

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1.1 Pengumpulan Data

Menurut (Zakariah & Afriani, 2021) teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat transformasi dari 3PL menjadi 4PL di PT CKB *Logistics*. Wawancara tersebut dilakukan dengan 3 supervisor dari departemen *commercial* dan *warehouse* PT CKB *Logistics*. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 5 faktor penghambat transformasi dari 3PL menjadi 4PL di PT CKB *Logistics*, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia

Selama wawancara dengan supervisor A yang saat ini bertanggung jawab dalam penjualan layanan PT CKB *Logistics* atau disebut divisi *commercial*, dia mungkin meragukan kualitas karyawan saat ini yang tidak mampu mengatasi permasalahan yang muncul di bidang penyedia 4PL. Staf yang tidak berpengalaman dapat mengalami kesulitan ketika mendekati dan bernegosiasi dengan pelanggan korporat yang memerlukan layanan konsultasi. Staf tersebut dapat mengalami keraguan sebelum menyarankan solusi logistik *end-to-end* atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yang akibatnya dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dan kontrak dengan pelanggan.

2. Teknologi Informasi

Narasumber B yang mengawasi dan mengendalikan semua aktivitas di gudang menyatakan bahwa *platform* TI yang berperan penting dalam transformasi menjadi 4PL saat ini belum tersedia di perusahaan.

3. Pendekatan Pelanggan

4PL bertujuan untuk menciptakan solusi logistik yang disesuaikan dan terintegrasi yang akan digunakan untuk menyederhanakan tingkat kerumitan dan menjalankan seluruh rantai pasokan pelanggan tertentu dengan lancar. Dalam kasus PT CKB *Logistics*, narasumber A yang telah bekerja di departemen penjualan dan hubungan pelanggan mengungkapkan bahwa perusahaan saat ini kesulitan mendapatkan target pelanggan karena masih sedikitnya perusahaan-perusahaan besar yang membutuhkan layanan 4PL. Berdasarkan narasumber A dan C sama-sama mengungkapkan kekhawatiran tentang mendapatkan kepercayaan dan transparansi dari pelanggan.

4. Koordinasi dengan Berbagai Penyedia Logistik

Narasumber A mengungkapkan bahwa untuk menawarkan layanan logistik yang mencakup semua komponen dalam rantai pasokan yang canggih, perusahaan 4PL harus dapat berkoordinasi dengan banyak penyedia logistik berbeda yang memiliki keahlian dan pengalaman secara fungsional dapat melengkapi dan membantu kelemahan korporasi dan kerugian terutama tentang pengetahuan teknologi dan nyata aset seperti armada kendaraan besar, *cross-docking* center, atau cabang luar negeri yang menjadi tantangan bagi PT CKB *Logistics*.

5. Finansial

Dalam peralihan dari 3PL ke 4PL, biaya perangkat lunak dianggap mahal, bisa melebihi anggaran perusahaan dan membuat perusahaan enggan untuk proses integrasi. Biaya untuk lisensi sistem manajemen pergudangan berbasis *cloud* diperkirakan rata-rata sekitar Rp 304.920.000,- hingga Rp 3.049.300.000,- tidak termasuk berbagai biaya bulanan seperti pemasangan atau pemeliharaan (Doan, 2020).

Selain itu, narasumber C menambahkan bahwa untuk merekrut karyawan baru yang *expert* dalam bidang *supply chain management* juga cukup memakan banyak biaya.

b. Pembagian Kuesioner

Pembagian kuesioner dilakukan pada 30 responden yang merupakan staf di PT CKB *Logistics*. Pada penelitian kali ini dibuat skala pengukuran untuk 6 konstruk yang didapatkan dari hasil wawancara dan studi literatur, serta total 29 indikator yang bersumber dari jurnal (TLT Diem, 2023) dan ChatGPT. Semua indikator diukur pada skala Likert empat poin (1 = Sangat baik, 2= Baik, 3 = Kurang baik, 4 = Tidak baik). Konstruksi dan indikator khusus adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Konstruk dan Indikator Penelitian

Konstruksi	Indikator
Sumberdaya Manusia (X1)	X1.1 : Pemahaman antara 3PL dan 4PL X1.2 : Pemahaman konsep dan prinsip dasar 4PL X1.3 : Kemampuan mengkoordinasi operasi logistik dalam konteks 4PL X1.4 : Kemampuan beradaptasi dengan perubahan peran dan tanggung jawab dalam transformasi 4PL X1.5 : Keahlian menggunakan teknologi informasi X1.6 : Pemahaman manajemen rantai pasok secara keseluruhan X1.7 : Keahlian berinteraksi dengan mitra bisnis dan pengangkut dalam konteks 4PL X1.8 :Kemampuan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola resiko terkait operasi 4PL X1.9 : Kemampuan memimpin aktivitas logistik X1.10 : Kemampuan mengevaluasi kesiapan perusahaan untuk beralih ke 4PL
Teknologi	X2.1 : Tingkat efektifitas sistem manajemen gudang

Tabel 4. 1 Konstruk dan Indikator Penelitian (Lanjutan)

Konstruksi	Indikator
Informasi (X2)	<p>dalam mengelola pemrosesan pesanan dan pemantauan aktivitas gudang</p> <p>X2.2 : Tingkat efektifitas sistem manajemen transportasi dalam merencanakan rute, pengiriman, dan melacak pengiriman secara real time</p> <p>X2.3 : Tingkat efektifitas sistem manajemen rantai pasok dalam mengintegrasikan informasi dan aktivitas antara pemasok , mitra bisnis, pelanggan</p> <p>X2.4 : Tingkat kemampuan teknologi AI</p> <p>X2.5 : Tingkat kemampuan sistem dan platform terintegrasi dalam menghubungkan perusahaan dengan beberapa penyedia layanan logistik</p>
Pendekatan Pelanggan (X3)	<p>X3.1 : Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan dalam konteks logistik saat ini</p> <p>X3.2 :Tingkat kemampuan pendekatan berbasis solusi yang sesuai kebutuhan khusus pelanggan</p> <p>X3.3 : Tingkat kemampuan dalam membangun kepercayaan dan komunikasi dengan pelanggan</p> <p>X3.4 : Tingkat efektifitas strategi peningkatan kepuasan pelanggan saat ini</p>
Koordinasi dengan Beberapa Penyedia Logistik (X4)	<p>X4.1 : Kemampuan perusahaan dalam mengkoordinasikan aktivitas dan komunikasi dengan berbagai penyedia layanan logistik</p> <p>X4.2 : Tingkat kemampuan strategi komunikasi yang efektif untuk berinteraksi dengan berbagai penyedia layanan logistik</p> <p>X4.3 : Tingkat kemampuan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyedia logistik untuk memastikan kualitas layanan</p>

Tabel 4. 1 Konstruk dan Indikator Penelitian (Lanjutan)

Konstruksi	Indikator
	X4.4 :Tingkat kemampuan perusahaan dalam mengelola dan meminimalkan risiko terkait kerja sama dengan berbagai penyedia logistik
Finansial (X5)	X5.1 : Tingkat pembengkakan biaya dan terganggunya aliran kas perusahaan untuk peralihan dari 3PL ke 4PL X5.2 : Biaya awal saat transformasi dari 3PL ke 4PL menjadi hambatan dalam mengambil keputusan X5.3 : Tingkat kemampuan perusahaan dalam mengelola risikofinansial yang timbul akibat transformasi X5.4 : Tingkat kesiapan keuangan perusahaan dalam menghadapi perubahan biaya setelah transformasi
Transformasi 3PL menjadi 4PL (Y)	Y1.1 : Tingkat kemampuan perusahaan dalam mengintegrasikan beberapa aktivitas logistik Y1.2 : Tingkat kemampuan perusahaan dalam memajemen rantai pasokan global

Sumber : Olahan Penulis, 2023

4.1.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16.

4.1.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidak validnya suatu pernyataan yang terdapat pada kuesioner, yang dikendalikan dengan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (Rauzana, Gunawan, & Masimin, 2016). Data dapat dikatakan valid jika R-hitung lebih besar daripada R-tabel yaitu 0,361 dengan jumlah responden 30 orang karyawan dan taraf kesalahan sebesar 5%. Sebaliknya, jika R-hitung lebih kecil daripada R-tabel maka dikatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 16 :

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Korelasi			Keterangan
	R hitung	Tanda	R tabel	
Sumber Daya Manusia (X1)				
X1.1	0,616	>	0,361	Valid
X1.2	0,683	>	0,361	Valid
X1.3	0,643	>	0,361	Valid
X1.4	0,551	>	0,361	Valid
X1.5	0,469	>	0,361	Valid
X1.6	0,572	>	0,361	Valid
X1.7	0,595	>	0,361	Valid
X1.8	0,483	>	0,361	Valid
X1.9	0,504	>	0,361	Valid
X1.10	0,436	>	0,361	Valid
Teknologi Informasi (X2)				
X2.1	0,505	>	0,361	Valid
X2.2	0,610	>	0,361	Valid
X2.3	0,419	>	0,361	Valid
X2.4	0,723	>	0,361	Valid
X2.5	0,368	>	0,361	Valid
Pendekatan Pelanggan (X3)				
X3.1	0,663	>	0,361	Valid
X3.2	0,689	>	0,361	Valid
X3.3	0,560	>	0,361	Valid
X3.4	0,723	>	0,361	Valid
Koordinasi dengan Penyedia Logistik (X4)				
X4.1	0,581	>	0,361	Valid
X4.2	0,668	>	0,361	Valid
X4.3	0,508	>	0,361	Valid
X4.4	0,672	>	0,361	Valid
Finansial (X5)				
X5.1	0,663	>	0,361	Valid
X5.2	0,500	>	0,361	Valid
X5.3	0,603	>	0,361	Valid
X5.4	0,767	>	0,361	Valid
Transformasi Dari 3PL ke 4PL (Y)				
Y1.1	0,419	>	0,361	Valid
Y1.2	0,482	>	0,361	Valid

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Dari tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan di atas adalah valid karena nilai pada R-hitung > 0,361. Hal itu menunjukkan bahwa data tersebut valid secara statistik serta untuk dilakukan pengujian.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidak reliabelnya suatu variabel pada kuesioner yang dikendalikan dengan nilai *cronbach Alpha* > 0,6 (Rauzana, Gunawan, & Masimin, 2016). Uji ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika dilakukan pengukuran diulang.

Hasil uji reliabilitas ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Sumber Daya Manusia	0,920	10	<i>Reliable</i>
Teknologi Informasi	0,650	5	<i>Reliable</i>
Pendekatan Pelanggan	0,757	4	<i>Reliable</i>
Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik	0,878	4	<i>Reliable</i>
Finansial	0,783	4	<i>Reliable</i>
Transformasi 3PL ke 4PL	0,702	2	<i>Reliable</i>

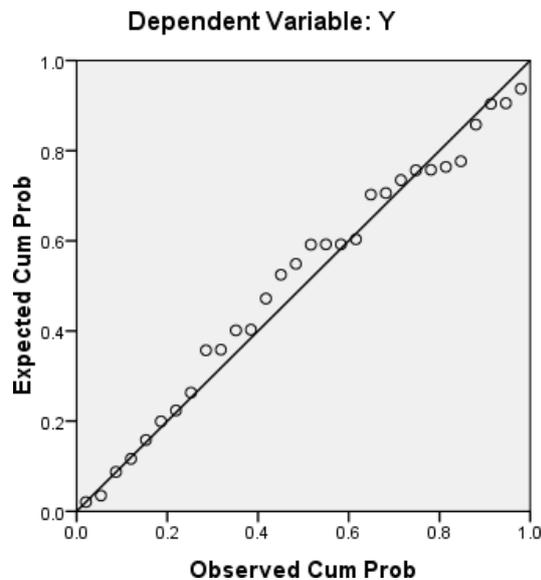
Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa kuesioner variabel – variabel Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Pendekatan Pelanggan, Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik, dan Finansial telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa tingkat reliabilitas kuesioner-kuesioner sebagai instrumen penelitian.

4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji residual dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS.



Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Scatterplot

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa titik – titik pada gambar tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka data residual transformasi dari 3PL ke 4PL berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan menguji apakah suatu model regresi telah menemukan korelasi antar variabel independen. Menurut Imam Ghozali (2011) tidak terjadi multikolinearitas jika nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00. Berikut ini adalah hasil uji multikolineritas dengan menggunakan program SPSS 16.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Kode	Variabel	Perhitungan		Keterangan
		Tolerance	VIF	
X1	Sumber Daya Manusia	0,825	1,212	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	Teknologi Informasi	0,124	8,037	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas (Lanjutan)

Kode	Variabel	Perhitungan		Keterangan
		Tolerance	VIF	
X3	Pendekatan Pelanggan	0,093	10,750	Terjadi Multikolinearitas
X4	Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik	0,139	5,441	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	Finansial	0,105	9,548	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Pada Tabel 4.4 diketahui bahwa terdapat satu variabel yang terdeteksi multikolinearitas yaitu pada variabel pendekatan pelanggan (X3) dengan nilai VIF yang lebih besar dari 10,00 yaitu sebesar 10,750 dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 yaitu sebesar 0,093. Untuk mengatasi terjadinya multikolinearitas tersebut, langkah yang perlu dilakukan adalah menghapus variabel yang terdeteksi multikolinearitas (Ridwan & Sunendiari, 2021).

Setelah dilakukan penghapusan variabel yang bermasalah didapatkan nilai VIF dan *tolerance* sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas Setelah Penghapusan 1 Variabel

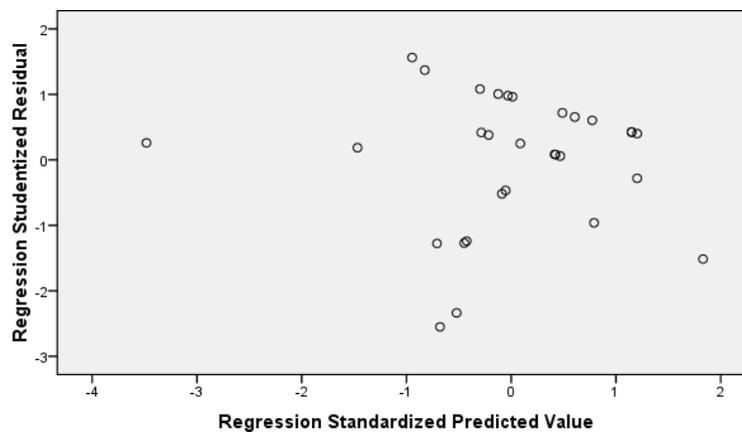
Kode	Variabel	Perhitungan		Keterangan
		Tolerance	VIF	
X1	Sumber Daya Manusia	0,913	1,095	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	Teknologi Informasi	0,167	5,986	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik	0,184	5,441	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	Finansial	0,106	9,393	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas setelah dilakukan penghapusan 1 variabel yang mempunyai nilai $VIF > 10,00$ dan $tolerance < 0,10$ yaitu variabel pendekatan pelanggan (X3).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji ada tidaknya *variance* pada residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan program SPSS 16.



Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Scatterplot

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola (menggelombang, melengkung), sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas dan pengujian asumsi klasik terpenuhi.

4.1.2.5 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain (Sari, 2023). Menurut Imam Ghazali (2011) jika nilai $sig. < 0,05$ maka variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda yang dilakukan melalui uji statistik dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasil berikut ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.008	.094		-.084	.934
	X4	.054	.009	.476	6.037	.000
	X2	.051	.009	.481	6.032	.000
	X5_	-1.895	.090	-1.056	-21.159	.000
	X1	.008	.002	.228	5.347	.000

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil pengolahan regresi linear berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut:

$$Y = -0,008 + 0,008 X_1 + 0,051 X_2 + 0,054 X_4 - 1,895 X_5$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut memberikan gambaran bahwa:

- 1 Konstanta : Konstanta bernilai negatif sebesar -0,008 menunjukkan Jika skor variabel sumber daya manusia, teknologi informasi, koordinasi dengan berbagai layanan logistik, finansial dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka skor transformasi dari 3PL ke 4PL akan berkurang 0,008 kali.
- 2 Variabel Sumber Daya Manusia (X1) : 0,008
Nilai koefisien Sumber Daya Manusia sebesar 0,008. Menyatakan bahwa jika Sumber Daya Manusia ditingkatkan sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka nilai untuk transformasi dari 3PL dan 4PL meningkat sebesar 0,008 kali.
- 3 Teknologi informasi (X2) : 0,051
Nilai koefisien Teknologi Informasi sebesar 0,051. Menyatakan bahwa jika teknologi informasi ditingkatkan sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka nilai transformasi dari 3PL dan 4PL bertambah sebesar 0,051 kali.
- 4 Koordinasi dengan Penyedia Logistik (X4) : 0,054
Nilai koefisien Koordinasi dengan Penyedia Logistik sebesar 0,054. Menyatakan bahwa jika Koordinasi dengan Penyedia Logistik ditingkatkan sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka nilai transformasi dari 3PL dan 4PL bertambah sebesar 0,054 kali.

5 Finansial (X5) : -0,1895

Nilai koefisien finansial sebesar -0,1895. Menyatakan bahwa jika skor finansial dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka skor transformasi dari 3PL ke 4PL akan berkurang 0,1895 kali.

4.1.2.6 Uji Hipotesis

A. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan tujuan mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen jika probabilitas $< 0,05$, berlaku juga sebaliknya. Berikut adalah hasil uji T parsial pada penelitian ini :

Tabel 4. 7 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.008	.094		-.084	.934
	X4	.054	.009	.476	6.037	.000
	X2	.051	.009	.481	6.032	.000
	X5_	-1.895	.090	-1.056	-21.159	.000
	X1	.008	.002	.228	5.347	.000

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.7 dapat dilihat bahwa faktor sumber daya manusia (X1), teknologi informasi (X2), koordinasi dengan berbagai layanan logistik (X4), dan finansial (X5) memiliki pengaruh signifikan terhadap transformasi dari 3PL menjadi 4PL (Y) karena memiliki nilai signifikan 0,0000 atau $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.

B. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA pada kolom sig. dengan kriteria jika nilai sig. $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, begitu juga sebaliknya. Berikut adalah hasil uji F pada penelitian ini :

Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan)ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,266	4	,316	138,172	,000 ^a
	Residual	,057	25	,002		
	Total	1,323	29			

a. Prediktors: (Constant), X4, X5, X4, X3

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa simultan didapatkan nilai sig. <0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti variabel independen secara simultan (bersamaan) berpengaruh terhadap variabel dependen.

4.2 Analisis Deskriptif

Analisa pembahasan dalam penelitian ini mencakup analisis deskriptif dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16. Analisis Deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui persepsi perusahaan tentang faktor-faktor serta faktor dominan yang dapat menyebabkan terjadinya penghambat transformasi dari 3PL menjadi 4PL, melalui nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Ranking diurutkan dalam urutan menyusut dari nilai rata-rata yang terbesar ke terkecil, dan jika nilai rata-rata sama, nilai standar deviasi yang diambil merupakan yang lebih kecil, jika nilai rata-rata serta standar deviasi sama, nilai yang diambil merupakan nilai rata-rata keduanya. Berdasarkan perhitungan nilai *mean* dan standar deviasi dari semua indikator, maka dapat diperlihatkan rekapitulasi mean standar deviasi dari masing-masing faktor beserta peringkatnya, yang terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai Mean dan Standar Deviasi

Kode	Variabel	Hasil Analisis		Rank
		Mean	Std. Deviasi	
X4	Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik	3,433	0,645	1
X5	Finansial	3,425	0,431	2
X2	Teknologi Informasi	3,313	0,625	3
X1	Sumber Daya Manusia	2,57	0,762	4

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Hasil analisis deskriptif dengan uji rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (standar deviasi) memberikan urutan peringkat faktor-faktor penghambat transformasi dari 3PL ke 4PL di PT CKB *Logistics*, yaitu :

1. Peringkat pertama adalah karena faktor Koordinasi dengan Penyedia Layanan Logistik dengan nilai *mean* 3,433 dan standar deviasi 0,645.
2. Peringkat kedua adalah karena faktor Finansial dengan nilai *mean* 3,425 dan standar deviasi 0,431.
3. Peringkat ketiga Teknologi Informasi dengan nilai *mean* 3,313 dan standar deviasi 0,625.
4. Peringkat keempat adalah karena faktor Sumber Daya Manusia dengan nilai *mean* 2,57 dan standar deviasi 0,762.