

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W., (2013). *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta(UNY)*. Prosiding SNST Ke-4 Tahun 2013, 207–215.
- Anwariningsih, S. H., (2013). *Multi Faktor Kualitas Website*, (271), 17–29.
- Apjii. (2014). *Profil pengguna internet indonesia 2014*.
- Arasli, Huseyin., Mehtap-Smadi, Salime., & Katircioglu, S. T., (2005). *Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry*, 15.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian (Ketujuh)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakhtiar, A., Aries Susanty., & Fildariani Massay., (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus : PT . PLN UPJ Semarang Selatan)*, Volume 5, 77–85. Jurnal Teknik Industri, Universitas Diponegoro.
- Budi, R. F., (2013). *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)*, 1–20.
- Fajriyah, N. N., Effendi, U., Santoso, I., (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual pada Restoran X di Kota Malang*.
- Fathoni., (2009). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*, 185–188.
- Hartono., Wedha Ahmad., Meiranto., (2013). *Pengaruh Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus pada Perum BULOG Divisi Regional Jawa Tengah)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Herni, Justiana Astuti., (2007). *Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)*. Vol 7. No 1.
- Indrayani, Etin., (2011). *Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (tik)*, 12(1), 51–67.
- IT-Support., (2014). *Bentuk Layanan yang diberikan UII Kepada Mahasiswa, (September), 2014*. Retrieved from www.itsupport.uii.ac.id
- Lubis, Vindie Riztya., (2011). *Evaluasi dan Perancangan Perbaikan Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah pada Unit Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality)*. Fakultas Teknik Sumatera Utara Medan.
- Maslan, A., (2014). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0. Ti Upb*.
- Nusaputra, Naufal., Mochamad Choiri., Lalu Tri Wijaya . N.T., (2014) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA , dan indeks PGCV (Studi Kasus di PT . Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No. 6 Teknik Industri Universitas Brawijaya, Vol 2 (6), 1239–1250.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*, Vol 4 (4).
- Ratminto, A. W., (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Setiady, Y. N., Kardena, E., & Benno Rahardyan., (2013). *Analisis Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirtowening Kota Bandung dengan metode Servqual Terhadap Pelanggan*, 41–51.
- Siagian, H., & Cahyono, E., (2014). *Aanalisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No(2), 55–61. <http://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Sugiyono., (2007). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Ketiga)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- T. Rabita Cherysse., *Pelayanan Prima Menuju Pelayanan Informasi yang Bermutu dan Akuntabel*.
- Tjiptono, F. & G. C., (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tri, A., Harya, S., (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhineka.com (September)*.
- Wibawa, D. A. (2015). *Mengukur kualitas layanan diklat dengan servqual model*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan.
- Wicaksono, Bayu Luhur, Adhi Susanto, dan Wing Wahyu Winarno.(2012). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis*. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol. 19 No. 1*, 21–34.
- Wicaksono, Bayu Luhur, A. (2013). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysi*. *JNTETI, Vol. 2, No 2, Mei 2013*, 2(2), 7–14.
- Yuliawan, A. K. (2012). *Pengaruh Kepemimpinan Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi Pada Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar)*, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 01.No.02.Tahun 2012*. 107-103.

LAMPIRAN

A. Kuesioner

**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
(studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan
layanan UNISYS di UII)

Assalamualaikum wr. wb

Yth. Ibu/Bapak/Saudara Warga Universitas Islam Indonesia yang berbahagia,
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi UNISYS ini
melakukan tugasnya sebagai media informasi bagi civitas akademika UII
disamping itu juga guna menyelesaikan Tesis sebagai persyaratan Ujian
Magister Teknik Industri Universitas Islam Indonesia . Judul penelitian ini
adalah Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan
Layanan Teknologi Informasi di Universitas Islam Indonesia. Studi Kasus yang
digunakan adalah Mengukur Kepuasan Penggunaan Layanan UNISYS di UII.
Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan
menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan
kesediaan Ibu/Bapak dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini
sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan
dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb

Ervin Yulianita

No	Dimensi	Yang Dirasakan Saat ini				
		SS	S	N	TS	STS
	Tampilan					
1	Menurut saya, informasi yang ada di UNISYS sudah sesuai dengan kebutuhan					
2	Menurut saya, tampilan UNISYS sudah memadai					
3	Menurut saya, desain yang dimiliki UNISYS menarik					
	Keandalan					
4	Menurut saya, UNISYS menyimpan data pribadi saya dengan benar					
5	Menurut saya, UNISYS dapat diakses setiap waktu					
6	Menurut saya, UNISYS sudah menyediakan informasi yang akurat					
	Daya Tanggap					
7	Menurut saya, UNISYS dapat diakses diberbagai alat seperti komputer, notebook, tablet dan handphone					
8	Menurut saya, UNISYS dapat diakses di setiap aplikasi browser (Mozilla, Chrome, IE, Safari, dll)					
9	Menurut saya, UNISYS menyediakan informasi yang terkini					
	Jaminan					
10	Menurut saya, UNISYS menjaga informasi setiap civitas akademika UII					
11	Menurut saya, data di UNISYS sudah sesuai dengan persyaratan keamanan data					
12	Menurut saya, UNISYS dapat melayani seluruh kebutuhan civitas akademika UII					
	Empati					
13	Menurut saya, layanan informasi yang diberikan UNISYS mudah dibaca dan dimengerti					
14	Menurut saya, UNISYS sudah memberitahu penggunanya jika ada masalah					

15	Menurut saya, layanan UNISYS sudah memuaskan untuk mengetahui seluruh layanan informasi akademik					
	Kemudahan Layanan					
16	Menurut saya, pengoperasian UNISYS mudah untuk dipelajari					
17	Menurut saya, navigasi pada UNISYS mudah dipahami					
18	Menurut saya, UNISYS memiliki tampilan yang menarik					
	Kualitas informasi					
19	Menurut saya, UNISYS menyediakan informasi yang akurat					
20	Menurut saya, UNISYS menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci					
21	Menurut saya, UNISYS menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami					
	Kualitas Interaksi					
22	Menurut saya, format informasi pada UNISYS sudah sesuai dengan kebutuhan					
23	Menurut saya, keamanan data di UNISYS terjamin					
24	Menurut saya, fungsi-fungsi yang disediakan UNISYS sudah sesuai dengan kebutuhan					
	Kepuasan terhadap layanan					
25	Saya puas dengan tampilan UNISYS					
26	Saya puas dengan kehandalan sistem UNISYS					
27	Saya puas dengan respon dan daya tanggap UNISYS					
28	Saya puas dengan jaminan keamanan data yang diberikan oleh UNISYS					
29	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh UNISYS					

	Kualitas layanan web					
30	Saya puas dengan kemudahan layanan yang diberikan UNISYS					
31	Saya puas dengan kualitas informasi yang diberikan UNISYS					
32	Saya puas dengan kualitas interaksi yang diberikan UNISYS					
	Kepuasan Pelanggan					
33	Saya puas dengan layanan UNISYS					
34	Saya puas dengan tampilan dan desain UNISYS					

Saran untuk UNISYS :

B. Uji Regresi Persamaan I

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y1
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .

```

Regression

		Notes
Output Created		07-APR-2017 00:51:13
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File	D:\Data\Thesis\Ervin\Data Ervin.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File Definition of Missing	100 User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used
<p>Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.</p> <pre>REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y1 /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).</pre>	<p>Processor Time 00:00:02,11 Elapsed Time 00:00:01,97 Memory Required 3484 bytes Additional Memory Required for Residual Plots 536 bytes</p>

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibels ^b	Enter
---	---	-------

a. Dependent Variable: service satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.616	2.21992

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibels

b. Dependent Variable: service satisfaction

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	807.325	5	161.465	32.765	.000 ^b
Residual	463.235	94	4.928		
Total	1270.560	99			

a. Dependent Variable: service satisfaction

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibels

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B			Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.321	1.800			-2.401	.018		
	Tangibles	.439	.137	.269		3.206	.002	.552	1.810
	Reliability	.366	.153	.185		2.398	.018	.652	1.535
	Responsiveness	.391	.178	.186		2.193	.031	.538	1.859
	Assurance	.508	.182	.231		2.786	.006	.565	1.769
	Empathy	.269	.155	.153		1.735	.086	.498	2.009

a. Dependent Variable: service satisfaction

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	5.925	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.027	14.860	.10	.52	.08	.00	.01	.05
	3	.016	19.198	.05	.27	.00	.07	.04	.66
	4	.013	20.958	.31	.00	.77	.00	.09	.00
	5	.009	25.069	.44	.11	.09	.64	.14	.02
	6	.009	25.898	.10	.09	.05	.28	.71	.28

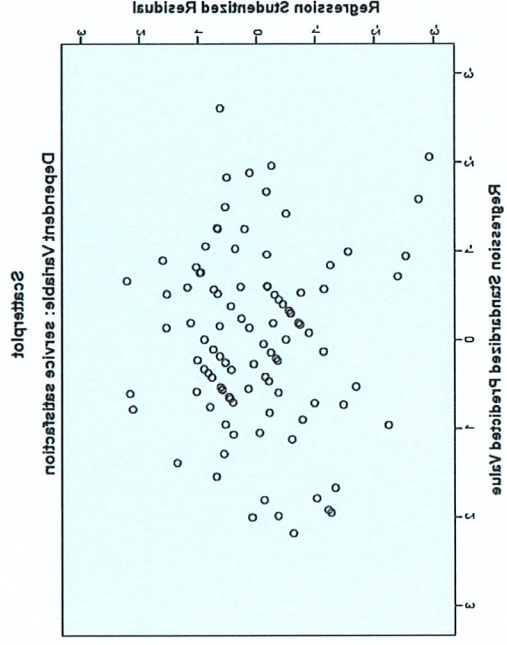
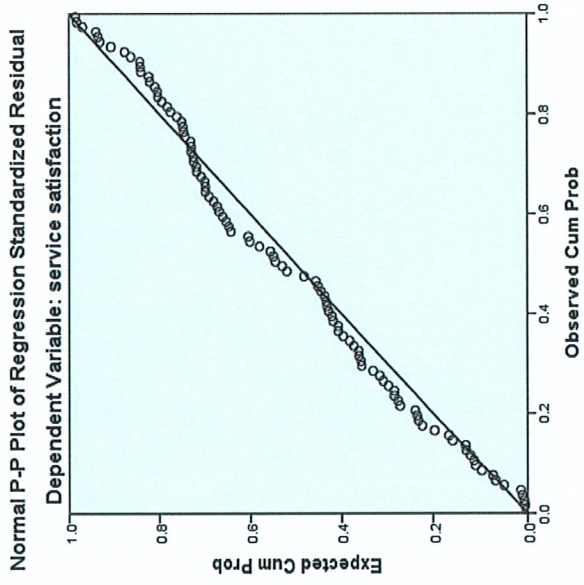
a. Dependent Variable: service satisfaction

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.6767	23.3427	17.1200	2.85566	100
Std. Predicted Value	-2.607	2.179	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.258	1.119	.522	.152	100
Adjusted Predicted Value	9.5544	23.4570	17.1195	2.84710	100
Residual	-6.24143	4.77572	.00000	2.16313	100
Std. Residual	-2.812	2.151	.000	.974	100
Stud. Residual	-2.929	2.218	.000	1.014	100
Deleted Residual	-6.77209	5.56262	.00050	2.34641	100
Stud. Deleted Residual	-3.056	2.267	-.003	1.029	100
Mahal. Distance	.349	24.149	4.950	3.659	100
Cook's Distance	.000	.266	.015	.039	100
Centered Leverage Value	.004	.244	.050	.037	100

a. Dependent Variable: service satisfaction

Charts



C. Uji Regresi Persamaan II

Notes		07-APR-2017 01:11:18
Output Created		
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File	D:\Data\Thesis\Ervin\Data Ervin.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File Definition of Missing	100 User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y2 /METHOD=ENTER X6 X7 X8 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots
	00:00:01,87 00:00:01,87 2796 bytes 552 bytes

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Website Design Quality, Usability Quality, Information Quality ^b	Enter
---	---	-------

a. Dependent Variable: web satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.480	1.45733

a. Predictors: (Constant), Website Design Quality, Usability Quality, Information Quality

b. Dependent Variable: web satisfaction

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	200.624	3	66.875	31.488	.000 ^b
Residual	203.886	96	2.124		
Total	404.510	99			

a. Dependent Variable: web satisfaction

b. Predictors: (Constant), Website Design Quality, Usability Quality, Information Quality

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1								
(Constant)	1.498	1.087			1.378	.172		
Usability Quality	.269	.130	.203		2.067	.041	.544	1.838
Information Quality	.274	.111	.282		2.476	.015	.406	2.464
Website Design Quality	.320	.112	.312		2.853	.005	.440	2.275

a. Dependent Variable: web satisfaction

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Usability Quality	Information Quality	Website Design Quality
1	1	3.964	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	14.162	.50	.02	.18	.12
	3	.009	20.765	.02	.08	.51	.88
	4	.007	23.392	.49	.90	.31	.00

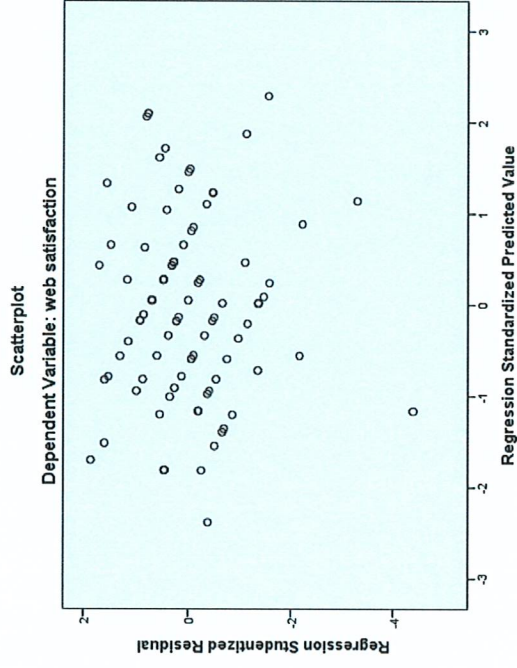
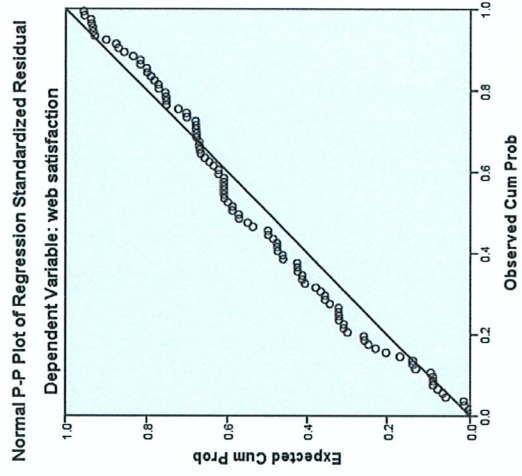
a. Dependent Variable: web satisfaction

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.5400	14.1866	10.9300	1.42355	100
Std. Predicted Value	-2.381	2.288	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.147	.579	.279	.084	100
Adjusted Predicted Value	7.5810	14.3353	10.9273	1.43870	100
Residual	-6.27269	2.48947	.00000	1.43508	100
Std. Residual	-4.304	1.708	.000	.985	100
Stud. Residual	-4.365	1.862	.001	1.009	100
Deleted Residual	-6.45142	2.95667	.00267	1.50824	100
Stud. Deleted Residual	-4.850	1.886	-.007	1.042	100
Mahal. Distance	.011	14.653	2.970	2.474	100
Cook's Distance	.000	.314	.013	.038	100
Centered Leverage Value	.000	.148	.030	.025	100

a. Dependent Variable: web satisfaction

Charts



D. Uji Regresi Persamaan III

Regression

Notes		18-APR-2018 18:00:40
Output Created		
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File	E:\ErData olha\Data\Datee Ervin.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File Definition of Missing Cases Used	100 User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y3 /METHOD=ENTER Y1 Y2 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) ALL. </pre>		
Resources	Processor Time	00:00:00,61	
	Elapsed Time	00:00:00,53	
	Memory Required	2540 bytes	
	Additional Memory Required for Residual Plots	560 bytes	

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	web satisfaction, service satisfaction ^b		Enter

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.698	.87032

a. Predictors: (Constant), web satisfaction, service satisfaction

b. Dependent Variable: User Satisfaction

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	174.527	2	87.263	115.206	.000 ^b
Residual	73.473	97	.757		
Total	248.000	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), web satisfaction, service satisfaction

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
(Constant)	-.429	.492			-.873	.385
service satisfaction	.209	.036	.474		5.792	.000
web satisfaction	.333	.064	.426		5.201	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	User Satisfaction	Predicted Value	Residual
1	-.632	7.00	7.5504	-.55043
2	2.771	10.00	7.5887	2.41130
3	.276	8.00	7.7599	.24011
4	-.873	7.00	7.7599	-.75989
5	.944	10.00	9.1788	.82124
6	.472	6.00	5.5888	.41122
7	-.436	5.00	5.3793	-.37933
8	.276	8.00	7.7599	.24011
9	-.239	5.00	5.2081	-.20814
10	-1.202	5.00	6.0460	-1.04596
11	-.632	7.00	7.5504	-.55043
12	.330	6.00	5.7126	.28735
13	.276	8.00	7.7599	.24011
14	.954	6.00	5.1699	.83013
15	-.480	5.00	5.4176	-.41759
16	-.534	6.00	6.4649	-.46488
17	-2.395	3.00	5.0843	-2.08427
18	-2.164	5.00	6.8838	-1.88379
19	.178	9.00	8.8454	.15456
20	.090	6.00	5.9221	.07790
21	-.239	4.00	4.2082	-.20818
22	-.436	6.00	6.3793	-.37928

23	.330	6.00	5.7126	.28735
24	-.053	6.00	6.0460	-.04596
25	.517	8.00	7.5504	.44957
26	-1.212	8.00	9.0549	-1.05490
27	.998	8.00	7.1315	.86848
28	-.151	7.00	7.1315	-.13152
29	1.228	10.00	8.9310	1.06897
30	.418	8.00	7.6360	.36397
31	-1.059	6.00	6.9221	-.92206
32	.669	5.00	4.4176	.58236
33	-.337	5.00	5.2937	-.29373
34	-1.354	7.00	8.1788	-1.17880
35	-.151	7.00	7.1315	-.13152
36	.276	8.00	7.7599	.24011
37	-.490	7.00	7.4266	-.42657
38	.330	6.00	5.7126	.28735
39	-.009	7.00	7.0077	-.00765
40	-.195	6.00	6.1698	-.16983
41	.035	9.00	8.9693	.03070
42	-.392	7.00	7.3410	-.34097
43	.330	6.00	5.7126	.28735
44	-.009	7.00	7.0077	-.00765
45	.659	9.00	8.4265	.57348
46	-1.727	4.00	5.5032	-1.50319

47	.090	6.00	5.9221	.07790
48	-.250	6.00	6.2172	-.21716
49	.517	8.00	7.5504	.44957
50	-1.541	6.00	7.3410	-1.34097
51	.757	7.00	6.3410	.65898
52	-1.300	6.00	7.1315	-1.13152
53	.615	7.00	6.4649	.53512
54	-.151	6.00	6.1316	-.13156
55	1.096	7.00	6.0460	.95404
56	-.873	7.00	7.7599	-.75989
57	.276	8.00	7.7599	.24011
58	.659	8.00	7.4266	.57343
59	-.819	6.00	6.7126	-.71260
60	-.249	7.00	7.2171	-.21711
61	.276	8.00	7.7599	.24011
62	2.869	8.00	5.5032	2.49681
63	.462	10.00	9.5977	.40233
64	2.574	10.00	7.7599	2.24011
65	-1.398	7.00	8.2171	-1.21707
66	.232	7.00	6.7982	.20180
67	.330	6.00	5.7126	.28735
68	.330	6.00	5.7126	.28735
69	-.873	7.00	7.7599	-.75989
70	1.184	9.00	7.9693	1.03066

71	-1.015	7.00	7.8837	-88375
72	.134	8.00	7.8837	.11625
73	1.523	8.00	6.6743	1.32566
74	.320	9.00	8.7216	.27842
75	.801	9.00	8.3027	.69734
76	-.205	8.00	8.1788	-.17880
77	-1.924	6.00	7.6743	-1.67429
78	-.632	7.00	7.5504	-.55043
79	-2.066	5.00	6.7982	-1.79820
80	-.151	7.00	7.1315	-.13152
81	1.479	8.00	6.7126	1.28740
82	.276	8.00	7.7599	.24011
83	.998	8.00	7.1315	.86848
84	1.764	8.00	6.4649	1.53512
85	2.059	7.00	5.2081	1.79186
86	-.436	6.00	6.3793	-.37928
87	-1.541	6.00	7.3410	-1.34097
88	-1.104	4.00	4.9604	-.96041
89	.439	2.00	1.6182	.38184
90	-.873	6.00	6.7599	-.75993
91	.330	6.00	5.7126	.28735
92	-.382	4.00	4.3320	-.33204
93	.276	8.00	7.7599	.24011
94	-.819	6.00	6.7126	-.71260

95	.341	5.00	4.7036	.29637
96	-1.246	4.00	5.0843	-1.08427
97	.232	7.00	6.7982	.20180
98	.703	10.00	9.3882	.61179
99	1.008	5.00	4.1226	.87741
100	-.053	6.00	6.0460	-.04596

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.6182	9.5977	6.8000	1.32774	100
Residual	-2.08427	2.49681	.00000	.86148	100
Std. Predicted Value	-3.903	2.107	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.395	2.869	.000	.990	100

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Charts

