

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
JAKARTA
2021**

PERSEMBAHAN

Hiduplah yang bermanfaat bagi orang lain

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta yang telah membesarkan dan yang selalu mendoakan untuk kebaikanku dalam menjalani hidup dan meraih cita-cita.
2. Suami yang selalu mendukung, mensupport dan mengarahkan yang terbaik.
3. Herdanu dan Hersha, anak-anakku yang selalu memberikan semangat.

Kalian adalah semangatku dan harapanku



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HENY WIDAYATI
NIM : 11207298
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Ditreskrimsus Polda DIY”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Januari 2022

Yang menyatakan,



Heny Widayati

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Heny Widayati
NIM : 11207298
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Ditreskrimsus Polda DIY”**.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 6 Januari 2022

Yang menyatakan,



Heny Widayati

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Heny Widayati
NIM : 11207298
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Ditreskrimsus
Polda DIY

Telah dipertahankan pada periode II-2021 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 17 Januari 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Endang Pujiastuti, M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Mohammad Badrul, M.Kom



Penguji II : Samudi, S.Kom, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY ” adalah hasil karya tulis asli Nama Mahasiswa dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Heny Widayati
Alamat : Jl.Krasak Timur No.20B Bausasran, Danurejan, Yogyakarta.
No.Telp : 081288716525
E-mail : henyhersh@gmail.com



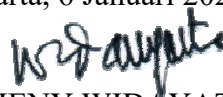
KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana S1 pada Universitas Nusa Mandiri. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih belum sempurna. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Ibu Endang Pujiastuti, M.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
4. Bapak/Ibu Dosen, staf dan karyawan pada Fakultas Teknologi Informasi , yang memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
5. Pimpinan dan Staf Ditreskrimsus Polda DIY, yang telah memberikan ijin serta membantu dalam upaya pengumpulan data penelitian.
6. Kedua Orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun spiritual.
7. Sahabat dan rekan-rekan seangkatan yang saya kasihi, terima kasih atas segala dukungan dan persahabatan selama menuntut ilmu di bangku kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya, sehingga dapat terselesainya penulisan skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 6 Januari 2022


HENY WIDAYATI

ABSTRAK

Heny Widayati (11207298) Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Ditreskrimsus Polda DIY.

Ditreskrimsus Polda DIY dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat luas, salah satunya dengan mengajak masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam penyampaian keluhan pengaduan masyarakat tentang pelayanan kepolisian melalui aplikasi e-Dumas Presisi, yaitu aplikasi Dumas kependekan dari (Pengaduan Masyarakat) Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan). Penelitian bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh pengguna layanan yang melakukan pengaduan melalui sistem informasi e-Dumas Presisi sebanyak 48 pengguna. Teknik *sampling* menggunakan *total sampling*, jadi jumlah sampel penelitian sebanyak populasi yaitu 48 sampel. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisa data menggunakan analisis regresi berganda, uji signifikansi secara parsial uji t, uji signifikansi simultan uji f dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *reliability* (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), namun tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, e-Dumas Presisi, Kepuasan Pengguna.

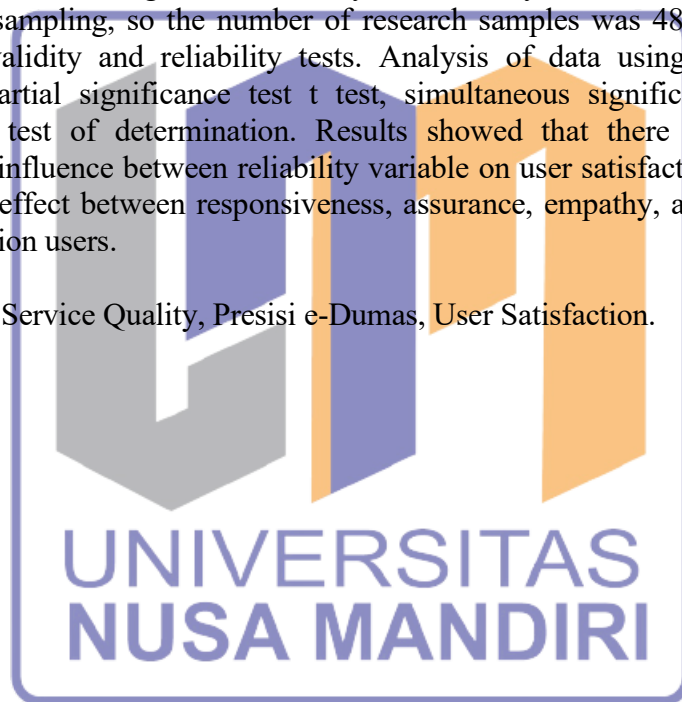
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Heny Widayati (11207298) The Effect of Information System Service Quality on Information System User Satisfaction at the Ditreskrimsus Polda DIY.

Ditreskrimsus Polda DIY provides optimal service to community, by inviting public to participate in submitting public complaints about police services through e-Dumas Presisi application, namely Dumas application which stands for (Community Complaints) Precision (Predictive, Responsibility, Transparency, Fair). This study aims to determine and analyze effect of the information system service quality on satisfaction of information system users. Collecting data using a questionnaire, observation and literature study. Population in this study are all service users who make complaints through information system as many as 48 users. Sampling technique used total sampling, so the number of research samples was 48 samples. Instrument test uses validity and reliability tests. Analysis of data using multiple regression analysis, partial significance test t test, simultaneous significance test f test and coefficient test of determination. Results showed that there was a positive and significant influence between reliability variable on user satisfaction, but there was no significant effect between responsiveness, assurance, empathy, and tangible variables on satisfaction users.

Keywords: Service Quality, Presisi e-Dumas, User Satisfaction.



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup	8
1.6 Hipotesis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Penelitian Terkait.....	23
2.3 Tinjauan Organisasi Ditreskrimsus Polda DIY	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Tahapan Penelitian	37
3.2 Instrumen Penelitian.....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian..	40
3.4 Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Karakteristik Responden.....	49
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.3 Hasil Penelitian	59
4.4 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.3 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	91
SURAT KETERANGAN RISET.....	92
LAMPIRAN PLAGIARISME.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94
LEMBAR KUESIONER.....	95
HASIL OLAH DATA.....	101

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Rahmawati, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh," *Skripsi*, p. Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam N, 2019.
- [2] Ferinawati and S. Sari, "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kejadian BBLR di Wilayah Kerja Puskesmas Jeumpa Kabupaten Bireuen," *ournal Heal. Med.*, vol. 6, no. 1, 2020.
- [3] F. Ritonga and F. F. Yanto, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi pada Bank Umum di Bandung," *J. IRWNS*, 2013.
- [4] W. Septianita, W. A. Winarno, and A. Arif, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember)," *e-Journal Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 1, p. 53, 2014.
- [5] A. Wahyono, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Skripsi Pendidikan Islam*. Cirebon: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati, 2013.
- [6] Sutabri, *Tata. Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- [7] Hartono Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [8] N. E. Husda and Y. Wangdra, *Pengantar Teknologi Informasi*, Revisi. Jakarta: Baduose Media, 2016.
- [9] S. Muhtaram, A, *Sistem Informasi Manajemen, Dalam T. D. Pendidikan, Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- [10] Istianingsih and U. Wiwik, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu," *J. SNA*, vol. 1, no. XII, 2009.
- [11] G. Gowinda, "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Pengguna E-Filling (Kajian Empiris Wilayah Kota Semarang)," *Kaji. Empiris Wil. Kota Semarang. Fak. Ekon. Univ. Diponogoro, Semarang*, 2010.
- [12] I. F. Racmawati, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna (studi Kasus pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesi/PERSERO) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing Sistem*. Depok: Universitas Indonesia, 2012.
- [13] L. P. Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

- [14] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Managemen*, 15th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc, 2016.
- [15] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- [16] Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2018.
- [17] V. Gaspersz, *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya, 2011.
- [18] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 6th ed. Boston: Mc.Graw-Hill, 2016.
- [19] U. Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, 2nd ed. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- [20] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2015.
- [21] A. Purnama, "Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 1, no. 1, p. 208, 2012.
- [22] T. A. Sari, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)," *Skripsi. Jur. Pendidik. Ekon.*, 2020.
- [23] L. T. Utomo, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang," *J. Teknol. Manaj. Inform.*, vol. 3, no. 2, 2017.
- [24] E. Marmi, Retno, AMS. Fatmawati, *Asuhan Kebidanan Patologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- [25] Sugiyono, *Metode dan Prosedur Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [26] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [27] A. Suharsimi, "Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)," *Rineka Cipta*, 2018.
- [28] Nursalam and F. Efendi, *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Salemba Medika, 2013.
- [29] S. Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2015.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Biodata Mahasiswa

N.I.M : 11207298
Nama Lengkap : Heny Widayati
Tempat & Tgl Lahir : Kulon Progo, 29 November 1983
Alamat Lengkap : Jl.Krasak Timur No.20 B Bausasran, Danurejan
Yogyakarta.

II. Pendidikan

a. Formal

1. SD Negeri Serang, Lulus Tahun 1996
2. SMP Negeri 1 Wates Lulus Tahun 1999
3. SMU Negeri 1 Wates, Lulus Tahun 2002
4. Diktukba Tahun 2003
5. D3 Universitas BSI, Lulus Tahun 2019

b. Tidak Formal

-

III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi / Pekerjaan

1. Anggota Polri Tahun 2003 s/d sekarang.



Yogyakarta, 6 Januari 2022

HENY WIDAYATI

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI****UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

NIM : 11207298
Nama Lengkap : Heny Widayati
Dosen Pembimbing : Endang Pujiastuti, M.Kom
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Dumas Presisi Pada Ditreskrimsus Polda DIY

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	20 Oktober 2021	Pengajuan Judul	
2	21 Oktober 2021	Zoom Meeting Penjelasan Skripsi (ACC Judul & Pengajuan BAB I)	
3	26 Oktober 2021	ACC Bab I & Pengajuan BAB II	
4	24 November 2021	ACC Bab II & Pengajuan BAB III	
5	9 Desember 2021	Revisi Bab III & Pengajuan BAB IV	
6	30 Desember 2021	ACC Bab III & IV Pengajuan BAB V	
7	3 Januari 2022	ACC Bab V	
8	5 Januari 2022	Acc Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 20 Oktober 2021
- Diakhiri pada tanggal : 5 Januari 2022
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan)

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing

(Endang Pujiastuti, M.Kom)



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS
Jl. Padjajaran Condongcatur, Depok, Sleman 55283

Nomor : B/18/I/KET.2.3/2022/Ditreskrimsus
Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Roberto G.M Pasaribu, S.I.K., M.Si.
Jabatan : Direktur Reserse Kriminal Khusus Polda D.I. Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Heny Widayati
N I M : 11207298
Program Studi : Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda D.I. Yogyakarta terhitung sejak 01 November 2022 sampai dengan 3 Januari 2022, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Januari 2022



ROBERTO G.M PASARIBU, S.I.K., M.Si.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 79051465

14.2%

PlagScan by Original Results of plagiarism analysis from 2022-01-05 01:02 UTC
 Shortened - I'Al'bil MbNY WUAYAH 11207258.doc

Date: 2022-01-05 00:59 UTC

★ All sources: 11 ⓘ Internet sources: 11

☒	ms		doclayar.info/51540237-Sistem-informasi-pengolahan-data-pada-direktori-nisena-kriminal-khusus-polda-sumber-menggunakan-jav	6.1%	11 matches
☒	ms		adoc.pub/sistem-informasi-pengolahan-data-pada-direktori-nisena-ku.html	3.7%	9 matches
☒	ms		repository.uin-suka.ac.id/bitstream/handle/123456789/11669/167007016.pdf?sequence=1	2.2%	10 matches
☒	ms		www.researchgate.net/publication/338155064_DAMPAK_SISTEM_INFORMASI_MANAJEMEN_DALAM_ORGANISASI	2.1%	2 matches
☒	ms		ejournal.unma.ac.id/2020/7/5/NASKAH_PUBLIKASI_PENGESAHAN_DS00070015_(FENDHI_NUGROHO).pdf	1.5%	1 matches
☒	ms		ccp.ac.uk/download/pdf/328447297.pdf	1.7%	6 matches
☒	ms		adoc.pub/download/penincangan-aplikasi-karta-minum-obat-berbasis-desktop-neeka.html	1.5%	2 matches
☒	ms		adoc.pub/sistem-informasi-dan-organisasi-publik.html	1.4%	1 matches
☒	ms		ejournal.unma.ac.id/6011/1/8200040089.PDF	1.3%	1 matches
☒	ms		repository.unpas.ac.id/44653/	0.6%	2 matches
☒	ms		ejournal.undp.ac.id/73852/	0.3%	1 matches

17 pages, 2000 words

Unplag: 14.2% selected / 14.7% overall

27 matches from 11 sources, of which 11 are online sources.

Settings

Data policy: Compare with web sources, Check against my documents

Sensitivity: Medium

Bibliography: Consider text

Citation detection: Reduce **Unplag**

Whitelist: 1 - 142662078

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KUESIONER

A. Karakteristik Responden

Umur :Tahun
 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ DIPLOMA
 ☐ SARJANA
 Pekerjaan :

B. Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan Sistem e-Dumas Presisi

Keterangan Menjawab

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda [√] pada kolom yang tersedia:

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Keterhandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Ketika masyarakat mempunyai keluhan, penyedia sistem informasi pengaduan masyarakat dapat menyelesaikan masalah masyarakat dengan cepat sesuai dengan telah yang dijanjikan.					
2.	Penyedia sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memberikan layanan pengaduan masyarakat dengan segera					
3.	Penyedia sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memberikan layanan pengaduan masyarakat, yang mampu memuaskan masyarakat pengguna					
4.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi dapat dihandalkan dalam menyediakan layanan pengaduan masyarakat					
5.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi menyediakan layanan jasa yang dijanjikan dengan akurat					
Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)						

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi menyampaikan informasi dengan jelas					
2.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi, tanggap dalam merespon segala bentuk keluhan pengguna.					
3.	Melalui sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi, apabila ada keluhan dari masyarakat akan direspon dengan baik					
4.	Melalui sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi ini sangat membantu penyampaian keluhan dari masyarakat					
5.	sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi, selalu memberikan prioritas untuk menanggapi semua keluhan masyarakat					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Penggunaan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi sangat menghemat waktu dan biaya dalam menyampaikan pengaduan.					
2.	Melalui sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi, pengaduan darimasyarakat dapat tersalurkan secara tepat dan terhindar dari resiko ataupun keragu-raguan dalam menyampaikan pengaduan.					
3.	Informasi yang ditampilkan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi sangat relevan sehingga memudahkan pemahaman pengguna.					
4.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi dapat memiliki fitur yang mutakhir (<i>up to date</i>).					
5.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi menyajikan informasi secara akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan/error sangat kecil.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memahami kebutuhan masyarakat					
2.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa					
3.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memberikan banyak kemudahan pada masyarakat					
4.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi merupakan wujud komunikasi yang efektif					
5.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memberikan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan masyarakat pengguna					
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)						
1.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi menggunakan pencatatan secara terkomputerisasi.					

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memiliki bentuk tampilan yang mudah dipahami dan digunakan pengguna.					
3.	Penyajian informasi dalam sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi tersedia secara ringkas dan jelas.					
4.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi menyediakan fitur pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.					
5.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					

C. Pertanyaan Tentang Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Aplikasi e-Dumas Presisi

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang ada pada sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi.					
2.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi memenuhi harapan masyarakat pengguna sesuai dengan format yang dibutuhkan.					
3.	Masyarakat pengguna sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi akan merekomendasikan sistem informasi kepada pengguna lainnya.					
4.	Sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi sangat membantu penyampaian keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna					
5.	Fitur pelayanan yang ada pada sistem informasi e-Dumas Presisi dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat pengguna.					

TERIMA KASIH

-----*****-----

Umur : 54 Tahun
 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ DIPLOMA
☐ SARJANA
 Pekerjaan : SWASTA

B. Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan Sistem e-Dumas Presisi

Keterangan Menjawab

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda [✓] pada kolom yang tersedia:

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : 5
 Setuju (S) : 4
 Netral (N) : 3
 Tidak Setuju (TS) : 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Keterhandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Ketika masyarakat mempunyai keluhan, penyedia sistem informasi pengaduan masyarakat dapat menyelesaikan masalah masyarakat dengan cepat sesuai dengan telah yang dijanjikan.					✓
2.	Penyedia sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memberikan layanan pengaduan masyarakat dengan segera				✓	
3.	Penyedia sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memberikan layanan pengaduan masyarakat, yang mampu memuaskan masyarakat pengguna				✓	
4.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi dapat diandalkan dalam menyediakan layanan pengaduan masyarakat					✓
5.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi menyediakan layanan jasa yang dijanjikan dengan akurat				✓	
Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi menyampaikan informasi dengan jelas					✓

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi, tanggap dalam merespon segala bentuk keluhan pengguna					✓
3.	Melalui sistem informasi aplikasi e-dumas presisi, apabila ada keluhan dari masyarakat akan direspon dengan baik					✓
4.	Melalui sistem informasi aplikasi e-dumas presisi ini sangat membantu penyampaian keluhan dari masyarakat				✓	
5.	sistem informasi aplikasi e-dumas presisi, selalu memberikan prioritas untuk menanggapi semua keluhan masyarakat				✓	
Jaminan (Assurance)						
1.	Penggunaan sistem informasi aplikasi e-dumas presisi sangat menghemat waktu dan biaya dalam menyampaikan pengaduan.					✓
2.	Melalui sistem informasi aplikasi e-dumas presisi, pengaduan dari masyarakat dapat tersalurkan secara tepat dan terhindar dari resiko ataupun keragu-raguan dalam menyampaikan pengaduan.					✓
3.	Informasi yang ditampilkan sistem informasi aplikasi e-dumas presisi sangat relevan sehingga memudahkan pemahaman pengguna.				✓	
4.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi dapat memiliki fitur yang mutakhir (<i>up to date</i>).					✓
5.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi menyajikan informasi secara akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan/error sangat kecil.				✓	
Empati (Empathy)						
1.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memahami kebutuhan masyarakat					✓
2.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa				✓	
3.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memberikan banyak kemudahan pada masyarakat					✓
4.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi merupakan wujud komunikasi yang efektif				✓	
5.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memberikan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan masyarakat pengguna					✓
Bukti langsung (Tangible)						
1.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi menggunakan pencatatan secara terkomputerisasi.					✓
2.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memiliki bentuk tampilan yang mudah dipahami dan digunakan pengguna				✓	

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Penyajian informasi dalam sistem informasi aplikasi e-dumas presisi tersedia secara ringkas dan jelas.					✓
4.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi menyediakan fitur pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.					✓
5.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai yang dijanjikan.				✓	

C. Pertanyaan Tentang Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Aplikasi e-Dumas Presisi

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang ada pada sistem informasi aplikasi e-dumas presisi.					✓
2.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi memenuhi harapan masyarakat pengguna sesuai dengan format yang dibutuhkan.				✓	
3.	Masyarakat pengguna sistem informasi aplikasi e-dumas presisi akan merekomendasikan sistem informasi kepada pengguna lainnya.				✓	
4.	Sistem informasi aplikasi e-dumas presisi sangat membantu penyampaian keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna					✓
5.	Fitur pelayanan yang ada pada sistem informasi e-dumas presisi dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat pengguna.					✓

TERIMA KASIH

HASIL OLAH DATA

I. DESKRIPSI RESPONDEN

Frequencies

Frequency Table

		Umur			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	<25 tahun	4	8,3	8,3	8,3
	25-35 tahun	16	33,3	33,3	41,7
	36-45 tahun	13	27,1	27,1	68,8
	46-55 tahun	5	10,4	10,4	79,2
	> 55 tahun	10	20,8	20,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	PNS/POLRI/BUMN	8	16,7	16,7	16,7
	SWASTA	28	58,3	58,3	75,0
	Mahasiswa	5	10,4	10,4	85,4
	Dokter/Dosen/Profesi Lainnya	4	8,3	8,3	93,8
	IRT	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki-laki	33	68,8	68,8	68,8
	Perempuan	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

		Pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SLTA	22	45,8	45,8	45,8
	DIPLOMA	1	2,1	2,1	47,9
	SARJANA S1/S2	25	52,1	52,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

II. DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Variabel Keterhandalan (Reliability)

Frequency Table

Relia 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	4	8,3	8,3	10,4
	4	25	52,1	52,1	62,5
	5	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Relia 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,3	8,3	8,3
	4	26	54,2	54,2	62,5
	5	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Relia 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	6	12,5	12,5	16,7
	4	25	52,1	52,1	68,8
	5	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Relia 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,1	2,1	2,1
	3	10	20,8	20,8	22,9
	4	32	66,7	66,7	89,6
	5	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Relia 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	8,3	8,3	8,3
3	7	14,6	14,6	22,9
4	28	58,3	58,3	81,3
5	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Keterhandalan (Reliability)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	1	2,1	2,1	2,1
14	1	2,1	2,1	4,2
17	2	4,2	4,2	8,3
18	4	8,3	8,3	16,7
19	7	14,6	14,6	31,3
20	5	10,4	10,4	41,7
21	12	25,0	25,0	66,7
22	9	18,8	18,8	85,4
23	6	12,5	12,5	97,9
24	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

B. Variabel Responsivitas (Responsiveness)**Frequency Table****Res 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	8,3	8,3	8,3
4	21	43,8	43,8	52,1
5	23	47,9	47,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Res 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2,1	2,1	2,1
4	27	56,3	56,3	58,3
5	20	41,7	41,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Res 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	3	6,3	6,3	8,3
	4	22	45,8	45,8	54,2
	5	22	45,8	45,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Res 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	12	25,0	25,0	29,2
	4	20	41,7	41,7	70,8
	5	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Res 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	1	2,1	2,1	4,2
	4	25	52,1	52,1	56,3
	5	21	43,8	43,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Responsivitas (Responsiveness)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	4	8,3	8,3	8,3
	19	6	12,5	12,5	20,8
	20	8	16,7	16,7	37,5
	21	6	12,5	12,5	50,0
	22	6	12,5	12,5	62,5
	23	5	10,4	10,4	72,9
	24	9	18,8	18,8	91,7
	25	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

C. Variabel Jaminan (Assurance)
Frequency Table

Ass 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	4,2	4,2	4,2
3	9	18,8	18,8	22,9
4	22	45,8	45,8	68,8
5	15	31,3	31,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Ass 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	4,2	4,2	4,2
3	8	16,7	16,7	20,8
4	16	33,3	33,3	54,2
5	22	45,8	45,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Ass 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	20,8	20,8	20,8
4	17	35,4	35,4	56,3
5	21	43,8	43,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Ass 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2,1	2,1	2,1
3	9	18,8	18,8	20,8
4	21	43,8	43,8	64,6
5	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Ass 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	4,2	4,2	4,2
4	25	52,1	52,1	56,3
5	21	43,8	43,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Jaminan (Assurance)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	3	6,3	6,3	6,3
	16	1	2,1	2,1	8,3
	17	2	4,2	4,2	12,5
	19	4	8,3	8,3	20,8
	20	7	14,6	14,6	35,4
	21	10	20,8	20,8	56,3
	22	8	16,7	16,7	72,9
	23	4	8,3	8,3	81,3
	24	6	12,5	12,5	93,8
	25	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

D. Variabel Empati (Empathy)
Frequency Table

Emph_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	7	14,6	14,6	16,7
	4	17	35,4	35,4	52,1
	5	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Emph_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	1	2,1	2,1	4,2
	4	26	54,2	54,2	58,3
	5	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Emph_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,3	8,3	8,3
	4	21	43,8	43,8	52,1
	5	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Emph 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2,1	2,1	2,1
	4	24	50,0	50,0	52,1
	5	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Emph 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	3	6,3	6,3	8,3
	4	24	50,0	50,0	58,3
	5	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Empati (Empathy)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	2	4,2	4,2	4,2
	18	3	6,3	6,3	10,4
	19	1	2,1	2,1	12,5
	20	8	16,7	16,7	29,2
	21	6	12,5	12,5	41,7
	22	5	10,4	10,4	52,1
	23	12	25,0	25,0	77,1
	24	5	10,4	10,4	87,5
	25	6	12,5	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

E. Variabel Bukti Langsung (Tangible)**Frequency Table****Tang 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	12	25,0	25,0	29,2
	4	20	41,7	41,7	70,8
	5	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Tang 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,1	2,1	2,1
	3	1	2,1	2,1	4,2
	4	28	58,3	58,3	62,5
	5	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Tang 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	9	18,8	18,8	22,9
	4	22	45,8	45,8	68,8
	5	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Tang 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	8	16,7	16,7	20,8
	4	19	39,6	39,6	60,4
	5	19	39,6	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Tang 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,8	20,8	20,8
	4	14	29,2	29,2	50,0
	5	24	50,0	50,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Bukti langsung (Tangible)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	2,1	2,1	2,1
	15	2	4,2	4,2	6,3
	16	2	4,2	4,2	10,4
	17	1	2,1	2,1	12,5
	18	3	6,3	6,3	18,8
	19	4	8,3	8,3	27,1
	20	5	10,4	10,4	37,5
	21	12	25,0	25,0	62,5
	22	5	10,4	10,4	72,9
	23	3	6,3	6,3	79,2
	24	6	12,5	12,5	91,7
	25	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

F. Variabel Kepuasan Pengguna
Frequency Table

Kep_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,1	2,1	2,1
	3	12	25,0	25,0	27,1
	4	30	62,5	62,5	89,6
	5	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Kep_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,2	4,2	4,2
	3	11	22,9	22,9	27,1
	4	27	56,3	56,3	83,3
	5	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Kep_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	10,4	10,4	10,4
	4	30	62,5	62,5	72,9
	5	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Kep 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2,1	2,1	2,1
2	2	4,2	4,2	6,3
3	5	10,4	10,4	16,7
4	33	68,8	68,8	85,4
5	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Kep 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	8,3	8,3	8,3
4	30	62,5	62,5	70,8
5	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Kepuasan Pengguna

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	1	2,1	2,1	2,1
16	1	2,1	2,1	4,2
17	4	8,3	8,3	12,5
18	5	10,4	10,4	22,9
19	7	14,6	14,6	37,5
20	14	29,2	29,2	66,7
21	7	14,6	14,6	81,3
22	2	4,2	4,2	85,4
23	3	6,3	6,3	91,7
24	3	6,3	6,3	97,9
25	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

III. UJI INSTRUMEN

A. UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

1. Variabel Keterhandalan (Reliability)

Correlations

		Keterhandalan (Reliability)	Relia 1	Relia 2	Relia 3	Relia 4	Relia 5
Keterhandalan (Reliability)	Pearson Correlation	1	,731*	,535*	,710*	,737*	,508*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Relia_1	Pearson Correlation	,731**	1	,468*	,459*	,438*	,056
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,001	,002	,706
	N	48	48	48	48	48	48
Relia_2	Pearson Correlation	,535**	,468*	1	,290*	,165	-,053
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,046	,261	,721
	N	48	48	48	48	48	48
Relia_3	Pearson Correlation	,710**	,459*	,290*	1	,387*	,122
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,046		,007	,411
	N	48	48	48	48	48	48
Relia_4	Pearson Correlation	,737**	,438*	,165	,387*	1	,376*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,261	,007		,008
	N	48	48	48	48	48	48
Relia_5	Pearson Correlation	,508**	,056	-,053	,122	,376*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,706	,721	,411	,008	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Responsivitas (Responsiveness)

Correlations

		Responsi vitas (Respon siveness)	Res_ 1	Res_ 2	Res_ 3	Res_ 4	Res_ 5
Responsivitas (Responsiveness)	Pearson Correlation	1	,508**	,509**	,780**	,869**	,703**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Res_1	Pearson Correlation	,508**	1	,153	,107	,381**	,097
	Sig. (2- tailed)	,000		,299	,468	,008	,513
	N	48	48	48	48	48	48
Res_2	Pearson Correlation	,509**	,153	1	,356*	,224	,178
	Sig. (2- tailed)	,000	,299		,013	,126	,225
	N	48	48	48	48	48	48
Res_3	Pearson Correlation	,780**	,107	,356*	1	,634**	,505**
	Sig. (2- tailed)	,000	,468	,013		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Res_4	Pearson Correlation	,869**	,381**	,224	,634**	1	,577**
	Sig. (2- tailed)	,000	,008	,126	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48
Res_5	Pearson Correlation	,703**	,097	,178	,505**	,577**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,513	,225	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Jaminan (Assurance)

Correlations

		Jaminan (Assurance)	Ass 1	Ass 2	Ass 3	Ass 4	Ass 5
Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	1	,729**	,800**	,571**	,647**	,574**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Ass_1	Pearson Correlation	,729**	1	,608**	,184	,286*	,279
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,211	,048	,055
	N	48	48	48	48	48	48
Ass_2	Pearson Correlation	,800**	,608**	1	,397**	,270	,299*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005	,064	,039
	N	48	48	48	48	48	48
Ass_3	Pearson Correlation	,571**	,184	,397**	1	,195	,078
	Sig. (2-tailed)	,000	,211	,005		,184	,596
	N	48	48	48	48	48	48
Ass_4	Pearson Correlation	,647**	,286*	,270	,195	1	,452**
	Sig. (2-tailed)	,000	,048	,064	,184		,001
	N	48	48	48	48	48	48
Ass_5	Pearson Correlation	,574**	,279	,299*	,078	,452**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,055	,039	,596	,001	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Variabel Empati (Empathy)

Correlations

		Empati (Empathy)	Emph 1	Emph 2	Emph 3	Emph 4	Emph 5
Empati (Empathy)	Pearson Correlation	1	,849**	,727**	,494**	,628**	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Emph_1	Pearson Correlation	,849**	1	,715**	,268	,323*	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,066	,025	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Emph_2	Pearson Correlation	,727**	,715**	1	,118	,197	,422**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,424	,179	,003
	N	48	48	48	48	48	48
Emph_3	Pearson Correlation	,494**	,268	,118	1	,261	,099
	Sig. (2-tailed)	,000	,066	,424		,074	,503
	N	48	48	48	48	48	48
Emph_4	Pearson Correlation	,628**	,323*	,197	,261	1	,518**
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,179	,074		,000
	N	48	48	48	48	48	48
Emph_5	Pearson Correlation	,745**	,527**	,422**	,099	,518**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,503	,000	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Variabel Bukti Langsung (Tangible)

Correlations

		Bukti langsung (Tangible)	Tang_1	Tang_2	Tang_3	Tang_4	Tang_5
Bukti langsung (Tangible)	Pearson Correlation	1	,821**	,652**	,758**	,745**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Tang_1	Pearson Correlation	,821**	1	,547**	,550**	,421**	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Tang_2	Pearson Correlation	,652**	,547**	1	,346*	,273	,368**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,016	,060	,010
	N	48	48	48	48	48	48
Tang_3	Pearson Correlation	,758**	,550**	,346*	1	,568**	,272
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,016		,000	,061
	N	48	48	48	48	48	48
Tang_4	Pearson Correlation	,745**	,421**	,273	,568**	1	,406**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,060	,000		,004
	N	48	48	48	48	48	48
Tang_5	Pearson Correlation	,691**	,489**	,368**	,272	,406**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,061	,004	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Variabel Kepuasan Pengguna

Correlations

		Kepuasan Pengguna	Kep 1	Kep 2	Kep 3	Kep 4	Kep 5
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	1	,665**	,812**	,529**	,672**	,731**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Kep_1	Pearson Correlation	,665**	1	,503**	,083	,305*	,312*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,573	,035	,031
	N	48	48	48	48	48	48
Kep_2	Pearson Correlation	,812**	,503**	1	,392**	,341*	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,006	,018	,000
	N	48	48	48	48	48	48
Kep_3	Pearson Correlation	,529**	,083	,392**	1	,130	,327*
	Sig. (2-tailed)	,000	,573	,006		,378	,023
	N	48	48	48	48	48	48
Kep_4	Pearson Correlation	,672**	,305*	,341*	,130	1	,425**
	Sig. (2-tailed)	,000	,035	,018	,378		,003
	N	48	48	48	48	48	48
Kep_5	Pearson Correlation	,731**	,312*	,514**	,327*	,425**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,031	,000	,023	,003	
	N	48	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

1. Variabel Keterhandalan (Reliability)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,641	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Relia_1	4,25	,700	48
Relia_2	4,29	,617	48
Relia_3	4,10	,778	48
Relia_4	3,83	,694	48
Relia_5	3,88	,815	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Relia_1	16,10	3,500	,532	,520
Relia_2	16,06	4,230	,304	,626
Relia_3	16,25	3,426	,469	,548
Relia_4	16,52	3,489	,544	,515
Relia_5	16,48	4,127	,178	,701

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,35	5,383	2,320	5

2. Variabel Responsivitas (Responsiveness)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Res_1	4,40	,644	48
Res_2	4,40	,536	48
Res_3	4,35	,699	48
Res_4	3,96	,849	48
Res_5	4,38	,640	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res_1	17,08	4,333	,261	,747
Res_2	17,08	4,461	,309	,725
Res_3	17,12	3,388	,610	,612
Res_4	17,52	2,723	,714	,550
Res_5	17,10	3,755	,517	,654

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,48	5,446	2,334	5

3. Variabel Jaminan (Assurance)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Ass_1	4,04	,824	48
Ass_2	4,21	,874	48
Ass_3	4,23	,778	48
Ass_4	4,13	,789	48
Ass_5	4,40	,574	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass_1	16,96	4,254	,514	,606
Ass_2	16,79	3,828	,611	,554
Ass_3	16,77	4,989	,312	,693
Ass_4	16,88	4,665	,409	,653
Ass_5	16,60	5,308	,395	,662

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,00	6,681	2,585	5

4. Variabel Empati (Empathy)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Emph_1	4,29	,798	48
Emph_2	4,35	,635	48
Emph_3	4,40	,644	48
Emph_4	4,46	,544	48
Emph_5	4,31	,689	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emph_1	17,52	2,851	,690	,590
Emph_2	17,46	3,615	,550	,661
Emph_3	17,42	4,291	,241	,771
Emph_4	17,35	4,063	,450	,700
Emph_5	17,50	3,447	,557	,656

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,81	5,347	2,312	5

5. Variabel Bukti Langsung (Tangible)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kep_1	3,79	,713	48
Kep_2	3,85	,743	48
Kep_3	4,17	,595	48
Kep_4	3,90	,778	48
Kep_5	4,21	,582	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kep_1	16,13	3,771	,434	,679
Kep_2	16,06	3,209	,646	,582
Kep_3	15,75	4,362	,308	,720
Kep_4	16,02	3,638	,417	,690
Kep_5	15,71	3,828	,578	,629

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,92	5,482	2,341	5

6. Variabel Kepuasan Pengguna

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kep_1	3,79	,713	48
Kep_2	3,85	,743	48
Kep_3	4,17	,595	48
Kep_4	3,90	,778	48
Kep_5	4,21	,582	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kep_1	16,13	3,771	,434	,679
Kep_2	16,06	3,209	,646	,582
Kep_3	15,75	4,362	,308	,720
Kep_4	16,02	3,638	,417	,690
Kep_5	15,71	3,828	,578	,629

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,92	5,482	2,341	5

IV. UJI REGRESI

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengguna	19,92	2,341	48
Keterhandalan (Reliability)	20,35	2,320	48
Responsivitas (Responsiveness)	21,48	2,334	48
Jaminan (Assurance)	21,00	2,585	48
Empati (Empathy)	21,81	2,312	48
Bukti langsung (Tangible)	20,75	2,914	48

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti langsung (Tangible), Keterhandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Responsivitas (Responsiveness), Empati (Empathy) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,532 ^a	,283	,197	2,098	1,901

a. Predictors: (Constant), Bukti langsung (Tangible), Keterhandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Responsivitas (Responsiveness), Empati (Empathy)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,796	5	14,559	3,308	,013 ^b
	Residual	184,870	42	4,402		
	Total	257,667	47			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Bukti langsung (Tangible), Keterhandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Responsivitas (Responsiveness), Empati (Empathy)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,724	3,692		2,363	,023		
	Keterhandalan (Reliability)	,374	,151	,371	2,476	,017	,761	1,314
	Responsivitas (Responsiveness)	-,095	,186	-,095	-,513	,611	,498	2,010
	Jaminan (Assurance)	,081	,165	,089	,490	,627	,513	1,949
	Empati (Empathy)	,351	,204	,347	1,726	,092	,423	2,366
	Bukti langsung (Tangible)	-,180	,150	-,225	1,204	,235	,491	2,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigen value	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Keterhandalan (Reliability)	Responsivitas (Responsiveness)	Jaminan (Assurance)	Empati (Empathy)	Bukti langsung (Tangible)
1	1	5,961	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,015	19,759	,01	,20	,01	,00	,01	,35
	3	,011	23,692	,02	,21	,10	,32	,03	,02
	4	,005	33,011	,88	,34	,01	,06	,02	,02
	5	,004	38,377	,09	,02	,81	,57	,05	,03
	6	,003	42,122	,00	,23	,08	,04	,88	,59

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Residuals Statistics^a

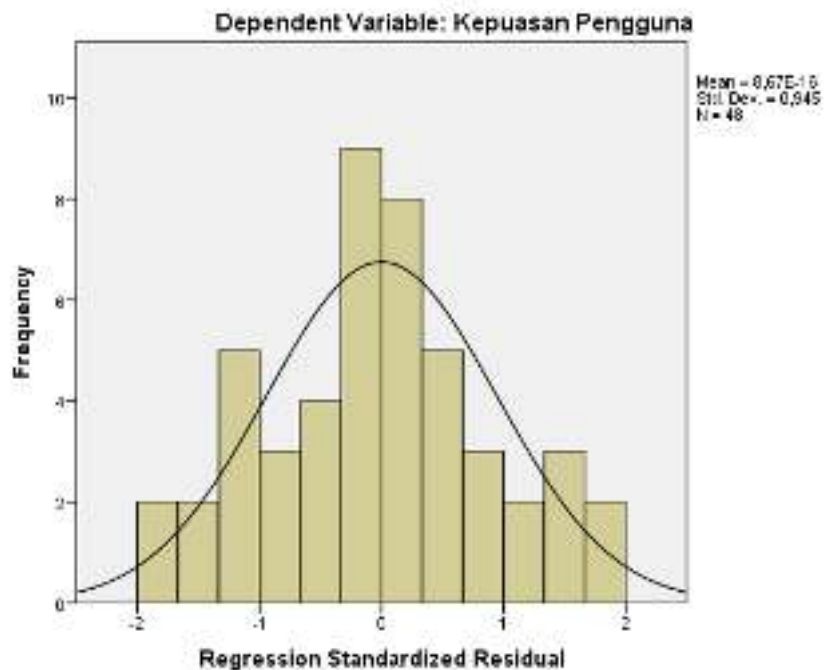
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,35	22,76	19,92	1,245	48
Std. Predicted Value	-3,673	2,288	,000	1,000	48
Standard Error of Predicted Value	,410	1,214	,715	,200	48
Adjusted Predicted Value	15,50	22,80	19,92	1,295	48
Residual	-4,090	4,007	,000	1,983	48
Std. Residual	-1,949	1,910	,000	,945	48
Stud. Residual	-2,112	2,027	,000	1,028	48
Deleted Residual	-5,031	4,512	,000	2,359	48
Stud. Deleted Residual	-2,207	2,108	,000	1,050	48
Mahal. Distance	,814	14,761	4,896	3,309	48
Cook's Distance	,000	,321	,034	,061	48
Centered Leverage Value	,017	,314	,104	,070	48

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Charts

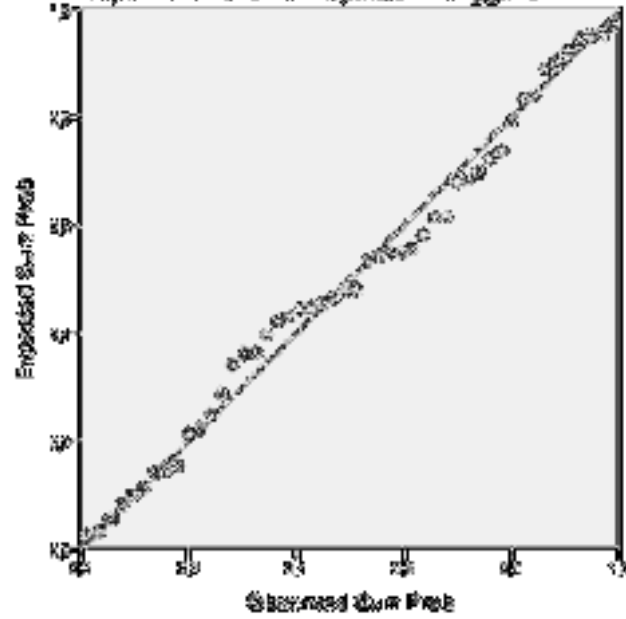


Histogram



Hairer's P-R Plot of Regression Standardized Residuals

Dispersionsdiagramm: Regressions Residuen



Dispersionsdiagramm: Regressions Residuen

