bangun Sejahtera, Tbk
39.		Pekerjaan OSP FO STO Nangapinoh - STO Site Ella Hilir NGP 006 Kalbar	Mitratel
40.		Pekerjaan OSP Node B Bagan Siapi api	PT Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI)
41.		Penarikan FO Unjani	PT Pins
42.		Pekerjaan, Pengadaan dan Pemasangan Kabel FO Lokasi RMJ Jakarta, Bekasi, Bogor, Banten	Telkominfra

Sumber: PT. Tapan Mas

4.3 Pengumpulan Data

4.3.1 Deskripsi Responden

Pengumpulan data pada penelitian ini berjumlah 35 responden yang dilakukan melalui 2 metode penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu perwakilan pemilik proyek yang bekerja di lapangan yaitu waspang (pengawas lapangan). Metode 1 sebanyak 12 responden adalah membagikan kuesioner langsung kepada waspang di lapangan dan diisi langsung oleh responden tersebut. Metode 2 sebanyak 23 responden adalah peneliti menghubungi dan mewawancarai waspang lewat telepon melalui *project manager* dan peneliti bantu untuk mengisi jawaban kuesioner menurut waspang tersebut lewat *google form* sesuai dengan jawabannya. Hal ini demi menghemat waktu dan biaya bagi peneliti dan responden yang terkait.

Deskripsi responden berisi nama perusahaan sebagai pemilik proyek dan nama proyek, serta lokasi proyek. Tabel berikut ini adalah deskripsi responden yang telah dikumpulkan pada penelitian ini.

Tabel 4.2 Deskripsi Responden

No.	Nama Perusahaan Pemilik Proyek	Nama dan Lokasi Proyek	Responden
1.	PT. Iforte Solusi Infotek	Pekerjaan Fo Belitung	3
2.		Pekerjaan FO Karawang	2
3.		Pekerjaan FO Bekasi	4
4.	PT. Mitratel	Pekerjaan FO RMJ STO Ruteng-STO Reo	2
5.		Pekerjaan FO RMJ Garut	1
6.		Pekerjaan FO RMJ Tasikmalaya	1
7.	PT. Pins	Pekerjaan Civil Work Project Digitalisasi SPBU Pertamina	1
8.	PT. Telkom Indonesia	Penarikan Kabel FO Unjani	2
9.		Pemasangan kabel FO Jakarta	2
10.		Pemasangan kabel FO Bogor	2

11.		Pengadaan dan pemasangan OSP FO Backbone RMJ dan lastmile STO Meruya-STO Tangerang	3
12.		Pengadaan dan pemasangan OSP FO Backbone RMJ dan lastmile STO Cikarang-STO Jatinegara	3
13.		Pengadaan dan pemasangan OSP FO Backbone RMJ dan lastmile STO Gerung-CLS Mandalika	3
14.		Pengadaan dan pemasangan OSP FO Backbone RMJ dan lastmile STO Cipete-STO Kebayoran	3
15.		Pengadaan dan pemasangan OSP FO Backbone RMJ dan lastmile STO Ciseeng-STO Dramaga	2
16.		Rmj Jakarta link STO. Jatinegara - STO. Semanggi	1
TOTAL			35

Sumber: PT. Tapan Mas

4.3.2 Hasil Kuesioner Penelitian

Kuesioner menggunakan skala pengukuran yaitu skala Likert untuk mengukur kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja perusahaan, dimana nilai tertinggi yaitu nilai 5 yang menyatakan “sangat baik” dan nilai 1 yang menyatakan “sangat tidak baik” dapat menggambarkan tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap masing-masing indikator pada faktor kinerja perusahaan. Berikut adalah data hasil kuesioner yang diisi oleh 35 responden:

Responden	Pertanyaan												
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5
3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5
4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5
6	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5
7	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	5
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
9	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5
10	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
11	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
12	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
13	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
14	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5
15	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
16	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
17	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5
18	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5
19	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5
20	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5
21	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5
22	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
24	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
25	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
29	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5
31	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5
32	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
34	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Rata-Rata	4,34	4,26	4,54	4,31	4,26	4,06	4,40	4,03	4,17	4,20	4,17	3,94	4,94

Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Kontraktor Fiber Optik

Responden	Pernyataan												
	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4
3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5
6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
7	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
8	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5
11	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
12	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
14	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5
15	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
16	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
17	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
19	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4
22	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
24	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
30	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4
31	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
32	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
33	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
34	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
Rata-Rata	4,26	4,20	4,23	4,37	4,34	3,94	4,20	4,11	3,77	4,06	4,00	4,71	4,38

Gambar 4.3 Lanjutan Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Kontraktor Fiber Optik

Setiap pernyataan pada kuesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian dihitung nilai atau skor setiap jawabannya. Dari jawaban responden yang menggunakan skala Likert di atas, maka perlu dilakukan pengelompokan responden berdasarkan nilai indeks. Nilai indeks tersebut akan diperoleh dari angka rentang skala (RS), hasil dari perhitungan rentang skala tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi penilaian rata-rata untuk setiap 25 indikator pada penelitian.

Penilaian tersebut dimuat dalam bentuk indeks rata-rata yang telah dimodifikasi dari Simamora (2002), yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3 Kategori Skala

1,00 - 1,80	Sangat Buruk
1,81 - 2,60	Buruk
2,61 - 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Hasil dari skor atau jawaban setiap faktor dan indikator-indikator pernyataannya dijelaskan pada sub-bab selanjutnya.

4.3.2.1 Faktor *Performance* (Hasil Kerja)

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Faktor Performance

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Performance</i> (Hasil Kerja)							
Q1	Kontraktor menggunakan cara proses kerja/metode pengerjaan yang tepat. (mis. metode penyambungan kabel).	0	0	2	19	14	152	4,34
Q2	Instalasi fiber optik yang dikerjakan kontraktor memiliki kualitas sambungan yang baik.	0	0	0	26	9	149	4,26
Total								4,3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q1 (*Question 1*) yaitu “Kontraktor menggunakan cara proses kerja/metode pengerjaan yang tepat” sebanyak 14 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, dan 3 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,34 yang artinya ketepatan proses kerja/metode pengerjaan yang digunakan kontraktor sudah sangat baik.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q2 yaitu “Instalasi fiber optik yang dikerjakan kontraktor memiliki kualitas sambungan yang baik” sebanyak 9 responden menjawab sangat baik, dan 26 responden menjawab baik. Rata-rata jawaban yaitu 4,26 yang artinya kualitas sambungan fiber optik hasil instalasi yang dikerjakan oleh kontraktor sudah sangat baik.

4.3.2.2 Faktor *Conformance* (Kesesuaian)

Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Faktor *Conformance*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
Q3	Kontraktor melaksanakan pekerjaan instalasi sesuai dengan gambar rencana yang telah ditetapkan.	0	0	1	14	20	159	4,54
Q4	Kontraktor menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.	0	0	1	22	12	151	4,31
Total								4,42

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q3 yaitu “Kontraktor melaksanakan pekerjaan instalasi sesuai dengan gambar rencana yang telah ditetapkan” sebanyak 20 responden menjawab sangat baik, 14 responden menjawab baik, dan 1 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,54 yang artinya kontraktor sudah sangat baik melaksakan pekerjaan instalasi sesuai dengan gambar rencana yang telah ditetapkan.

Kemudian Q4 yaitu “Kontraktor menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan” sebanyak 12 responden menjawab sangat baik, 22 responden menjawab baik, dan 1 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,31 yang artinya kontraktor sudah sangat baik menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

4.3.2.3 Faktor *Serviceability* (Kemampuan Pelayanan)

Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Faktor *Serviceability*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
Q5	Bila ditemukan adanya temuan saat dilakukan pengujian, kontraktor memperbaikinya dengan baik.	0	0	2	22	11	149	4,26

Q6	Bila ditemukan adanya temuan setelah dilakukan pengujian, kontraktor memperbaikinya dengan cepat.	0	0	8	17	10	142	4,06
Total								4,16

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q5 sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 22 responden menjawab baik, dan 2 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,26 yang artinya saat ditemukan adanya temuan saat dilakukan pengujian, kontraktor memperbaikinya dengan sangat baik.

Kemudian Q6 yaitu sebanyak 10 responden menjawab sangat baik, 17 responden menjawab baik, dan 8 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,06 yang artinya saat ditemukan adanya temuan setelah dilakukan pengujian, kecepatan perbaikan kontraktor adalah baik.

4.3.2.4 Faktor *Aesthetics* (Estetika)

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Faktor *Aesthetics*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
	Faktor <i>Aesthetics</i> (Estetika)	1	2	3	4	5		
Q7	Kerapihan hasil instalasi kabel udara atau kabel <i>duct</i> .	0	0	3	15	17	154	4,40
Total								4,40

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Kemudian Q7 yaitu sebanyak 17 responden menjawab sangat baik, 15 responden menjawab baik, dan 3 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,40 yang artinya kerapihan hasil pekerjaan kontraktor adalah sangat baik.

4.3.2.5 Faktor *Time* (Waktu)

Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Faktor *Time*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
	Faktor <i>Time</i> (Waktu)	1	2	3	4	5		
Q8	Penetapan rencana pekerjaan (penjadwalan) dengan durasi waktu yang baik oleh kontraktor.	0	0	5	24	6	141	4,03

Q9	Kontraktor yang menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.	0	0	5	19	11	146	4,17
Total								4,10

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q8 sebanyak 6 responden menjawab sangat baik, 24 responden menjawab baik, dan 5 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,03 yang artinya durasi waktu dan penjadwalan oleh kontraktor sudah baik.

Kemudian Q9 yaitu sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, dan 5 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,17 yang artinya ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dengan rencana yang telah ditetapkan sudah baik.

4.3.2.6 Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Faktor *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)							
Q10	Saat pemilik proyek menginginkan adanya perubahan saat pekerjaan, kontraktor menanggapi dengan baik.	0	0	4	20	11	147	4,20
Q11	Saat terjadi masalah yang tak terduga selama proyek (mis. biaya tambahan, masalah mutu, konflik, dsb.) kontraktor dapat menanganinya dengan baik.	0	0	3	23	9	146	4,17
Total								4,18

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q10 sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, dan 4 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,20 yang artinya tanggapan kontraktor saat pemilik proyek menginginkan adanya perubahan saat pekerjaan sudah baik.

Kemudian Q11 yaitu sebanyak 9 responden menjawab sangat baik, 23 responden menjawab baik, dan 3 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,17 yang artinya penanganan kontraktor saat terjadi masalah yang tak terduga sudah baik.

4.3.2.7 Faktor *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Faktor Reliability

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Reliability</i> (Keandalan)							
Q12	Kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan di lapangan pada saat waktu proyek dilaksanakan.	0	0	11	15	9	138	3,94
Q13	Setelah proyek selesai, semua pekerjaan selesai 100% sesuai SPK.	0	0	0	2	33	173	4,94
Q14	Kelengkapan catatan semua dokumen bukti pengerjaan (<i>evidence</i>).	0	0	1	24	10	149	4,26
Total								4,38

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q12 sebanyak 9 responden menjawab sangat baik, 15 responden menjawab baik, dan 11 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 3,94 yang artinya kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan di lapangan pada saat waktu proyek dilaksanakan sudah baik.

Kemudian Q13 yaitu sebanyak 33 responden menjawab sangat baik dan 2 responden menjawab baik. Rata-rata jawaban yaitu 4,94 yang artinya ketuntasan 100% pekerjaan sesuai dengan SPK sudah sangat baik.

Kemudian Q14 yaitu sebanyak 10 responden menjawab sangat baik dan 24 responden menjawab baik, dan 1 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,26 yang artinya kelengkapan catatan semua dokumen bukti pengerjaan sudah sangat baik.

4.3.2.8 Faktor *Communication* (Komunikasi)

Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Faktor Communication

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Communication</i> (Komunikasi)							

Q15	Saat pemilik proyek membutuhkan informasi terkait proyek yang sedang berlangsung, kontraktor memberikan informasi tersebut dengan baik.	0	0	4	20	11	147	4,20
Q16	Pelaksanaan pelaporan pekerjaan (mis. laporan status, kemajuan, atau peramalan) dengan baik/rutin.	0	0	6	15	14	148	4,23
Total								4,21

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q15 sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, dan 4 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,20 yang artinya pemberian informasi saat pemilik proyek membutuhkan informasi terkait proyek sudah baik.

Kemudian Q16 yaitu sebanyak 14 responden menjawab sangat baik , 15 responden menjawab baik, dan 6 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,23 yang artinya pelaksanaan pelaporan pekerjaan kepada pemilik proyek sudah sangat baik.

4.3.2.9 Faktor *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Faktor *Tangibles*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)							
Q17	Kontraktor menjaga kebersihan/kerapihan lingkungan proyeknya selama masa konstruksi.	0	0	1	20	14	153	4,37
Q18	Penggunaan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai (mutakhir).	0	0	0	23	12	152	4,34
Total								4,35

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q17 sebanyak 14 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, dan 1 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,37 yang artinya kebersihan/kerapihan lingkungan proyek selama masa konstruksi dijaga dengan sangat baik oleh kontraktor.

Kemudian Q18 yaitu sebanyak 12 responden menjawab sangat baik dan 23 responden menjawab baik. Rata-rata jawaban yaitu 4,34 yang artinya penggunaan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai sudah sangat baik.

4.3.2.10 Faktor Assurance (Jaminan)

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Faktor Assurance

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor Assurance (Jaminan)							
Q19	Semua karyawan yang dimiliki oleh kontraktor memiliki pengetahuan terkait dengan <i>fiber optik</i> .	0	0	6	25	4	138	3,94
Q20	Semua pekerja di lapangan yang melakukan instalasi memiliki keterampilan dalam pekerjaannya.	0	0	4	20	11	147	4,20
Q21	Kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek.	0	0	6	19	10	144	4,11
Q22	Penggunaan sistem dan alat keselamatan kerja (K3) untuk melindungi pekerja dan masyarakat selama proyek, sehingga pemilik proyek merasa aman.	0	0	15	13	17	132	3,77
Total								4,00

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q19 sebanyak 4 responden menjawab sangat baik, 25 responden menjawab baik, dan 6 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 3,94 yang artinya pengetahuan yang terkait dengan *fiber optik* sudah dimiliki dengan karyawan dengan baik.

Kemudian Q20 yaitu sebanyak 11 responden menjawab sangat baik, 20 responden menjawab baik, dan 4 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,20 yang artinya keterampilan instalasi pekerja lapangan yang dimiliki oleh kontraktor sudah baik.

Kemudian Q21 yaitu sebanyak 10 responden menjawab sangat baik, 19 responden menjawab baik, dan 6 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,11 yang artinya kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek sudah baik.

Kemudian Q22 yaitu sebanyak 17 responden menjawab sangat baik, 13 responden menjawab baik, dan 15 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 3,77 yang artinya penggunaan sistem K3 selama proyek sudah baik.

4.3.2.11 Faktor *Empathy* (Empati)

Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Faktor *Empathy*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Faktor <i>Empathy</i> (Empati)							
Q23	Sifat sabar yang dimiliki kontraktor saat menerima keluhan dari pemilik proyek.	0	0	6	21	8	142	4,06
Q24	Kontraktor selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pemilik proyek.	0	0	7	21	7	140	4,00
Total								4,03

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q23 sebanyak 8 responden menjawab sangat baik, 21 responden menjawab baik, dan 6 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,06 yang artinya sifat sabar yang dimiliki kontraktor saat menerima keluhan dari pemilik proyek sudah baik.

Kemudian Q24 yaitu sebanyak 7 responden menjawab sangat baik, 21 responden menjawab baik, dan 7 responden menjawab netral. Rata-rata jawaban yaitu 4,00 yang artinya pengindahan petunjuk/teguran/perintah dari pemilik proyek sudah baik.

4.3.2.12 Kepuasan Pemilik Proyek

Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Kepuasan Pemilik Proyek

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
	Kepuasan Pemilik Proyek							
Q25	Apakah pemilik proyek telah merasa puas dengan instalasi <i>fiber optic</i> yang dihasilkan kontraktor?	0	0	0	10	25	165	4,71
Q26	Apakah pemilik proyek telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kontraktor?	0	0	0	21	14	154	4,38
Total								4,54

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada Q25 sebanyak 25 responden menjawab sangat puas, 10 responden menjawab puas, dan Rata-rata jawaban yaitu 4,71 yang artinya pemilik proyek telah merasa sangat puas dengan kualitas produk yang dihasilkan kontraktor.

Kemudian Q26 yaitu sebanyak 14 responden menjawab sangat baik, 21 responden menjawab baik. Rata-rata jawaban yaitu 4,38 yang artinya pemilik proyek telah merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan kontraktor.

4.4 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* versi 27. Pengolahan data meliputi uji asumsi klasik, uji instrumen penelitian, analisis faktor, uji hipotesis, dan uji determinan.

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas untuk menguji apakah residual data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal dan uji multikolinearitas untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas. Data yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Selanjutnya merupakan hasil dari pengujian asumsi klasik yang telah peneliti lakukan.

4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriterianya adalah jika signifikansi (Sig.) > 0,5 maka data berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas data:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.56545948	
Most Extreme Differences	Absolute	.142	
	Positive	.109	
	Negative	-.142	
Test Statistic			.142
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.070
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.067	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.060
		Upper Bound	.073

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 4.4 Output Uji Normalitas

Melalui hasil pengujian diatas, dapat diketahui bahwa seluruh data telah memenuhi syarat uji normalitas dengan angka signifikansi $0,70 > 0,5$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Sehingga data-data yang telah dikumpulkan dapat digunakan untuk dianalisis lebih lanjut.

4.4.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan atau melihat nilai VIF pada tabel *output*. Kriterianya adalah jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas dan jika nilai VIF > 10 maka tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas. Berikut hasil pengujian multikolinearitas yang telah peneliti olah dari *output* perhitungan SPSS:

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas

Faktor	Nilai <i>Tolerance</i>	Kriteria	Nilai VIF	Kriteria	Keterangan
X1	0,466	$> 0,10$	2,144	$< 10,00$	Tidak Multikolinearitas
X2	0,396		2,526		Tidak Multikolinearitas
X3	0,506		1,975		Tidak Multikolinearitas
X4	0,507		1,973		Tidak Multikolinearitas
X5	0,498		2,008		Tidak Multikolinearitas
X6	0,452		2,210		Tidak Multikolinearitas
X7	0,577		1,733		Tidak Multikolinearitas
X8	0,325		3,075		Tidak Multikolinearitas
X9	0,492		2,035		Tidak Multikolinearitas
X10	0,382		2,615		Tidak Multikolinearitas
X11	0,494		2,024		Tidak Multikolinearitas

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Melalui hasil pengujian dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* pada setiap faktor $> 0,10$ dan nilai VIF pada setiap faktor juga $< 10,00$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada keseluruhan faktor yang digunakan, sehingga seluruh faktor dapat digunakan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

4.4.2 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas untuk menguji apakah data yang telah didapat merupakan data yang valid atau tidak dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur penelitian yang digunakan.

4.4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode *Pearson Product Moment* dengan kriteria yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan/alat ukur tersebut dinyatakan valid. Dimana r_{tabel} yang digunakan pada tingkat signifikansi 5% dan N sebanyak 35 berada pada nilai 0,334. Berikut adalah hasil uji validitas yang telah peneliti lakukan:

Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Q1	0,590	0,334	Valid
Q2	0,495	0,334	Valid
Q3	0,507	0,334	Valid
Q4	0,384	0,334	Valid
Q5	0,437	0,334	Valid
Q6	0,452	0,334	Valid
Q7	0,635	0,334	Valid
Q8	0,476	0,334	Valid
Q9	0,495	0,334	Valid
Q10	0,500	0,334	Valid
Q11	0,552	0,334	Valid
Q12	0,567	0,334	Valid
Q13	-0,102	0,334	Tidak Valid
Q14	0,463	0,334	Valid
Q15	0,616	0,334	Valid
Q16	0,612	0,334	Valid
Q17	0,435	0,334	Valid
Q18	0,512	0,334	Valid
Q19	0,608	0,334	Valid
Q20	0,535	0,334	Valid
Q21	0,596	0,334	Valid
Q22	0,579	0,334	Valid
Q23	0,628	0,334	Valid

Q24	0,691	0,334	Valid
Q25	0,378	0,334	Valid
Q26	0,522	0,334	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Melalui hasil pengujian dapat dilihat bahwa terdapat 1 item yang tidak valid, yaitu *item* Q13 dengan nilai r hitung $-0,104 < \text{nilai } r \text{ tabel } 0,334$ pada faktor *Reliability* dengan bunyi pernyataan yaitu “Setelah proyek selesai, semua pekerjaan selesai 100% sesuai SPK”. Maka dari itu *item* Q13 tidak dapat digunakan sehingga *item* pernyataan tersebut harus dieliminasi.

Sementara nilai r hitung *item* lainnya $> \text{nilai } r \text{ tabel}$ maka dapat dinyatakan valid. Sehingga *item-item* pernyataan tersebut dapat digunakan untuk dilakukan pengolahan selanjutnya.

4.4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan kriteria pengujian yaitu jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ maka pernyataan/alat ukur tersebut dapat dinyatakan reliabel. Berikut ini adalah tabel hasil pengolahan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Q1	0,885	$> 0,6$	Reliabel
Q2	0,887	$> 0,6$	Reliabel
Q3	0,887	$> 0,6$	Reliabel
Q4	0,889	$> 0,6$	Reliabel
Q5	0,888	$> 0,6$	Reliabel
Q6	0,889	$> 0,6$	Reliabel
Q7	0,883	$> 0,6$	Reliabel
Q8	0,888	$> 0,6$	Reliabel
Q9	0,887	$> 0,6$	Reliabel
Q10	0,887	$> 0,6$	Reliabel
Q11	0,886	$> 0,6$	Reliabel
Q12	0,886	$> 0,6$	Reliabel
Q14	0,888	$> 0,6$	Reliabel
Q15	0,884	$> 0,6$	Reliabel
Q16	0,884	$> 0,6$	Reliabel
Q17	0,888	$> 0,6$	Reliabel
Q18	0,887	$> 0,6$	Reliabel
Q19	0,884	$> 0,6$	Reliabel
Q20	0,886	$> 0,6$	Reliabel
Q21	0,885	$> 0,6$	Reliabel
Q22	0,886	$> 0,6$	Reliabel

Q23	0,884	> 0,6	Reliabel
Q24	0,882	> 0,6	Reliabel
Q25	0,889	> 0,6	Reliabel
Q26	0,886	> 0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Melalui tabel hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa 25 item pernyataan memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6 yang mana dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan bersifat reliabel. Sehingga seluruh item pernyataan tersebut dapat digunakan untuk diolah lebih lanjut.

4.4.3 Analisis Faktor

Analisis faktor pada penelitian ini dilakukan sesuai dengan langkah-langkah analisis faktor menurut Ghazali (2018) yaitu merumuskan masalah, langkah kedua membentuk matriks korelasi, langkah ketiga menentukan jumlah faktor, langkah keempat melakukan rotasi faktor, dan langkah kelima interpretasi faktor. Pengerjaan analisis faktor pada penelitian ini dijelaskan pada sub-bab selanjutnya.

4.4.3.1 Merumuskan Masalah

Langkah pertama dalam analisis faktor adalah merumuskan masalah faktor analisis dan mengidentifikasi variabel-variabel / faktor-faktor asli yang akan dianalisis faktor. Tujuan dari analisis faktor di penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dari kinerja kontraktor *fiber optik* yang berpengaruh pada kepuasan pemilik proyek. Sampe sebanyak 35 orang sebagai perwakilan dari pemilik proyek diteliti, masing-masing ditanya sebanyak 12 faktor kinerja kontraktor yang diukur dengan 25 atribut pernyataan. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan atas kinerja kontraktor menggunakan 5 skala likert. Dimana 1 = sangat tidak baik, sampai dengan 5 = sangat baik.

4.4.3.2 Bentuk Matriks Korelasi

Analisis faktor bisa tepat dipergunakan jika atribut-atribut faktor yang akan dianalisis berkorelasi. Apabila koefisien korelasi antar atribut terlalu kecil dan lemah maka analisis faktor tidak tepat untuk digunakan. Untuk mengukur ketepatan analisis faktor dapat menggunakan uji *Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO) dan *Bartlett's Test of Sphericity*.

Kriteria kelayakan faktor pada pengujian KMO adalah jika nilai KMO > 0,5 maka faktor layak untuk digunakan. Kriteria kelayakan faktor pada *Bartlett's Test*

adalah jika nilai signifikan $< 0,05$ maka faktor layak untuk digunakan. Sementara kriteria uji MSA adalah jika nilai MSA $> 0,5$ maka faktor layak untuk dianalisis lebih lanjut. Berikut adalah hasil uji kelayakan faktor yang peneliti lakukan dengan bantuan *software* SPSS:

1. Pengujian Pertama

a. Uji KMO dan Bartlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.520
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	397.127
	df	253
	Sig.	.000

Gambar 4.5 Output Pengujian KMO dan Bartlett's Pertama

Hasil pengujian didapatkan nilai KMO sebesar 0,520 dimana nilai tersebut $> 0,5$ maka analisis faktor layak untuk digunakan lebih lanjut. Demikian dengan hasil uji Bartlett's didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ maka analisis faktor dapat dinyatakan layak untuk digunakan lebih lanjut.

b. Uji MSA

Pengujian MSA dilakukan untuk mengetahui faktor mana saja yang layak untuk dilakukan analisis faktor. Output hasil pengujian MSA pada SPSS dapat dilihat dari tabel *Anti Image Matrices* dan nilai MSA dilihat dari angka pada bagian *Anti-image Correlation*. Berikut adalah tabel hasil olahan *output* dari tabel *Anti Image Matrices* yang peneliti lakukan:

Tabel 4.19 Hasil Uji MSA pertama

Item	Nilai MSA	Kriteria	Keterangan
Q1	0,561	$> 0,5$	Layak
Q2	0,476	$> 0,5$	Tidak Layak
Q3	0,444	$> 0,5$	Tidak Layak
Q4	0,532	$> 0,5$	Layak
Q5	0,400	$> 0,5$	Tidak Layak
Q6	0,562	$> 0,5$	Layak
Q7	0,424	$> 0,5$	Tidak Layak
Q8	0,687	$> 0,5$	Layak
Q9	0,603	$> 0,5$	Layak

Q10	0,543	> 0,5	Layak
Q11	0,572	> 0,5	Layak
Q12	0,716	> 0,5	Layak
Q14	0,425	> 0,5	Tidak Layak
Q15	0,561	> 0,5	Layak
Q16	0,466	> 0,5	Tidak Layak
Q17	0,361	> 0,5	Tidak Layak
Q18	0,507	> 0,5	Layak
Q19	0,655	> 0,5	Layak
Q20	0,614	> 0,5	Layak
Q21	0,438	> 0,5	Tidak Layak
Q22	0,643	> 0,5	Layak
Q23	0,546	> 0,5	Layak
Q24	0,518	> 0,5	Layak

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Hasil pengujian diatas, dapat diketahui terdapat 8 item pernyataan yang masuk ke dalam kategori tidak layak karena mempunyai nilai MSA < 0,5 sehingga item-item tersebut tidak memenuhi kriteria. Item-item tersebut ialah Q2, Q3, Q5, Q7, Q14, Q16, Q17, dan Q21. Maka dari itu item-item tersebut harus dieliminasi dan dilakukan pengujian KMO, Bartlett's, dan MSA kembali tanpa memasukkan item-item yang telah dieliminasi sebelumnya.

2. Pengujian Kedua

a. Uji KMO dan Bartlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.663
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	193.632
	df	105
	Sig.	.000

Gambar 4.6 Output Pengujian KMO dan Bartlett's Kedua

Hasil pengujian kedua didapatkan nilai KMO sebesar 0,663, dimana nilai tersebut > 0,5 maka analisis faktor untuk digunakan lebih lanjut. Demikian dengan

hasil uji Bartlett's didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ maka analisis faktor dapat dinyatakan layak untuk digunakan lebih lanjut.

b. Uji MSA

Hasil olahan *output* dari tabel *Anti Image Matrices* yang telah mengeliminasi item Q2, Q3, Q5, Q7, Q14, Q16, Q17, dan Q21:

Tabel 4.20 Hasil Uji MSA kedua

Item	Nilai MSA	Kriteria	Keterangan
Q1	0,671	$> 0,5$	Layak
Q4	0,585	$> 0,5$	Layak
Q6	0,667	$> 0,5$	Layak
Q8	0,617	$> 0,5$	Layak
Q9	0,524	$> 0,5$	Layak
Q10	0,598	$> 0,5$	Layak
Q11	0,740	$> 0,5$	Layak
Q12	0,834	$> 0,5$	Layak
Q15	0,668	$> 0,5$	Layak
Q18	0,715	$> 0,5$	Layak
Q19	0,719	$> 0,5$	Layak
Q20	0,651	$> 0,5$	Layak
Q22	0,676	$> 0,5$	Layak
Q23	0,645	$> 0,5$	Layak
Q24	0,664	$> 0,5$	Layak

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Hasil pengujian diatas, dapat diketahui bahwa seluruh item-item faktor masuk ke dalam kategori layak karena mempunyai nilai $MSA > 0,5$ sehingga item-item tersebut telah memenuhi kriteria. Maka dari itu data dapat dilakukan analisis faktor lebih lanjut.

4.4.3.3 Menentukan Jumlah Faktor

Metode *Principal Component Analysis* digunakan pada analisis faktor di penelitian ini. Hasil perhitungan menggunakan SPSS akan menghasilkan output *Total Variance Explained* untuk melihat berapa faktor baru yang terbentuk. Berikut adalah hasil output nya:

1. Output *Total Variance Explained*

Tabel output *total variance explained* digunakan untuk menentukan banyaknya faktor yang terbentuk berdasarkan nilai *eigenvalue*-nya. Nilai *eigenvalue* untuk suatu atribut faktor menunjukkan jumlah varian, sebagai sumbangan dari atribut faktor yang bersangkutan terhadap *total variance* yaitu sebanyak 15. Kriteria penentuan faktor yang terbentuk dilihat dari faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* > 1. Berikut adalah hasil output dari tabel *total variance explained* dengan SPSS:

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.844	32.292	32.292	4.844	32.292	32.292	2.373	15.818	15.818
2	1.724	11.490	43.783	1.724	11.490	43.783	2.322	15.480	31.298
3	1.584	10.562	54.345	1.584	10.562	54.345	2.200	14.668	45.967
4	1.272	8.482	62.827	1.272	8.482	62.827	2.022	13.482	59.449
5	1.126	7.507	70.334	1.126	7.507	70.334	1.633	10.886	70.334
6	.940	6.270	76.604						
7	.684	4.561	81.165						
8	.621	4.141	85.306						
9	.573	3.818	89.124						
10	.450	2.998	92.122						
11	.372	2.480	94.602						
12	.284	1.894	96.496						
13	.226	1.506	98.002						
14	.166	1.106	99.108						
15	.134	.892	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Gambar 4.7 Output Total Variance Explained

Pada tabel diatas terlihat pada kolom total *Intial Eigenvalue* bahwa hanya 5 faktor yang terbentuk karena masuk ke dalam kriteria penentuan faktor dengan memiliki nilai *eigenvalue* > 1.

Dari kriteria tersebut maka dapat diketahui bahwa faktor yang terbentuk ialah sebanyak 5 kelompok faktor dari 15 item faktor yang ada. Kemudian, jika 15 item faktor tersebut diekstrak menjadi 5 kelompok faktor maka:

1. Faktor 1 memberikan sumbangan varian sebesar $(4,844/15) \times 100\% = 32,292\%$;
2. Faktor 2 memberikan sumbangan varian sebesar $(1,724/15) \times 100\% = 11,490\%$;

3. Faktor 3 memberikan sumbangan varian sebesar $(1,584/15) \times 100\% = 10,562\%$;
4. Faktor 4 memberikan sumbangan varian sebesar $(1,272/15) \times 100\% = 8,482\%$;
5. Faktor 5 memberikan sumbangan varian sebesar $(1,126/15) \times 100\% = 7,507\%$;

Sehingga kelima kelompok faktor tersebut dapat menjelaskan sebanyak $32,292\% + 11,490\% + 10,562\% + 8,482\% + 7,507\% = 70,334\%$ dari varians 15 faktor yang digunakan.

2. Output *Communalities*

Tabel output *communalities* digunakan untuk mengetahui seberapa besar variansi dari tiap faktor dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Berikut adalah hasil ekstraksi pada tabel output *communalities*.

Communalities		
	Initial	Extraction
Q1	1.000	.780
Q4	1.000	.746
Q6	1.000	.682
Q8	1.000	.763
Q9	1.000	.727
Q10	1.000	.755
Q11	1.000	.650
Q12	1.000	.608
Q15	1.000	.705
Q18	1.000	.657
Q19	1.000	.681
Q20	1.000	.829
Q22	1.000	.812
Q23	1.000	.535
Q24	1.000	.621
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Gambar 4.8 Output Communalities

Dapat dilihat pada hasil output *communalities* diatas bahwa *communality* untuk atribut Q1 sampai dengan Q24 masing-masing sebesar (1), sebagai *unities* yang dimasukkan ke dalam matriks korelasi.

Pada tabel diatas bahwa nilai ekstraksi untuk Q1 adalah sebesar 0,780, hal ini berarti 78% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Kemudian untuk Q4 adalah sebesar 0,746 yang berarti 74,6% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Lalu Q6

adalah sebesar 0,682 yang mana 68,2% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Selanjutnya Q8 adalah sebesar 0,763 dimana 76,3% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk faktor Q10 adalah sebesar 0,755 yang berarti 75,5% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q11 0,650 yang berarti 65% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q12 adalah sebesar 0,608 yang berarti 60,8% varians dari kelompok ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q15 adalah sebesar 0,705 yang berarti 70,5% varians dari faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q18 adalah sebesar 0,657 dimana 65,7% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q19 adalah sebesar 0,681 dimana 68,1% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q20 adalah sebesar 0,829 dimana 82,9% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q22 adalah sebesar 0,829% dimana 82,9% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Untuk Q23 adalah sebesar 0,535% yang artinya 53,5% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk. Terakhir adalah Q24 memiliki nilai sebesar 0,621 yang berarti 62,1% faktor ini dapat dijelaskan oleh kelompok faktor yang terbentuk

3. **Output *Component Matrix***

Output *component matrix* merupakan matriks faktor pola. Matriks faktor memuat/berisi koefisien yang dipergunakan untuk mengekspresikan atribut faktor yang dibakukan (*standardized*) dinyatakan dalam faktor.

Koefisien-koefisien ini disebut muatan faktor (*factor loading*), mewakili korelasi antar-faktor dan variabel. Suatu koefisien dengan nilai yang besar menunjukkan bahwa atribut faktor dan faktor yang terbentuk berkorelasi sangat kuat. Sehingga nilai korelasi yang paling besar dapat menentukan suatu atribut faktor masuk ke dalam kelompok faktor yang mana. Berikut adalah output *Component Matrix* yang diolah menggunakan SPSS:

Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
Q1	.586	.576	.276	-.160	.046
Q4	.369	.235	-.489	-.201	.523
Q6	.506	-.354	-.312	.053	-.448
Q8	.540	.538	-.066	-.055	-.417
Q9	.460	.593	.082	.396	-.028
Q10	.533	-.364	-.435	.266	.281
Q11	.459	.146	.422	.224	.436
Q12	.597	-.079	.126	.456	-.146
Q15	.675	-.159	-.065	.417	-.214
Q18	.548	-.449	.356	-.149	-.071
Q19	.653	-.108	-.267	-.415	.001
Q20	.541	-.084	.445	-.550	-.169
Q22	.551	-.401	.497	.067	.310
Q23	.671	.047	-.239	-.158	.028
Q24	.724	.033	-.269	-.122	.093

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 5 components extracted.

Gambar 4.9 Output Component Matrix

Hasil penentuan penglompokkan faktor dari output *Rotated Component Matrix* diatas dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor 1 terdiri dari faktor ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan, kecepatan perbaikan, perencanaan pekerjaan yang baik, kesediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan, kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek, kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan, pemberian informasi yang dibutuhkan *stakeholder*, peralatan dan perlengkapan yang mutakhir, kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu, kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu , rasa aman pengguna jasa, kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan, pemberi jasa yang selalu menginginkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa .
2. Faktor 2 terdiri dari faktor ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana.
3. Faktor 3 tidak memiliki faktor.
4. Faktor 4 tidak memiliki faktor.
5. Faktor 5 terdiri dari faktor kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan.

Matriks faktor awal yang belum dirotasi ini jarang menghasilkan faktor yang dapat diinterpretasikan (diambil kesimpulannya). Dapat dilihat pada hasil

component matrix bahwa kelompok faktor 3 dan 4 tidak memiliki atribut faktor yang dapat dikelompokkan ke dalamnya karena faktor 1 berkorelasi hampir dengan seluruh atribut faktor. Hal ini tidak dapat diinterpretasikan. Maka perlu dilakukan adanya rotasi agar matriks faktor diubah ke dalam matriks yang lebih sederhana, sehingga mudah diinterpretasikan.

4.4.3.4 Rotasi Faktor

Rotasi matriks faktor menggunakan metode rotasi *orthogonal rotation* yaitu metode *varimax procedure*. Dengan merotasi matriks faktor, akan didapatkan hasil suatu rotasi yang bisa mencapai kesederhanaan (*simplicity*) dan meningkatkan *interpretability*. Berikut adalah output *Rotated Component Matrix* yang diolah menggunakan SPSS:

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
Q1	-.090	.233	.748	.280	.282
Q4	-.131	.825	.111	-.156	.109
Q6	.695	.212	-.002	.263	-.291
Q8	.220	.170	.788	.161	-.197
Q9	.225	.071	.738	-.213	.286
Q10	.563	.576	-.219	-.104	.219
Q11	.053	.110	.263	.091	.747
Q12	.651	.005	.272	.080	.322
Q15	.770	.143	.225	.091	.181
Q18	.353	.054	-.088	.665	.282
Q19	.209	.639	.112	.455	-.097
Q20	-.010	.099	.235	.868	.103
Q22	.275	.076	-.123	.480	.696
Q23	.287	.566	.262	.251	.028
Q24	.322	.630	.251	.224	.086

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 11 iterations.

Gambar 4.10 Output Rotated Component Matrix

Hasil penentuan pengelompokkan faktor dari output *Rotated Component Matrix* diatas dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor 1 terdiri dari faktor kecepatan perbaikan, kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan, dan pemberian informasi yang dibutuhkan *stakeholder*.
2. Faktor 2 terdiri dari faktor kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, kesiediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan, kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu, kesabaran pemberi jasa dalam

menerima keluhan, petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa, dan ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan.

3. Faktor 3 terdiri dari faktor ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan, perencanaan pekerjaan yang baik, ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana, peralatan dan perlengkapan yang mutakhir.
4. Faktor 4 terdiri dari faktor kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu.
5. Faktor 5 terdiri dari faktor kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek dan rasa aman pengguna jasa.

4.4.3.5 Interpretasi Faktor

Berdasarkan pengolahan data didapatkan 5 faktor yang terbentuk. pengelompokkan faktor dari faktor yang memiliki *factor loading* paling besar adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 Hasil Pengelompokkan Faktor

Faktor	Variabel	Loading	Nama Faktor	Variance
Faktor 1	Pemberian informasi yang dibutuhkan <i>stakeholder</i> (Q15)	0,770	Faktor Komunikasi dengan Pemilik Proyek dan Kecepatan Perbaikan	32,292
	Kecepatan perbaikan (Q6)	0,695		
	Kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (Q12)	0,651		
Faktor 2	Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan (Q4).	0,825	Faktor Kualitas Pekerjaan dengan Spesifikasi Teknis	11,490

	Kesediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan (Q10).	0,738		
	Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu (Q19).	0,639		
	Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa (Q24)	0,630		
	Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan (Q23)	0,566		
Faktor 3	Perencanaan pekerjaan yang baik (Q8)	0,788	Faktor Waktu dan Ketepatan Metode Pekerjaan	10,562
	Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan (Q1)	0,748		
	Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana (Q9)	0,738		
	Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir (Q18)	0,665		
Faktor 4	Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu (Q20)	0,868	Faktor Keterampilan Karyawan	8,482

Faktor 5	Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek (Q11)	0,747	Faktor Daya Tanggap Penanganan Masalah & Penggunaan Sistem K3	7,507
	Rasa aman pengguna jasa (Q22)	0,696		

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Variabel faktor-faktor kinerja perusahaan yang tidak dieliminasi peneliti definisikan menjadi variabel independent (X) yang baru untuk dilakukan pengujian uji F, uji T, dan uji determinasi untuk mengetahui besar hubungannya terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pemilik Proyek.

4.4.4 Uji Hipotesis

4.4.4.1 Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	10.180	15	.679	1.377
	Residual	9.363	19	.493	
	Total	19.543	34		

Sig. .252^b

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Rasa aman pengguna jasa, Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, Perencanaan waktu pekerjaan yang baik, Kecepatan Perbaikan, Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana, Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek, Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa, Kesiapan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan, Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir, Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan, Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu, Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu, Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan, Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder, Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan

Gambar 4.11 Output Uji F

Berdasarkan output pada gambar 4.11 diatas diketahui bahwa F hitung sebesar 1,377. Dimana $1,377 < F$ tabel yaitu 2,23 dengan nilai signifikansi 0,252 yang berarti $>$ nilai signifikan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Dimana tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

4.4.4.2 Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara individual (parsial). Jika nilai signifikansi $<$ 0,05 maka hipotesis H_1 diterima. Perumusan hipotesis nya adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

H1 : Terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil output uji T pada SPSS dapat dilihat pada tabel *Correlation*. Tabel *Correlation* tersebut dapat dilihat pada lampiran. Berikut hasil uji T dengan SPSS:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.128	1.797		3.410	.001
	Q15. Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder (X1)	.238	.321	.199	.741	.466
	Q6. Kecepatan Perbaikan (X2)	-.061	.227	-.058	-.270	.790
	Q12. Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (X3)	.089	.211	.089	.420	.680
	Q4. Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan (X4)	-.179	.293	-.125	-.613	.541
	Q10. Kesiediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan (X5)	-.114	.304	-.095	-.377	.710
	Q19. Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu (X6)	.580	.353	.412	1.644	.117
	Q24. Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa (X7)	.172	.307	.145	.560	.580
	Q23. Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan (X8)	-.082	.337	-.070	-.244	.810
	Q8. Perencanaan waktu pekerjaan yang baik (X9)	-.588	.335	-.441	-1.754	.090
	Q1. Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan (X10)	.104	.336	.081	.311	.750
	Q9. Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana (X11)	.284	.282	.248	1.007	.320
	Q8. Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir (X12)	-.090	.358	-.057	-.252	.800
	Q20. Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu (X13)	-.102	.301	-.085	-.340	.730
	Q11. Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek (X14)	.272	.262	.204	1.040	.310
	Q22. Rasa aman pengguna jasa (X15)	.239	.249	.243	.961	.340

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 4.12 Output Uji T

Berdasarkan output pada gambar 4.12 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi ke 15 variabel X adalah $> 0,05$. Sehingga H0 diterima. Dimana tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

4.4.5 Uji Determinasi (*R Square*)

1. Uji *R Square* Variabel Independent (X) terhadap Dependent (Y) Secara Bersamaan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722	.521	.143	.702

a. Predictors: (Constant), Rasa aman pengguna jasa, Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, Perencanaan waktu pekerjaan yang baik, Kecepatan Perbaikan, Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana, Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek, Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa, Kesiapan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan, Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir, Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan, Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu, Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu, Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan, Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder, Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan

Gambar 4.13 Output R Square

Berdasarkan gambar 4.13 nilai Determinasi (*R-Square*) pada variabel bebas adalah sebesar 0,521, hal ini menunjukkan bahwa semua variable independent/bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 52,1% terhadap kepuasan pemilik proyek (variable dependen/terikat). Sehingga pengaruhnya masuk kepada kategori moderat.

2. Uji *R Square* Variabel Independent (X) terhadap Dependent (Y) Secara Parsial

Tabel 4.22 Hasil Uji R Square Variabel X terhadap Y Secara Parsial

No.	Variabel	R Square
Q15.	Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder (X1)	0,102
Q6.	Kecepatan Perbaikan (X2)	0,022
Q12.	Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (X3)	0,100
Q4.	Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan (X4)	0,003
Q10.	Kesediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan (X5)	0,066

Q19.	Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu (X6)	0,093
Q24.	Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa (X7)	0,123
Q23.	Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan (X8)	0,033
Q8.	Perencanaan waktu pekerjaan yang baik (X9)	0,006
Q1.	Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan (X10)	0,057
Q9.	Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana (X11)	0,097
Q18.	Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir (X12)	0,085
Q20.	Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu (X13)	0,039
Q11.	Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek (X14)	0,186
Q22.	Rasa aman pengguna jasa (X15)	0,249

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

4.5 Analisis

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji instrumen penelitian, analisis faktor, dan regresi linear berganda dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* versi 27, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja dari kinerja kontraktor yang paling berpengaruh kepada kepuasan pemilik proyek studi kasus perusahaan kontraktor yaitu PT. Tapan Mas, Jakarta.

4.5.1 Analisis Hasil Kuesioner

1. Hasil Jawaban 35 responden pada faktor *performance* (hasil kerja) menyatakan bahwa ketepatan proses kerja/metode pengerjaan yang digunakan sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,34 dan kualitas sambungan *fiber optik* hasil instalasi yang

- dikerjakan oleh kontraktor sudah sangat baik karena rata-rata jawaban yaitu 4,26. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *performance* (hasil kerja) adalah 4,30 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *performance* sudah sangat baik.
2. Hasil jawaban responden pada faktor *conformance* (kesesuaian) menyatakan bahwa kontraktor sudah sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan instalasi yang sesuai gambar rencana yang telah ditetapkan dengan rata-rata jawaban yaitu 4,54. Kontraktor juga sudah sangat baik dalam menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan dengan rata-rata jawaban yaitu 4,31. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *conformance* (kesesuaian) adalah 4,42 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *conformance* sudah sangat baik.
 3. Hasil jawaban responden pada faktor *serviceability* (kemampuan pelayanan) menyatakan bahwa saat ditemukan adanya temuan saat dilakukan pengujian, kontraktor memperbaikinya dengan sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,26. Kemudian juga saat ditemukan adanya temuan setelah dilakukan pengujian, kecepatan perbaikan kontraktor adalah baik karena rata-rata jawaban yaitu 4,06. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *serviceability* (kemampuan pelayanan) adalah 4,16 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *serviceability* sudah baik.
 4. Hasil jawaban responden pada faktor *aesthetics* (estetika) menyatakan bahwa kerapian hasil pekerjaan kontraktor sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban 4,40. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *aesthetics* (estetika) adalah 4,40 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *aesthetics* sudah sangat baik.
 5. Hasil jawaban responden pada faktor *time* (waktu) menyatakan bahwa durasi waktu dan penjadwalan oleh kontraktor adalah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,03. Kemudian pada ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dengan rencana yang telah ditetapkan kontraktor adalah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,17. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *time* (waktu) adalah 4,10 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *time* baik.
 6. Hasil jawaban responden pada faktor *responsiveness* (daya tanggap) menyatakan bahwa tanggapan kontraktor saat pemilik proyek menginginkan adanya perubahan saat pekerjaan sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,20. Kemudian penanganan

- kontraktor saat terjadi masalah yang tak terduga juga sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,17. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *responsiveness* (daya tanggap) adalah 4,18 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *responsiveness* baik.
7. Hasil jawaban responden pada faktor *reliability* (keandalan) menyatakan bahwa kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan di lapangan pada saat waktu proyek dilaksanakan sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 3,94. Kemudian ketuntasan 100% pekerjaan sesuai dengan SPK sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,94. Kemudian kelengkapan catatan semua dokumen bukti pengerjaan juga sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,26. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *reliability* (keandalan) adalah 4,38 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *reliability* sudah sangat baik.
 8. Hasil jawaban responden pada faktor *communication* (komunikasi) menyatakan bahwa pemberian informasi saat pemilik proyek membutuhkan informasi terkait proyek sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,20. Kemudian pelaksanaan pelaporan pekerjaan kepada pemilik proyek sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,23. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *communication* (komunikasi) adalah 4,21 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *communication* adalah baik.
 9. Hasil jawaban responden pada faktor *tangibles* (bukti fisik) menyatakan bahwa kebersihan lingkungan proyek selama masa konstruksi sudah dijaga dengan sangat baik oleh kontraktor dengan rata-rata jawaban yaitu 4,37. Kemudian penggunaan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai dan mutakhir juga sudah sangat baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,34. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *tangibles* (bukti fisik) adalah 4,35 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *tangibles* sangat baik.
 10. Hasil jawaban responden pada faktor *assurance* (jaminan) menyatakan bahwa pengetahuan yang terkait dengan *fiber optik* yang dimiliki oleh karyawan perusahaan sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 3,94. Kemudian keterampilan instalasi pekerja lapangan yang dimiliki kontraktor juga sudah baik dengan rata-rata jawaban

yaitu 4,20. Lalu kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek juga sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,11, Kemudian penggunaan sistem K3 selama proyek juga sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 3,77. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *assurance* (Jaminan) adalah 4,00 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *assurance* baik.

11. Hasil jawaban responden pada faktor *empathy* (empati) menyatakan bahwa sifat sabar yang dimiliki kontraktor saat menerima keluhan dari pemilik proyek sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,06. Kemudian pengindahan petunjuk/teguran/perintah dari pemilik proyek juga sudah baik dengan rata-rata jawaban yaitu 4,00. Sehingga rata-rata jawaban responden pada faktor *empathy* (empati) adalah 4,03 yang artinya kinerja perusahaan pada faktor *empathy* baik.
12. Hasil jawaban responden pada secara keseluruhan mengenai kepuasan pemilik proyek menyatakan bahwa pemilik proyek sudah sangat merasa puas dengan kualitas produk yang dihasilkan kontraktor dengan rata-rata jawaban yaitu 4,71. Kemudian pemilik proyek juga sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kontraktor dengan rata-rata jawaban yaitu 4,38. Sehingga rata-rata jawaban responden pada kepuasan pemilik proyek adalah 4,54 yang artinya pemilik proyek sudah sangat puas atas kinerja perusahaan.

Sehingga dari hasil rata-rata keseluruhan jawaban adalah sebesar 4,25. Artinya kepuasan pemilik proyek terhadap seluruh faktor-faktor kinerja kontraktor yang digunakan pada penelitian ini masuk ke kategori sangat puas. Oleh karenanya kinerja perusahaan harus dipertahankan. Namun terdapat faktor yang memiliki nilai rata-rata terendah dari semua faktor yaitu faktor “Penggunaan sistem K3 selama proyek” dengan rata-rata jawaban yaitu 3,77. Walaupun masih dalam kategori baik, namun dapat perusahaan tingkatkan. Dengan tujuan meningkatkan kepuasan pemilik proyek demikian juga untuk keselamatan bersama selama proyek.

4.5.2 Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik melalui uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan uji multikolinearitas dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator berdistribusi normal dengan angka signifikansi 0,70 . Karena $0,70 > 0,5$. Sementara

hasil uji multikolinearitas juga dapat dinyatakan bahwa kesebelas faktor/variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas karena seluruh faktor sudah memenuhi kriteria uji multikolinearitas dengan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $> 10,00$ sehingga seluruh faktor dapat dinyatakan layak untuk dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

4.5.3 Analisis Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji instrumen penelitian melalui uji validitas dengan metode *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menyatakan bahwa 25 dari 26 item pernyataan valid karena memiliki nilai *r* hitung $> r$ tabel yaitu 0,334. Sementara 1 item pernyataan yaitu item Q13 “Setelah proyek selesai, semua pekerjaan selesai 100% sesuai SPK” tidak valid. Maka item Q13 harus di *drop* karena tidak dapat digunakan untuk pengolahan lebih lanjut. Sementara hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh 25 item reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$. Sehingga faktor-faktor yang telah dinyatakan valid dan reliabel dapat digunakan untuk pengolahan selanjutnya yaitu analisis faktor.

4.5.4 Hasil Analisis Faktor

1. Pengujian analisis faktor pertama dimulai dari uji KMO dan *Bartlett's* dimana hasilnya seluruh faktor telah memenuhi kedua kriteria pengujian dengan memiliki nilai KMO $0,520 > 0,5$ dan nilai signifikansi pada uji *Bartlett's* bernilai $0,000 < 0,05$. Selanjutnya dilakukan uji MSA dimana 15 dari 23 layak untuk dianalisis lebih lanjut karena memenuhi kriteria nilai MSA $> 0,5$. Sementara 8 faktor yaitu faktor Q2, Q3, Q5, Q7, Q14, Q16, Q17, dan Q21 dinyatakan tidak layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut dan harus di *drop*.
2. Pengujian analisis faktor kedua dimulai kembali dari uji KMO dan *Barlett's* tanpa menggunakan 8 faktor yang telah di *drop* sebelumnya dimana hasilnya seluruh faktor memiliki nilai KMO 0,663 dan nilai signifikansi 0,000 pada uji *Barlett's*. Pada pengujian MSA, 15 faktor yang tersisa seluruhnya memiliki nilai MSA $> 0,5$ sehingga dapat dinyatakan layak untuk dilakukan analisis faktor lebih lanjut yaitu analisis *output* analisis faktor.
3. *Output Total Variance Explained* berisi komponen atau faktor baru yang terbentuk. Dimana faktor baru dapat terbentuk jika memiliki nilai *eigenvalue* > 1 . Nilai *eigenvalue*

pada komponen 1 adalah sebesar 4,844, komponen 2 sebesar 1,724, komponen 3 sebesar 1,584, komponen 4 sebesar 1,272, komponen 5 sebesar 1,126, komponen 6 0,940, komponen 7 0,684, komponen 8 0,621, komponen 9 0,573, komponen 10 0,450, komponen 11 0,372, komponen 12 0,284, komponen 13 0,226, komponen 14 0,166, dan komponen 15 sebesar 0,134. Sehingga dapat diketahui bahwa faktor baru yang terbentuk adalah sebanyak 5 faktor baru.

4. *Output Communitities* berisi nilai ekstraksi varians ke 15 faktor yang diuji. Hasil ekstraksi nya adalah sebagai berikut:
 - a. 0,780 untuk “Kontraktor menggunakan cara proses kerja/metode pengerjaan yang tepat” (Q1), maka varian dari Q1 78% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - b. 0,746 untuk “Instalasi fiber optik yang dikerjakan kontraktor memiliki kualitas sambungan yang baik” (Q4), maka varian dari Q4 74,6% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - c. 0,682 untuk “Konraktor melaksanakan pekerjaan instalasi sesuai dengan gambar rencana yang telah ditetapkan” (Q6), maka varian dari Q6 68,2% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - d. 0,763 untuk “Kontraktor menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan” (Q8), maka varian dari Q8 76,3% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - e. 0,727 untuk “Bila ditemukan adanya temuan saat dilakukan pengujian, kontraktor memperbaikinya dengan baik” (Q9), maka varian dari Q9 72,7% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk
 - f. 0,755 untuk “Saat pemilik proyek menginginkan adanya perubahan saat pekerjaan, kontraktor menanggapinya dengan baik” (Q10), maka varian dari Q10 75,5% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk
 - g. 0,650 untuk “Saat terjadi masalah yang tak terduga selama proyek (mis. biaya tambahan, masalah mutu, konflik, dsb.) kontraktor dapat menanganinya dengan baik” (Q11), maka varian dari Q11 65% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.

- h. 0,608 untuk “Kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan di lapangan pada saat waktu proyek dilaksanakan” (Q12), maka varian dari Q12 60,8% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - i. 0,705 untuk “Saat pemilik proyek membutuhkan informasi terkait proyek yang sedang berlangsung, kontraktor memberikan informasi tersebut dengan baik” (Q15), maka varian dari Q15 70,5% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - j. 0,657 untuk “Penggunaan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai (mutakhir)” (Q18), maka varian dari Q18 65,7% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - k. 0,681 untuk “Semua karyawan yang dimiliki oleh kontraktor memiliki pengetahuan terkait dengan *fiber optik*” (Q19), maka varian dari Q19 68,1% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - l. 0,829 untuk “Semua pekerja di lapangan yang melakukan instalasi memiliki keterampilan dalam pekerjaannya” (Q20), maka varian dari Q20 82,9% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - m. 0,812 untuk “Penggunaan sistem dan alat keselamatan kerja (K3) untuk melindungi pekerja dan masyarakat selama proyek, sehingga pemilik proyek merasa aman” (Q22), maka varian dari Q22 81,2% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - n. 0,535 untuk “Sifat sabar yang dimiliki kontraktor saat menerima keluhan dari pemilik proyek” (Q23), maka varian dari Q23 53,5% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
 - o. 0,621 untuk “Kontraktor selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pemilik proyek” (Q24), maka varian dari Q24 62,1% dapat dijelaskan oleh faktor terbentuk.
5. *Output Rotated Component Matrix* berisi pengelompokkan indikator yang diuji kepada 5 faktor baru yang terbentuk. Penentuan kelompok tiap faktor dilihat dari *factor loading* atau nilai korelasinya yang terbesar terhadap 1 kelompok faktor. Sehingga dapat dianalisis dari tabel tersebut bahwa kelompok faktor 1 berisi faktor Kecepatan perbaikan (Q6) dengan nilai korelasi kepada kelompok faktor sebesar 0,695, Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (Q12) 0,651,

dan Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder (Q15) 0,770. Kemudian kelompok faktor 2 berisi faktor Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan (Q4) 0,825, Kesiapan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan (Q10) 0,738, Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu (Q19) 0,639, Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan (Q23) 0,566, dan faktor Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa (Q24) 0,630. Kemudian kelompok faktor 3 berisi faktor Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan (Q1) 0,748, Perencanaan waktu pekerjaan yang baik (Q8) 0,788, Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana (Q9) 0,738, dan faktor Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir (Q18) 0,655. Kemudian kelompok faktor 4 berisi faktor Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu (Q20) dengan nilai korelasi sebesar 0,868. Kemudian kelompok faktor 5 berisi faktor Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek (Q11) sebesar 0,747 dan faktor Rasa aman pengguna jasa (Q22) dengan nilai korelasi terhadap faktor 5 sebesar 0,696.

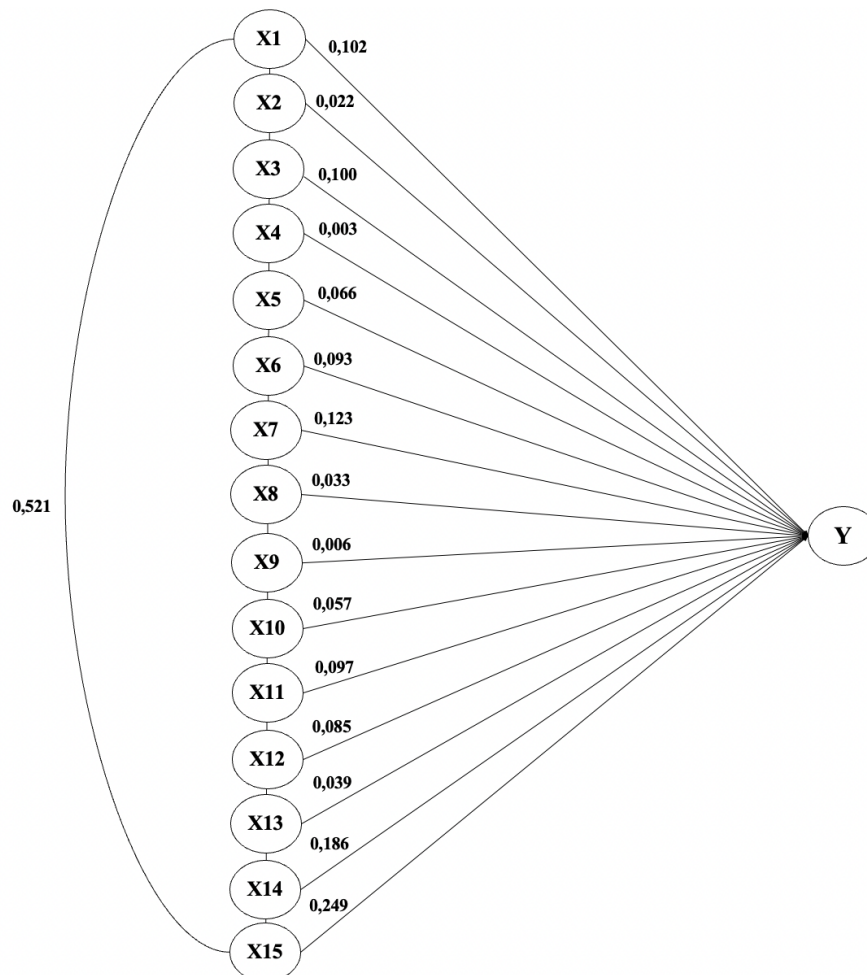
6. Interpretasi faktor dan perhitungan skor faktor dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan hasil analisis faktor. Penginterpretasian faktor dapat dimudahkan dengan melihat faktor anggota yang memiliki *factor loading* terbesar. Maka dari itu peneliti menginterpretasikan kelompok faktor 1 dengan nama “Faktor Komunikasi dengan Pemilik Proyek dan Kecepatan Perbaikan” yang memiliki varians sebesar 32,292%. Kemudian kelompok faktor 2 dengan nama “Faktor Kualitas Pekerjaan dengan Spesifikasi Teknis” yang memiliki varians sebesar 11,490%. Selanjutnya faktor 3 dengan nama “Faktor Waktu dan Ketepatan Metode Pekerjaan” yang memiliki varians sebesar 8,482%. Kemudian faktor 4 dengan nama “Faktor Keterampilan Karyawan” yang memiliki varians sebesar 8,482%. Serta kelompok faktor 5 dengan nama “Faktor Daya Tanggap Penanganan Masalah dan Penggunaan Sistem K3” yang memiliki varians sebesar 7,507%. Sehingga secara keseluruhan 5 faktor baru tersebut secara kumulatif memiliki varians sebesar 70,334%.

4.5.5 Analisis Hasil Uji F

Hasil pengujian uji F pada Gambar 4.11 dapat diketahui bahwa nilai f hitung $> f$ tabel ($1,37 < 2,23$). Demikian juga pada nilai signifikansi dimana nilai Sig. nilai $>$ probabilitas 0,05 ($0,252 > 0,05$). Artinya kedua hasil tersebut masuk kepada kriteria H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis awal karena variabel X tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y.

4.5.6 Analisis Hasil Uji T dan Uji Determinasi (R Square)

1. Hasil besaran pengaruh variabel bebas meliputi faktor-faktor kinerja perusahaan (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pemilik proyek berdasarkan uji determinasi digambarkan pada gambar 4. 13 di bawah ini:



Gambar 4.14 Hasil uji R Square

Nilai determinasi pada variabel bebas secara keseluruhan adalah sebesar 0,521, hal ini menunjukkan bahwa semua variable independent/bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 52,1% terhadap kepuasan pemilik proyek (variabel dependen/terikat). Artinya hubungannya masuk ke dalam kategori moderat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji.

Hasil uji determinasi atau besar hubungan pada tiap-tiap variabel X terhadap variabel Y dan uji T dijelaskan pada poin-poin berikut ini:

1. Variabel “Pemberian informasi yang dibutuhkan *stakeholder*” (X1) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,102 atau 10,2% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kinerja kontraktor pada pemberian informasi yang dibutuhkan *stakeholder* sudah baik sehingga kelangsungan pemberian informasi kepada *stakeholder* harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,468 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
2. Variabel “Kecepatan Perbaikan” (X2) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,022 atau 2,2 % yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kinerja pada kecepatan perbaikan sudah baik dan harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,790 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
3. Variabel “Kesiapan kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan” (X3) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,100 atau 10% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kesiapan kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan sudah baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,680 > 0,05$. Maka H_0 diterima

H1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.

4. Variabel “Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan” (X4) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,003 atau 0,3% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kinerja pada kesesuaian kualitas hasil produk dengan spesifikasi teknis yang telah ditetapkan sudah baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,547 > 0,05$. Maka H0 diterima H1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
5. Variabel “Kesediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan” (X5) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,066 atau 6,6% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kesediaan perusahaan saat menanggapi permintaan pelanggan sudah baik sehingga harus terus dipertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,711 > 0,05$. Maka H0 diterima H1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
6. Variabel “Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu” (X6) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,117 atau 9,3% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya karyawan perusahaan telah memiliki kompetensi dalam pengetahuan mengenai *fiber optik* dengan baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,790 > 0,05$. Maka H0 diterima H1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
7. Variabel “Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa” (X7) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,123 atau 12,3% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kontraktor selalu mengindahkan

petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa dengan baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,582 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.

8. Variabel “Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan” (X8) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,033 atau 3,3% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. artinya kesabaran perusahaan dalam menerima keluhan pemilik proyek sudah baik sehingga harus terus dipertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,810 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
9. Variabel “Perencanaan waktu pekerjaan yang baik” (X9) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,006 atau 0,6% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya perencanaan waktu pekerjaan sudah baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,096 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
10. Variabel “Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan” (X10) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,057 atau 5,7% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya ketepatan cara proses/metode pengerjaan yang perusahaan gunakan sudah baik sehingga harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,759 > 0,05$ Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
11. Variabel “Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana” (X11) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,097 atau 9,7% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya dalam penyelesaian proyek, kontraktor selalu tepat waktu sesuai rencana sehingga hal

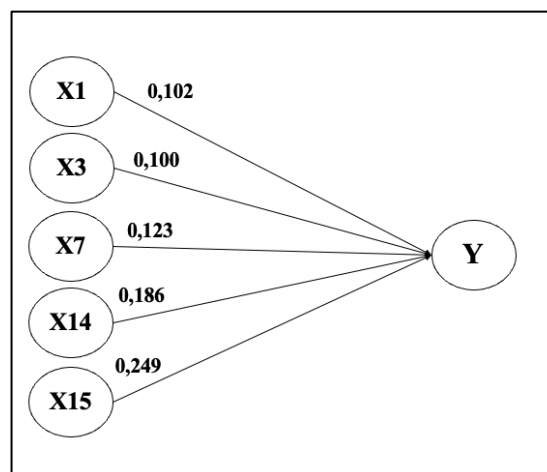
ini harus terus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,327 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.

12. Variabel “Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir” (X12) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,085 atau 8,5% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya kontraktor sudah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang mutakhir sehingga hal ini haruslah perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,804 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
13. Variabel “Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu” (X13) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,039 atau 3,9% yang mana masuk kepada kategori hubungan lemah. Artinya karyawan lapangan yang dimiliki kontraktor sudah memiliki keterampilan yang baik dalam instalasi *fiber optik* sehingga hal ini harus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,738 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
14. Variabel “Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek” (X14) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,186 atau 18,6% yang mana masuk kepada kategori pengaruh lemah. Artinya saat menghadapi masalah yang tak terduga, kontraktor selalu dapat menanganinya dengan baik sehingga hal ini haruslah perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,312 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.
15. Variabel “Rasa aman pengguna jasa” (X15) terhadap variabel “Kepuasan Pemilik Proyek” (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,249 atau 24,9% yang mana

masuk kepada kategori hubungan lemah. artinya selama pelaksanaan proyek, kontraktor sudah menggunakan sistem dan peralatan K3 yang baik sehingga harus perusahaan pertahankan. Hasil pengujian uji T secara signifikansi yaitu $0,349 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya dugaan hipotesis sebelumnya tidak sesuai dengan hasil dimana variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y.

4.5.7 Analisis Faktor Kinerja Kontraktor yang Paling Berpengaruh pada Kepuasan Pemilik Proyek

Hasil uji determinasi masing-masing variabel X terhadap Y cenderung rendah. Mengindikasikan faktor-faktor kinerja proyek tersebut memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pemilik proyek. Artinya kinerja perusahaan pada faktor-faktor tersebut sudah sangat baik dan harus dipertahankan. Namun terdapat 5 faktor yang memiliki pengaruh diatas 0,1 atau 10%. Faktor-faktor tersebut digambarkan pada gambar 4.15 berikut:



Gambar 4.15 Variabel X yang Paling Berpengaruh Terhadap Variabel Y R Square

Terdapat 5 variabel X yang memiliki nilai *R Square* lebih dari 10% yaitu Pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder (X1) sebesar 10,2%, Kesiapan Kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (X3) 10%, Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa (X7) 12,3%, Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek (X14) 18,6%, dan Rasa aman pengguna jasa (X15) 24,9%. Nilai *R Square* yang paling besar

terdapat pada variabel X15 yaitu rasa aman pengguna jasa yang meliputi penggunaan K3 selama proyek berlangsung sebesar 24,9%.

Berdasarkan nilai *R Square* pengaruh dari 5 variabel yang meliputi faktor-faktor kinerja perusahaan tersebut terhadap kepuasan pemilik proyek rendah. Artinya 5 faktor kinerja perusahaan tersebut sudah dikerjakan dengan baik dan telah memuaskan pemilik proyek. Faktor-faktor tersebut harus tetap dipertahankan oleh perusahaan dan dapat terus perusahaan tingkatkan agar pemilik proyek dapat merasa lebih puas lagi sehingga perusahaan terus dipercaya oleh para pemilik proyek.

Oleh karena itu faktor-faktor seperti pemberian informasi, kesiapan kontraktor saat diperlukan di lapangan, kepatuhan perusahaan terhadap pelanggan, kemampuan perusahaan menangani masalah yang tidak terduga, dan penggunaan sistem K3 selama proyek dapat perusahaan tingkatkan lagi. Terutama pada faktor penggunaan sistem K3 selama proyek yang memiliki pengaruh paling besar dari faktor-faktor kinerja lain.