

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Oleh

Nama : Ambar Setyoningsih  
Nomor Mahasiswa : 02312170

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2006**

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk  
mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi  
pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh

Nama : Ambar Setyoningsih  
Nomor Mahasiswa : 02312170

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2006**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, Mei 2006

Penyusun,

(Ambar Setyoningsih)

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

Hasil Penelitian



Nama : Ambar Setyoningsih  
Nomor Mahasiswa : 02312170  
Jurusan : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada tanggal 9/5-06  
Dosen Pembimbing,

(Drs. Swaldiman, M.Acc,Ak.)

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

## SKRIPSI BERJUDUL

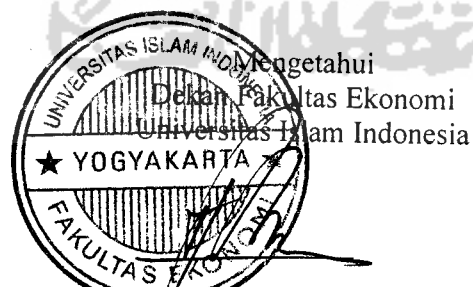
### Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh: AMBAR SETYONINGSIH  
Nomor mahasiswa: 02312170

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 15 Juni 2006

Pembimbing Skripsi/Penguji : Drs. Suwaldiman, M.Acc, Ak

Penguji : Dra. Neni Meidawati, M.Si, Ak



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

# MOTTO

**“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah, hati menjadi tenteram”**

(Q.S. Ar Ra'd : 28)

**“Allah tidak akan membebani seseorang kecuali sesuai kesanggupannya”**

(Q.S. Al Baqoroh : 286)

**“Sesungguhnya setelah kesukaran itu pasti ada kemudahan, maka jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap”**

(Q.S. Asy Syarh : 6-8)

**“Kepuasan terletak pada usaha, bukan hasil. Usaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki”**

(Mahatma Gandhi)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alamin,

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**.

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menjadi limpahan keluh kesahku dalam suka maupun duka.
2. Drs. Asma'i Ishak, M. Bus, Ph.D; selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dra. Erna Hidayah, M.Si, Ak; selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Drs. Suwaldiman, M.Acc, Ak; selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan saran yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dra.Isti Rahayu, M.Si., Ak; selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memperlancar dan membantu dalam menyelesaikan masa perkuliahan.
6. Para responden yang telah berkenan untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Drs. Albari, M.Si. yang telah memberikan masukan dan saran-sarannya yang berguna.
9. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan lahir dan batin yang tiada tara.
10. Luv little brother "By-U" makasih untuk antar jemputnya.
11. Buat "Luv sister" Ephie dan Devie, "Luv brother" Andie, Ophie, Debby, Aldie, Della, Michele, Calista makasih tuk supportnya.
12. Luv Swetty u're best spirit 4 cayoo, yang selalu setia menemaniku dan memberikan dukungan saat kubutuh.
13. Luv QentanX u're best in memorian...
14. To All My Friends....Penghuni kost Istiqomah ( Sarie-ponti, Atick dunk, Toto, Dhe' Sieta, Hesti imut, Eka, Bekti, Mbak Renie, Irma, Tante Una, Vieta Chan...), Bolo-bolo arisan (Elok, Intan, Petty, Noex, Luvie, Ajeng, Brilian, Titisarie, Onzzz..cix, Empok Ulfa), Bolo-bolo ketawa-ketiwi (Aryk ndut, Yoga'sitambun tampan', Iphul'pak ustadz',Aan, Shiro, P-ment, Wahyu kelas C bolo perpus MM-UGM, Tahid FH, Sigit-xiut & Wibi cah Teknik-Sadar'02, De' Dewie cah sastra inggris SADAR'03 ),



Bolo-bolo KKN unit 105...kapan qta ngumpul lagi???, Sohib kecilqu  
'Nana punya') Buat anak-anak kelas B Akuntansi 2002 yang tak bisa ku  
sebutkan satu persatu Thank 4 all.. U're my Best Friends I Ever Have...

15. Tanks to 4539-Qu yang selalu menemani in Jogja CITY almous for 4  
years.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah  
memberikan doa dan membantu dalam penulisan sekripsi ini.

Penulis sadar bahwa sekripsi ini masih jauh dari sempurna , untuk itu  
penulis mengharap kritik dan saran dari semua pembaca. Akhir kata penulis  
berharap semoga sekripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang  
berkepentingan terhadap masalah yang dibahas dalam karya ini.

Yogyakarta, Mei 2006

(Ambar Setyoningsih)

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	v
Halaman MOTTO.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
Abstrak.....	xx
BAB PENDAHULUAN.....	1
I 1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisa.....	5

BAB	TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II	2.1. Pengertian Sistem Informasi.....	7
	2.1.1. Pendekatan Kontemporer Terhadap Sistem informasi...	9
	2.1.2. Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi.....	11
	2.2. Pengukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi.....	14
	2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	14
	2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	14
	2.2.3. Pengukuran Kualitas Jasa.....	17
	2.3. Pengertian dan pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	22
	2.3.1. Pengertian Kepuasan.....	22
	2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	22
	2.4. Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan ParaPenggunya.....	24
	2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
	2.6. Formulasi Hipotesis.....	27
BAB	METODE PENELITIAN .....	29
III	3.1. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
	3.1.1. Populasi.....	29
	3.1.2. Sampel.....	30
	3.2. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data .....	34
	3.2.1. Instrumen Penelitian.....	34

3.2.2.	Sumber Data Penelitian.....	35
3.2.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.3.1.	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	36
3.3.2.	Variabel Bebas (Independent Variabel).....	37
3.3.3.	Variabel Pengukuran.....	38
3.4.	Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1.	Analisis Data Kualitatif.....	42
3.4.2.	Analisis Data Kuantitatif.....	42
3.4.2.A.	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.4.2.A.1.	Multikolinearitas.....	43
3.4.2.A.2.	Autokorelasi.....	44
3.4.2.A.3.	Heterokedastisitas.....	44
3.4.2.B.	Uji Normalitas.....	44
3.4.2.C.	Uji Validitas dan reliabilitas.....	45
3.4.2.C.1.	Uji Validitas.....	45
3.4.2.C.2.	Uji Reliabilitas.....	46
3.4.2.D.	Uji Hipotesis.....	46
3.4.3.	Alat analisis Data.....	47
3.4.3.A.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
BAB	ANALISIS DATA.....	54
IV	4.1. Analisis Deskriptif.....	54

4.1.1. Karakteristik Repsonden Berdasarkan Tahun Masuk PerguruanTinggi(angkatan).....	54
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	55
4.2. Statistik Deskriptif.....	56
4.3. Analisis Kuantitatif.....	57
4.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1.A.Multikolinearitas .....	57
4.3.1.B.Autokorelasi.....	59
4.3.1.C.Heterokedastisitas.....	59
4.3.1.D.Normalitas.....	60
4.3.2.Uji Validitas dan reliabilitas.....	61
4.3.2.A.UjiValiditas.....	62
4.3.2.B.Uji reliabilitas.....	64
4.3.3. Pengujian Pengaruh Variabel Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi.....	65
4.3.3.A. Analisis Regresi Berganda.....	65
4.3.3.B. Koefisien Determinasi.....	68
4.3.3.C.UjiSimultan Dengan <i>F- Test</i> .....	69
4.3.3.D.Uji Parsial Dengan <i>T-Test</i> .....	70
4.3.3.D.a. Pengujian pengaruh dimensi <i>tangibility</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem	

	informasi.....	71
4.3.3.D.b.	Pengujian pengaruh dimensi <i>reliability</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	71
4.3.3.D.c.	Pengujian pengaruh dimensi <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	72
4.3.3.D.d.	Pengujian pengaruh dimensi <i>assurance</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	73
4.3.3.D.e.	Pengujian pengaruh dimensi <i>empathy</i> terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	73
4.3.3.D.f.	Pengujian pengaruh dimensi SSF/USISF terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	74
4.3.3.D.g.	Pengujian pengaruh dimensi KPI/USISF terhadap kepuasan	

	para pengguna jasa sistem informasi.....	75
4.3.3.D.h.	Pengujian pengaruh dimensi P&K/USISF terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.....	75
4.4.	Pembahasan.....	76
BAB	KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
V	5.1. Kesimpulan.....	82
	5.2. Keterbatasan Penelitian.....	85
	5.3. Saran.....	85
	Daftar Pustaka	
	Daftar Lampiran	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar mahasiswa untuk diambil sebagai sampel .....	30
Tabel 4.1. Angkatan Responden.....	55
Tabel 4.2. Jurusan Responden .....	55
Tabel 4.3. Skor rata-rata variabel independen.....	56
Tabel 4.4. Skor rata-rata variabel dependen.....	57
Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.6. Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.7. Uji Heterokedastisitas.....	60
Tabel 4.8. Uji Validitas.....	62
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.10. Analisa Regresi Berganda.....	66
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.12. Uji Simultan F-test.....	69
Tabel 4.13. Uji Parsial T-Test.....	70



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Grafik P-P Plot of Regression Standarized residual.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Daftar Kuisisioner.....	89
Lampiran 2. Data Rekapitulasi Kuisisioner .....	96
Lampiran 3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	110
Lampiran 4. Output Uji Asumsi klasik.....	117
Lampiran 5. Ouput Regresi Linier Berganda.....	120
Lampiran 6. Tabel r Product Moment .....	124
Lampiran 7. Tabel F.....	125
Lampiran 8. Tabel T.....	126



# PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

OLEH : ANBAR SETYONINGSIH  
02312170

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Kualitas jasa sistem informasi sebagai variabel bebas (*dependent variable*) diukur dengan lima dimensi yang meliputi dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai variabel bebas (*independent variable*) diukur dengan tiga faktor utama kepuasan pengguna sistem informasi yang meliputi Sikap terhadap para staff departemen SI (SSF-USISF), Tingkat Pengetahuan dan keterlibatan pengguna (P&K-USISF), Kualitas produk informasi (KPI-USISF).

Penelitian ini menggunakan teknik convenience random sampling yang didasarkan pada anggapan bahwa pengambilan sample pada responden yang mudah ditemui secara acak. Metode ini dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kemudahan dalam pengumpulan data, tanpa memperhatikan batasan jumlah populasi. Sampel yang digunakan sebanyak 240 responden. Teknik pengumpulan data adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner.

Alat analisis yang digunakan adalah uji Regresi Linier Berganda untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Pengujian signifikansi menggunakan uji *F-Test* dan uji *T-Test*, dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan untuk menguji validitas dan reliabilitas data menggunakan metode korelasi *Pearson product Moment* dan metode *Cronbach Alpha*. Untuk menguji hasil penelitian menggunakan alat Bantu *SPSS for Windows 11.05*.

Hasil analisis berdasarkan uji simultan *F-Test* menunjukkan F hitung 20,225 > dari F tabel 1,979 yang berarti berarti dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan hasil analisis uji secara parsial dengan *T-Test* menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa sistem informasi yang meliputi dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini

ditunjukkan dengan  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  untuk masing-masing variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan demikian penelitian ini berhasil menolak hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima. Yang berarti pula kualitas jasa sistem informasi tidak dapat memberikan tambahan kemampuan prediksi terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Kata kunci : sistem informasi, kualitas jasa



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi yang berbasis komputer saat ini mempunyai peranan yang setrategik dalam suatu perguruan tinggi yaitu membantu manajemen perguruan tinggi dalam hal penyediaan informasi yang mendukung untuk dapat digunakan dalam pengambilan keputusan-keputusan. Karena mempunyai peranan yang setrategik, maka suatu perguruan tinggi perlu memikirkan bagaimana caranya agar sistem informasi (SI) yang telah ada dan akan dibangun mencapai kesuksesan.

Salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi (SI) diidentifikasi dengan kepuasan pemakai (McKeen *et.all.* 1994, choe 1996) dalam Sunarti Setyaningsih (1998:84). Kepuasan pemakai sistem informasi (SI) berkaitan dengan seberapa jauh pemakai percaya pada sistem informasi (SI) yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan dan kualitas suatu tujuan penting sistem informasi (SI) dalam mendukung pembuatan keputusan (Ives dan Olson 1984) dalam Sunarti Setyaningsih (1998:84).

Delone dan McLean (1992) dalam Feny dan Devie (2003:896) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi (SI), terdiri atas enam kategori, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Baroudi dan Orlikowski (1988) dalam Feny dan Devie (2003:896) mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi (*User Satisfaction information Services*

*Function/USISF*) sebagai berikut: kualitas produk informasi (KPI-USISF), tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF), dan sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi (SSF-USISF).

Adanya perluasan fungsi departemen sistem informasi seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi yang diajukan Pit *et.al.* (1995) dalam Feny dan Devie (2003:896) menawarkan suatu model yang diperbaharui dengan menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi (SUM-USISF) yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi kedalam pengukuran tersebut.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa sistem informasi dari para penggunanya. Evaluasi kualitas jasa pada perguruan tinggi dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: Tangibility (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Kepastian), Empathy (Empati) menurut Parasuraman, dkk (1985) dalam Munawaroh (2000:40).

Pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manjer sistem informasi untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu

komponen jasa yang besar. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Selain itu, adanya penelitian yang baru-baru ini telah dilakukan untuk menguji instrumen kualitas jasa (SERVQUAL) sebagai suatu ukuran yang dapat membantu para manajer dan peneliti dalam mengevaluasi kualitas jasa menurut Jiang, Klein, dan Crampton (2000) dalam Feny dan Devie (2003:896). Dengan demikian, instrumen (SERVQUAL) dapat digunakan sebagai indikator yang berguna bagi para manajer sistem informasi yang berusaha mengidentifikasi bagian-bagian mana yang memerlukan perbaikan service, dan kepada peneliti dalam mencari suatu ukuran jasa sistem informasi yang berhasil.

Berdasarkan pada uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**

Penelitian ini merupakan replikasi dari hasil penelitian Feny Limantara dan Devie (2003). Namun dalam penelitian ini akan lebih memfokuskan terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi yang ada pada perguruan tinggi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adanya perkembangan sistem informasi yang pesat saat ini, menyebabkan ketiga faktor ukuran tradisional kepuasan pengguna yang meliputi relevansi, akurasi dan ketepatan waktu kurang relevan untuk memprediksi kepuasan pengguna yang merupakan indikator pengukur keberhasilan sitem informasi yang diterapkan. Dalam hal ini dimensi kualitas jasa merupakan faktor yang perlu

dikombinasikan dengan ketiga faktor utama kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sehingga diharapkan dapat memprediksi kepuasan yang lebih baik. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

. Oleh karena itu penulis hanya akan melakukan pengujian terhadap variable kualitas jasa yang meliputi: *Tangibility* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *responsiveness* ( Responsif), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati) bersama ketiga faktor utama kepuasan pengguna jasa sistem informasi meliputi sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, dan pengetahuan dan keterlibatan pengguna jasa sistem informasi. yang dapat mempengaruhi kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Dengan demikian masalah yang selanjutnya diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kelima dimensi kualitas jasa (*tangibility*/ TANG-SQ, *reliability*/REL-SQ, *responsiveness*/RESP-SQ, *assurance*/ASS-SQ, dan *empathy*/EMP-SQ), apabila digabungkan dengan ketiga faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi mampu memberikan tambahan kemampuan prediksi terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris tentang:

1. Pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat pesatnya perkembangan sistem informasi.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi kalangan akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan bagi beberapa mata kuliah yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Peneliti dan praktisi sistem informasi manajemen dalam memperhatikan kualitas jasa sistem informasi yang dapat semakin meningkatkan kepuasan para pengguna jasanya, dimana kriteria pengukuran kepuasan tersebut semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

3. Bagi penulis

Untuk menambah Pengalaman dan pengetahuan dibidang ilmu yang dipelajari, agar dapat berfikir analisis.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab yang terdiri dari:

**Bab I   Pendahuluan**

Terdiri atas latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**Bab II   Landasan Teori**

Terdiri atas uraian-uraian tentang teori yang menjelaskan permasalahan yang diteliti secara ringkas beserta cara penyelesaian

masalah, yang terdiri dari teori mengenai konsep-konsep dasar sebagai landasan dalam penelitian, penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis.

### Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang berisi tentang variabel-variabel penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, dan pengujian hipotesis.

### Bab IV Analisis Data

Merupakan uraian atas data khusus yang berkaitan dengan penyelesaian permasalahan yang telah ditentukan berdasarkan alat dan langkah analisis sehingga akan membawa ketujuan dan sasaran penelitian.

### Bab V Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran.

Berisi pokok hasil analisa penyelesaian masalah dari penelitian, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran untuk memperbaiki, meningkatkan dan mempertimbangkan hasil penelitian sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Sistem Informasi

Secara praktis semua manajemen adalah tentang sistem. Setiap tindakan manajemen ( misalnya: penurunan harga, pengenalan produk baru, perubahan metode akuntansi) menimbulkan sebuah rangkaian reaksi melalui bisnis dan pasar yang menyebabkan terjadinya perubahan ditimbulkan. Konsep-konsep sistem dapat digunakan untuk membantu memahami jaringan yang rumit, yang berhubungan dengan tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa yang terjadi, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perubahan-perubahan yang positif dalam bisnis. Kemampuan untuk memandang organisasi sebagai sistem-sistem merupakan suatu keahlian penting yang seharusnya dimiliki oleh manajer.(Martin ,et.al., 1994) dalam Chandrarin (1997:17).

Menurut para ahli , sistem memiliki arti yang bermacam-macam, tergantung dari sudut mana sistem tersebut dipandang. Dalam lingkup sistem informasi (SI), sistem didefinisikan sebagai suatu kumpulan dari komponen-komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk memenuhi atau fungsi tertentu (McLeod,1995) dalam Setianingsih (1998:84).

Sistem dapat juga diartikan sebagai sekumpulan aktivitas yang saling berhubungan yang berguna untuk mentransformasikan input menjadi output. (Martin et.al., 1994) dalam Setianingsih (1998:85). Meskipun setiap komponen

sistem sudah didesain dengan baik, efisien dan sederhana, sistem tetap tidak akan berguna jika komponen-komponen tidak saling bekerjasama.

Sistem informasi merupakan gabungan antara *hardware* dan *software* komputer, prosedur-prosedur, dokumentasi, formulir-formulir, dan orang yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan, mengolah, mengelola, dan mendistribusikan data dan informasi. (Marti, et. al.,1994) dalam (Chandrarin, 1997:17). Informasi itu sendiri didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan baik saat ini atau mendatang (Chambers,1992) dalam Chandrarin, (1997:17). Sedang data merupakan fakta-fakta atau gambaran-gambaran yang relative tidak mempunyai arti bagi pemakai (McLeod, 1995) dalam Chandrarin, (1997:18).

Menurut Husein dan Wibowo (2002:8) sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru. Sistem informasi ini terdiri dari informasi tentang orang, tempat dan sesuatu dalam organisasi atau lingkungan yang melingkupinya.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Data adalah aliran fakta-fakta mentah yang

menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan.

Tiga aktivitas yang terjadi pada sistem informasi adalah input, processing, output. Input adalah sekumpulan data mentah dalam organisasi maupun luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi. Processing adalah konversi atau pemindahan, manipulasi dan analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. Output adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana output tersebut akan digunakan. Informasi dalam hal ini juga membutuhkan umpan balik (*feedback*) yakni output yang dikembalikan ke anggota organisasi yang berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki input

Dari sudut pandang bisnis, sistem informasi bukanlah hanya sekedar input, processing, dan output semata. Menurut Loudon dalam Husein dan Wibowo (2002:11), dari sudut pandang bisnis, sistem informasi adalah pemecahan masalah manajemen dan organisasi berlandaskan pada teknologi informasi, untuk menghadapi tantangan dari lingkungannya. Untuk dapat merancang dan menggunakan sistem informasi, maka perlu memahami lingkup sistem itu berada yakni organisasi, manajemen, teknologi.

### **2.1.1 Pendekatan Kontemporer terhadap Sistem Informasi.**

Untuk mempelajari sistem informasi tidak terbatas pada pendekatan teori dan praktik saja. Secara umum dapat dibagi menjadi Pendekatan teknis,

Pendekatan perilaku , dan pendekatan gabungan.(Husein dan Wibowo 2002:13-14).

Pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan pada model normative yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi, juga kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem. Bidang- bidang yang berperan dalam pendekatan teknis adalah ilmu computer, ilmu manajemen, dan *operation research*. Ilmu komputer berkaitan dengan pembuatan teori perhitungan, metode komputasi dan metode penyimpanan dan akses data yang efisien. Ilmu manajemen menekankan pada pengembangan model untuk pembuatan keputusan dan praktik manajemen. Operation Research berfokus pada teknik matematis untuk mengoptimalkan parameter-parameter organisasi seperti transportasi, pengawasan persediaan dan biaya transaksi.

Pendekatan perilaku diperlukan karena masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif, tidak dapat diungkapkan dengan model normative yang digunakan pada pendekatan teknis. Banyak disiplin perilaku juga memainkan suatu peran. Ahli sosiologi memfokuskan pada pengaruh sistem informasi pada kelompok, organisasi, dan masyarakat. Ilmu politik menyelidiki pengaruh politik dan kegunaan dari sistem informasi. Psikologi berkaitan dengan respon individu terhadap sistem informasi dan model *cognitive* dari perilaku manusia. Pendekatan perilaku tidak mengabaikan teknologi. Technology sistem informasi sering merupakan pendorong (stimulus) bagi munculnya masalah perilaku.

Pendekatan gabungan adalah pendekatan yang merupakan gabungan antara pendekatan teknis dan perilaku. Hal ini terjadi karena tidak ada satu pendekatan pun yang mampu mengungkap realitas sistem informasi secara sempurna.

### 2.1.2 Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi.

Menentukan sebuah sistem informasi berjalan secara sukses atau tidak bukan merupakan suatu hal yang mudah tentunya. Tidak setiap orang setuju tentang nilai atau efektifitas sistem informasi tertentu. Individu dengan gaya pengambilan keputusan yang berbeda atau cara pendekatan masalah yang berbeda dapat saja memiliki opini yang berbeda terhadap keberadaan suatu sistem. Sebuah sistem yang dinilai sangat tinggi melalui analisa pengguna yang berorientasi pada aspek kuantitatif dapat saja dinyatakan gagal oleh orang yang mengandalkan intuisi, perasaan, dan kesan sesaat saja. Persepsi dan penggunaan sistem informasi dapat dikondisikan oleh variabel personal atau situasional. (Husein dan Wibowo,2002:317)

Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem. Faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan menurut Laudon dalam Husein dan Wibowo (2002:317).

1. Sistem tersebut tingkat penggunaannya relative tinggi (*high levels of sistem use*) yang diukur melalui polling terhadap pengguna, pemanfaatan kuesioner, atau memonitor parameter seperti volume transaksi secara *on-line*.
2. Kepuasan para pengguna terhadap sistem (*user satisfaction with the systems*) yang diukur melalui kuesioner atau interview. Dalam konteks ini dapat

dimasukkan opini dari para pengguna tentang akurasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, kualitas pelayanan yang diberikan, dan jadwal operasi menjadi sangat penting. Hal lain yang tidak kalah penting adalah sikap manajer terhadap bagaimana informasi-informasi yang diperlukan bisa memuaskan serta opini para pengguna tentang bagaimana suatu sistem dapat mencapai peningkatan terhadap performan pekerjaan mereka.

3. Sikap yang menguntungkan (*favourabel attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi dan staff dari sistem informasi.
4. Tujuan yang dicapai. Pada tingkat seberapa sistem dapat memenuhi tujuan-tujuan yang spesifik, sebagaimana dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pengambilan keputusan dari penggunaan sistem.
5. Imbal balik keuangan (*financial payout*) untuk organisasi baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan sales dan profit.

Kelima ukuran tersebut dipertimbangkan menjadi *limited value* walaupun telah diambil keputusan untuk mengembangkan sistem tertentu. Manfaat dari sistem informasi tidak seluruhnya dapat dikuantitatifkan. Juga, manfaat yang tampak nyata tidak dapat secara mudah ditunjukkan dalam aplikasi-aplikasi sistem pendukung pengambilan keputusan. Meskipun metodologi biaya/ manfaat secara luas telah dipakai, pengalaman menunjukkan bahwa estimasi-estimasi realistik selalu saja sulit diformulasikan. Peneliti dalam bidang informasi manajemen lebih menyukai untuk mengkonkritkan pengukuran kesuksesan pada aspek manusia dan organisasi, seperti kualitas informasi, sistem kualitas, dan dampak sistem pada kinerja organisasi. (Husein dan Wibowo, 2002:318).



Menurut Delone dan Raymond dalam Komara (2005:836). Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan suatu sistem atau kegagalan sistem.

Pendapat para peneliti seperti Baroudi, Olson, dan Ives (1986), Lucas (1975), Robey (1979), Sehewe (1976), Cellulo (1980), Ginzberg (1981), King dan Rondriquez (1987), Lucas (1975,1978), Zmud (1979) dalam Komara (2005:836) sepakat menjadikan penggunaan sistem (*sistem use*) sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Para peneliti lain seperti Montazemy (1988), bailey dan Pearson (1983), Edstrom (1977), Ives, Olson & Baroudi (1983), Pearson 91977) dan Treacy (1985) dalam Acep Komara (2005: 837) menyatakan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem (*sistem use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/ UIS*) adalah tolok ukur keberhasilan sistem informasi. Kedua konstruk tersebut (Penggunaan sistem dan Kepuasan Pengguna) telah digunakan dalam riset sistem informasi sebagai pengganti (*surrogate*) untuk mengukur kinerja (*performance*) SIA (Montazemi, 1988; Choe, 1966; Soegiharto,2001) dalam Acep Komara (2005:837). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA tersebut adalah: 1). Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, 2). Kapabilitas personal sistem informasi, 3). Ukuran organisasi, 4). Dukungan top manajemen, 5). Formalisasi pengembangan sistem, 6). Pelatihan dan pendidikan pengguna, 7). Komite pengendali sistem informasi, 8). Lokasi departemen sistem informasi.

Sedangkan menurut Anik Irawati dan Endang Wijayanti (2005: 4) Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan empat jenis ukuran, yaitu Kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan, dan kinerja organisasi.

## **2.2 Pengukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi.**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.**

Kualitas Jasa (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Gagliano (1994) dalam Wiratno (1998:9).

Jiang, Klein, dan Crampton (2000) dalam Feny dan Devie (2003:898) mengemukakan bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai sebuah perbandingan antara ekspektasi jasa dari pelanggan (*customer*) dan persepsi pelanggan pada tingkat pemberian jasa tertentu. Pengukuran kualitas jasa sistem informasi merupakan permasalahan penting bagi manajer sistem informasi untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. (Kettinger dan Lee, 1994) dalam Feny dan Devie (2003:898).

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.**

Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. (Hadriana, 1998) dalam Munawaroh (2002:42). Menurut Stamatis (1996) dalam Transistari (1998:67) *Total Quality Service* (TQS) didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta

menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut, konsumen menjadi kunci yang dominan untuk menentukan segala aktivitas dan keputusan dalam organisasi jasa.

Beberapa dimensi kualitas jasa diteliti oleh para ahli. Parasuraman, *et.al.* (1994) dalam Nursya'bani Purnama (2002:173), terdapat lima dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai suatu kualitas jasa, yaitu:

1. Sesuatu yang berwujud (*Tangibles*)

Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas jasa, kualitas jasa yang tercernim dalam penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Sebagai contoh untuk menilai sebuah perguruan tinggi, seseorang akan terlebih dulu melihat bangunan kampus, fasilitas fisik yang tersedia, kebersihan, reputasi dosen, dan karakteristik lain yang nampak sebelum memutuskan untuk memasuki perguruan tinggi tersebut.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan serta tanpa kesalahan

### 3. Tanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional.(responsive).

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

### 5. Empati (*Empathy*)

Berusaha memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Penelitian Shank dkk. (1995) dalam Munawaroh (2002:42) menemukan kualitas pelayanan terbagi menjadi tiga dimensi: respek terhadap mahasiswa, pengetahuan dosen, dan lingkungan fisik universitas /perguruan tinggi. Lehtinen (1982) dalam Munawaroh (2002:42) membagi kualitas jasa menjadi 3 yaitu: *interactive quality* yang berkenaan dengan kontak personal, *physical quality* yang berkenaan dengan fasilitas fisik yang mendukung kualitas jasa, dan *corporate quality* yang melibatkan image perusahaan.

Gronroos dalam Munawaroh (2002:42) membagi dimensi kualitas jasa menjadi 2 yaitu: *technical* (kualitas teknik) dan *functional* (kualitas fungsional). Kualitas teknik adalah apa yang pelanggan dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.

Hedvall dan peltschik (1998) dalam Munawaroh (2002:42) membagi kualitas jasa menjadi 2 yaitu: willingness and ability to serve (kemauan dan kemampuan untuk melayani). Dan physical and psychological access (akses fisik dan psikologis).

Babakus dan Boller (1992) dalam Munawaroh (2002:43) gagal mereplikasi penelitian Parasuraman dkk (1985) yang menggunakan 5 dimensi kualitas jasa. Berdasarkan dari analisis faktor yang dilakukannya, hanya ditemukan 2 dimensi kualitas jasa. Sejalan dengan penemuan Carman (1990) dalam Munjiati Munawaroh (2002:43) yang menemukan indikasi kemungkinan kualitas jasa terdiri dari 5-9 dimensi, tergantung pada jenis industri jasa/tipe jasa yang akan diukur.

Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas jasa akan tergantung pada jenis industri jasa yang akan dinilai. Pada jenis jasa yang berbeda kemungkinan memiliki dimensi kualitas yang berbeda pula.

### **2.2.3 Pengukuran Kualitas Jasa.**

Literatur dibidang pemasaran menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa yang dirasakan (*perceived service quality*) dapat dibagi dalam 2 sub proses yaitu technical performance dan functional performance. Para peneliti berpendapat bahwa kualitas (output) secara teknik memang perlu tetapi belum cukup untuk mencapai kepuasan pelanggan, karena keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan juga termasuk mencapai fungsional kualitas dengan baik (Kettinger dan Lee, 1994) dalam Feny dan Devie (2003:898). Dalam konteks jasa, kualitas secara teknik merupakan apa yang pelanggan rasakan secara aktual setelah layanan jasa

diberikan. Biasanya kinerja secara teknik (*technical performance*) dievaluasi berdasarkan penilaian apakah produk jasa aktual sesuai dengan spesifikasi jasa dan kebutuhan atau ekspektasi pelanggan. Suatu jasa diberikan pada saat terjadi interaksi dengan seorang pengguna, dimensi *technical performance* ini tidak sama dengan penilaian total dari kualitas yang diberikan tetapi lebih dipengaruhi oleh cara dimana kualitas secara teknik diberikan. *Functional performance* sama dengan ekspresi kinerja dari jasa dan berhubungan dengan *service provider/customer interaction*. Pada intinya *functional performance* mencakup bagaimana jasa diterima oleh pelanggan sehubungan dengan *personel resources*, dan aktivitas-aktivitas dari *service provider* selama jasa dikirimkan (*service delivery*).

Pengelolaan kualitas jasa pada dasarnya ditujukan untuk memenuhi bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para konsumen. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh 2 variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Jika jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka konsumen menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan jika terjadi sebaliknya, maka konsumen kemungkinan besar akan menggunakan jasa itu lagi.

Untuk menganalisis kualitas jasa dapat dilakukan dengan mengkuantifikasi dimensi kualitas dengan menggunakan skala likert pada kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Langkah pertama yang dilakukan dalam pengukuran kualitas adalah menentukan apa yang diukur. Suatu pengukuran memang akan efisien bila telah

dipahami apa yang akan diukur sebelum bertanya bagaimana mengukurnya. Dalam hal ini tentu saja setiap perusahaan memiliki pandangan sendiri-sendiri tentang ukuran kualitas jasa yang pada akhirnya menunjukkan kepuasan konsumen.

Model pengukuran kualitas jasa yang banyak digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Mereka menyatakan ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Parasuraman et. al. (1988) dalam Wiratno (1998:14)

*Tangibles* adalah pernyataan tentang fasilitas fisik, *equipmen*, dan penampilan personalia. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *tangibles* ini meliputi pertanyaan item 1 s.d. 4 sebagai berikut.

1. Pernyataan tentang memperbarui/ memperbaiki berbagai fasilitas fisik.
2. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang bagus, bersih dan menyenangkan.
3. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis.
4. Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan.

*Reliability* adalah pernyataan tentang kemampuan memenuhi janji. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *reliability* ini meliputi pertanyaan item 5 s.d. 9 sebagai berikut.

5. Pernyataan tentang pelaksanaan kegiatan melayani konsumen.
6. Pernyataan tentang simpati untuk turut serta membantu konsumen yang mempunyai masalah.

7. Pernyataan tentang dapat dipercaya dan diandalkannya pelayanan yang bermutu.
8. pernyataan tentang penekanan sekecil mungkin pembatalan permintaan konsumen.
9. Pernyataan tentang administrasi yang akurat.

*Responsiveness* adalah pernyataan tentang kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *responsiveness* ini meliputi pernyataan item 10 s.d. 13 sebagai berikut.

10. Pernyataan tentang kepastian pemenuhan permintaan konsumen.
11. Pernyataan tentang pemberian pelayanan yang cepat dan tepat.
12. Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen.
13. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen.

*Assurance* adalah pernyataan tentang kesopanan, pengetahuan dan kemampuan segenap karyawan yang menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *assurance* ini meliputi pertanyaan item 14 s.d. 17 sebagai berikut.

14. Pernyataan tentang perilaku karyawan yang menimbulkan keyakinan kepada konsumen tentang kualitas pekerjaannya.
15. Pernyataan tentang perasaan senang, aman, nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan.
16. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap konsumen.



17. Pernyataan tentang pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan pekerjaannya.

*Empathy* adalah pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *empathy* ini meliputi pertanyaan item 18 s.d. 22 sebagai berikut.

18. Pernyataan tentang perhatian kepada konsumen secara individual.

19. Pernyataan tentang penyediaan jam kerja sesuai dengan kebutuhan konsumen.

20. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi.

21. Pernyataan tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen secara memuaskan.

22. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan khusus konsumen.

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam model Parasuraman *et.al.* telah dibuat sebuah skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL (*service quality*). Pengukuran dalam Penelitian ini menggunakan skala 1 s.d. 6. Angka 1 (satu) menunjukkan sangat tidak setuju sedang angka 6 (tujuh) menunjukkan sangat setuju.

Item-item dalam SERVQUAL instrument tersebut diatas, diwujudkan dalam 22 item pertanyaan

## **2.3 Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan.**

Menurut Ives & Olson (1983) dalam Setyaningsih, (1998:87) Kepuasan pemakai adalah seberapa jauh pemakai percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka dan kualitas keputusan sebagai tujuan penting dari sistem-sistem informasi dalam mendukung pembuatan keputusan.

Galletta dan Lederer (1989) dalam Feny dan Devie (2003:899) menyatakan bahwa kepuasan merupakan persepsi dan perilaku atas suatu sistem informasi.

### **2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.**

Mengukur tingkat kepuasan terhadap produk atau jasa pada dasarnya cenderung merupakan upaya pengukuran persepsi dari pihak pemakai atau konsumen ketimbang pengukuran terhadap kualitas teknis obyek dari produk dan jasa secara bersangkutan (Manao, dkk. 1991) dalam Taniel dan Manao (1999:2)

Banyak Penelitian telah dilakukan untuk mengembangkan ukuran kepuasan pengguna jasa sistem informasi yang valid dan reliable. Sejumlah penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pemakai dilingkungan sistem informasi, umumnya dilakukan dengan survei atas persepsi pemakai terhadap sistem informasi. Melalui beberapa studi yang antara lain dilakukan oleh Gallgher (1974), Jenkins dan Ricketts (1979), serta Larcker dan Lessig (1980) dalam Feny dan Devie (2003:899) mengembangkan instrument-instrumen ukuran kepuasan yang berfokus pada atribut-atribut kualitas produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. Sedangkan Bailey dan Pearson

(1983) dalam Feny dan devie (2003:899), mengembangkan sebuah instrumen yang merupakan perluasan dari pengukuran kepuasan pengguna yang berfokus pada adanya tambahan dimensi-dimensi dari aktivitas fungsi SI (dalam hal ini departemen SI), yang meliputi pelatihan (training), dokumentasi, dan komunikasi staff. Baroudi dan Orlikowski (1988) dalam Feny dan Devie (2003:899) mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu:

1. Sikap terhadap para staff departemen SI (SSF-USISF), yang berfokus pada penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staff dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen SI.
2. Tingkat Pengetahuan dan keterlibatan pengguna(P&K-USISF), yang berarti sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen SI dalam pengembangan sistem.
3. Kualitas produk informasi (KPI-USISF), yang berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi secara teknis yang dihasilkan oleh fungsi SI (*Information Services function/ISF*).

Item-item yang diukur dalam setiap variabel (*User satisfaction*) meliputi : sikap terhadap para staff fungsi sistem informasi (SSF-USISF).

Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (SSF-USISF). ini meliputi pertanyaan item 1 s.d. 5 sebagai berikut.

1. Hubungan dengan unit pendukung.
2. Komunikasi dengan unit pendukung.
3. Sikap positif dengan unit pendukung.

4. Kecepatan respon terhadap permintaan user.

5. Kualitas respon terhadap permintaan user

Kualitas produk informasi. (KPI-USISF).

Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (KPI-USISF) ini meliputi pertanyaan item 6 s.d. 10 sebagai berikut.

6. Informasi yang relevan.

7. Informasi yang akurat.

8. Informasi yang tepat.

9. Informasi yang lengkap.

10. Informasi yang handal..

Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF).

Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (P&K-USISF) ini meliputi pertanyaan item

11. Tingkat pelatihan yang digunakan.

#### **2.4 Pengaruhn Kualitas Jasa Sistem Informasi terhadap kepuasan Para penggunanya.**

Adanya perkembangan sistem informasi yang pesat saat ini, menyebabkan ketiga faktor ukuran tradisional kepuasan pengguna yang meliputi Sikap terhadap para staff departemen SI (SSF-USISF), Tingkat Pengetahuan dan keterlibatan pengguna (P&K-USISF), Kualitas produk informasi (KPI-USISF) kurang relevan untuk memprediksi kepuasan pengguna yang merupakan indikator pengukur keberhasilan sitem informasi yang diterapkan. Dalam hal ini dimensi kualitas jasa

merupakan faktor yang perlu dikombinasikan dengan ketiga faktor utama kepuasan ukuran tradisional tersebut sehingga diharapkan dapat memprediksi kepuasan yang lebih baik. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

## 2.5 Penelitian Terdahulu.

Penelitian tentang Kualitas Jasa Sistem Informasi Dan Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Salah satunya oleh Feny dan Devie (2003) dengan judul “Kualitas Jasa Sistem Informasi Dan Kepuasan Para Pengguna Jasa Sistem Informasi”. Sampel penelitiannya adalah perusahaan-perusahaan perbankan yang berada di Surabaya dan Jakarta. Dari 217 kuesioner yang disebar, hanya 30 kuesioner yang kembali dan memenuhi syarat untuk diujikan yang terdiri dari 14 responden adalah kelompok pengguna staf dan 16 responden kelompok pengguna manajer. Penelitian ini berfokus pada kontribusi kualitas jasa sistem informasi bila digabungkan dengan faktor utama kepuasan para pengguna jasa sistem informasi dapat memperkuat prediksi atas kepuasan para pengguna sistem informasi.

Hasil penelitian Feny dan Devie untuk hipotesis pertamanya mengenai kemampuan keempat dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan ketiga faktor utama kepuasan para pengguna sistem informasi yaitu SSF-USISF, KPI-USISF, dan P&K-USISF dalam memprediksi terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi adalah berdasarkan analisa regresi berganda metode stepwise menghasilkan dua variabel penjelas yang

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Kedua variabel tersebut adalah faktor pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi, dan kemampuan departemen SI memberikan pelayanan yang dapat dipercaya (*assurance/ASSU-SQ*) juga memiliki hubungan yang signifikan tetapi negatif terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Terdapatnya dimensi kualitas jasa (*Assu-SQ*) sebagai salah satu variabel penjelas yang berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi, menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa mampu memberikan tambahan kemampuan prediksi terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Sedangkan hasil untuk pengujian hipotesis keduanya mengenai adanya perbedaan posisi/jabatan diantara para pengguna jasa sistem informasi posisi manajer dan posisi staff membuktikan bahwa penelitian berhasil menolak hipotesa nol yaitu ada perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pengguna sistem informasi perusahaan perbankan diantar kelompok staff dan manajer. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kelompok pengguna staff adalah faktor sikap terhadap para staff departemen sistem informasi (*SSF-USISF*) dan keandalan pelayanan departemen sistem informasi (*reliable/REL-SQ*), sedangkan untuk kelompok pengguna manajer dipengaruhi oleh faktor pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF) dan kepastian pelayanan departemen sistem informasi (*assurance/ASSU-SQ*).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakuakn adalah sama-sama menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Analisa kuantitatif digunakan analisa regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan lain adalah sama-sam menggunakan kepuasan penguuan sistem informasi sebagai variabel terikat (Y). Sedangkan hal-hal lainnya adalah berbeda yaitu dalam hal sampel pada penelitian ini adalah organisasi pendidikan yaitu perguruan tinggi.

## 2.6 Perumusan Hipotesis.

Berdasarkan persepsi-persepsi yang telah dikemukakan diatas dan teori-teori yang ada, maka peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- H1.1 : Dimensi *tangibility* (TANG-SUM\_USISF) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.2 : Dimensi *reliability* (REL-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.3 : Dimensi *responsiveness* (RESP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.4 : Dimensi *assurance* (ASSU-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.5 : Dimensi *empathi* (EMP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

- H1.6 : Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.7 : Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- H1.8 : Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini mencakup penentuan populasi dan sample, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang merupakan cara atau metode yang dipakai dalam melaksanakan penelitian.

#### **3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.**

##### **3.1.1 Populasi.**

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemakai akhir sistem informasi, yaitu seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia yang meliputi tiga jurusan yaitu mahasiswa jurusan manajemen, mahasiswa jurusan akuntansi, dan mahasiswa jurusan ekonomi pembangunan. Kriteria untuk mahasiswa adalah yang masih aktif kuliah, dengan anggapan bahwa mereka sangat aktif menggunakan sistem informasi berkaitan dengan tugas kuliah, akses nilai, regristrasi, dan telah melakukan input KRS untuk memilih mata kuliah yang akan diambilnya.

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah menerapkan sistem Informasi terkomputerisasi dalam pelayanan kepada mahasiswa dan memiliki departemen sistem informasi bernama SIMAK. Pemilihan ini dikarenakan perguruan tinggi sebagai ins-titusi pendidikan akan cepat terkena dampak kemajuan teknologi seperti hal-hal yang berkaitan dengan kurikulum, kualitas layanan, kemudahan layanan serta kesesuaian dengan harapan pemakai sistem.

Jumlah mahasiswa di fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia diperoleh melalui bagian sistem informasi akademik (SIMAK). Data yang diperoleh berdasarkan sumber tersebut adalah :

Tabel 3.1

Daftar mahasiswa untuk diambil sebagai sampel

Jurusan	Jumlah mahasiswa FE-UII yang masuk populasi					
	2000	2001	2002	2003	2004	total
Manajemen	85	256	367	369	403	1480
Akuntansi	105	239	223	279	388	1243
I.E.S Pembangunan	43	130	136	91	84	484
Total	233	625	726	739	875	

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah mahasiswa yang dapat dijadikan populasi untuk jurusan manajemen adalah 1480 orang, jurusan akuntansi adalah 1243, dan jurusan ekonomi pembangunan adalah 484 orang.

### 3.1.2 Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah convenience random sampling. Convenience random sampling merupakan pengambilan sample pada responden yang mudah ditemui secara acak. Metode ini dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kemudahan dalam pengumpulan data, tanpa memperhatikan batasan jumlah populasi.

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa FE-UII yang terdiri dari mahasiswa jurusan manajemen, mahasiswa jurusan akuntansi dan mahasiswa jurusan ekonomi pembangunan serta terbagi dalam lima angkatan yaitu angkatan 2000,2001,2002,2003, dan 2004. Dengan alasan bahwa pemilihan mahasiswa sebagai responden karena mereka sebagai pelanggan yang mengkonsumsi jasa sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam bidang akademik, mahasiswa tersebut masih aktif kuliah dan telah melakukan input KRS untuk memilih mata kuliah yang akan diambilnya.

Penentuan jumlah sampel menurut Suharsimi Arikunto (2002) menyatakan bahwa besarnya sampel adalah antara 10% sampai dengan 15% dari jumlah populasinya. Berdasar dari pendapat tersebut jumlah sampel untuk masing-masing jurusan adalah:

- Manajemen  $= \frac{10}{100} \times 1480 = 148$  mahasiswa
- Akuntansi  $= \frac{10}{100} \times 1243 = 124,3$  mahasiswa = 125
- Ekonomi pembangunan  $= \frac{10}{100} \times 484 = 48,8$  mahasiswa = 49

Sampel tersebut terbagi dalam lima angkatan yaitu

- Manajemen:

1) Angkatan 2000

Jumlah popuasi = 85 mahasiswa

Jumlah sampel =  $( 85 : 1480 ) \times 148$

$$= 8,5 \text{ dibulatkan} = 9 \text{ mahasiswa.}$$

## 2) Angkatan 2001

$$\text{Jumlah popuasi} = 256 \text{ mahasiswa}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= ( 256 : 1480 ) \times 148 \\ &= 25,6 \text{ dibulatkan} = 26 \text{ mahasiswa} \end{aligned}$$

## 3) Angkatan 2002

$$\text{Jumlah popuasi} = 367 \text{ mahasiswa}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= ( 367 : 1480 ) \times 148 \\ &= 36,7 \text{ dibulatkan} = 37 \text{ mahasiswa} \end{aligned}$$

## 4) Angkatan 2003

$$\text{Jumlah popuasi} = 369 \text{ mahasiswa}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= ( 369 : 1480 ) \times 148 \\ &= 36,9 \text{ dibulatkan} = 37 \text{ mahasiswa} \end{aligned}$$

## 5) Angkatan 2004

$$\text{Jumlah popuasi} = 403 \text{ mahasiswa}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= ( 403 : 1480 ) \times 148 \\ &= 40,3 \text{ dibulatkan} = 41 \text{ mahasisw} \end{aligned}$$

- Akuntansi

## 1) Angkatan 2000

$$\text{Jumlah popuasi} = 105 \text{ mahasiswa}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= ( 105 : 1243 ) \times 125 \\ &= 10,6 \text{ dibulatkan} = 11 \text{ mahasiswa} \end{aligned}$$

## 2) Angkatan 2001

Jumlah popuasi = 239 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(239 : 1243) \times 125$

= 24,0 dibulatkan = 24 mahasiswa

3) Angkatan 2002

Jumlah popuasi = 223 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(223 : 1243) \times 125$

= 22,4 dibulatkan = 23 mahasiswa

4) Angkatan 2003

Jumlah popuasi = 279 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(279 : 1243) \times 125$

= 28,0 dibulatkan = 28 mahasiswa

5) Angkatan 2004

Jumlah popuasi = 388 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(388 : 1243) \times 125$

= 39,0 dibulatkan = 39 mahasiswa

• Ekonomi pembangunan

1) Angkatan 2000

Jumlah popuasi = 43 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(43 : 484) \times 49$

= 4,4dibulatkan = 5 mahasiswa

2) Angkatan 2001

Jumlah popuasi = 130 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(130 : 484) \times 49$

= 13,2 dibulatkan = 14 mahasiswa.

3) Angkatan 2002

Jumlah popuasi = 136 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(136 : 484) \times 49$

= 13,8 dibulatkan = 14 mahasiswa.

4) Angkatan 2003

Jumlah popuasi = 91 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(91 : 484) \times 49$

= 9,2 dibulatkan = 10 mahasiswa.

5) Angkatan 2004

Jumlah popuasi = 84 mahasiswa

Jumlah sampel =  $(84 : 484) \times 49$

= 8,5 dibulatkan = 9 mahasiswa.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diperoleh total sampel secara keseluruhan dari ketiga jurusan yang dibagi dalam lima angkatan sebanyak 327 responden.

### 3.2 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

#### 3.2.1 Intrumen Penelitian.

Untuk mengukur kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi, dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner (*quetionnair*) yang akan disebarakan pada responden yaitu mahasiswa di fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia yang diteliti. Instrumen kuesioner ini terdiri dari 22

item pertanyaan atas dimensi kualitas jasa sistem informasi (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan 11 item pertanyaan berupa tiga faktor utama kepuasan pengguna sistem informasi ( sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, dan pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem informasi).

### **3.2.2 Sumber Data Penelitian.**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan dua sumber data, yaitu :

- **Data primer**

Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam hal ini data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta..

- **Data sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara ( diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah mahasiswa ekonomi di fakultas ekonomi pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2005 yang diperoleh dari SIMAK FE-UII.

### **3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu mahasiswa fakultas ekonomi, di

Universitas Islam Indonesia di wilayah Yogyakarta. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan cara mendatangi satu persatu calon responden. Penyebaran sebagian dilakukan dikelas, dan sebagian dilakukan diluar kelas, dalam lingkungan perguruan tinggi. Cara penyebaran tersebut didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa responden akan lebih memberikan perhatian penuh pada tugas pengisian kuesioner dan akan memberikan respon yang berarti ketika mereka secara kontekstual berada di lingkungan yang mereka evaluasi (Dabholkar dkk., 1996) yang dikutip oleh Munawaroh (2002:45).

Alasan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden adalah agar supaya peneliti dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Penggunaan metode tersebut dapat mengungkap persepsi responden secara sebenarnya.

Dari 330 kuesioner yang disebarkan kepada responden, kuesioner yang kembali sebanyak 240 eksemplar yang dapat diolah sebagai data penelitian sedangkan 90 eksemplar diantaranya tidak dapat diolah atau digugurkan karena berbagai sebab, antara lain data yang ada didalamnya tidak diisi dengan lengkap.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel.**

#### **3.3.1 Variabel terikat (*dependent variable*).**

Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi ini adalah suatu penilaian yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka dalam bidang akademik.



Dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi meliputi:

1. Sikap terhadap para staff departemen SI (SSF-USISF), yang berfokus pada penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staff dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen SI.
2. Tingkat Pengetahuan dan keterlibatan pengguna (P&K-USISF), yang berarti sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen SI dalam pengembangan sistem.
3. Kualitas produk informasi (KPI-USISF), yang berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi secara teknis yang dihasilkan oleh fungsi SI (*Information Services function/ISF*).

Variabel kepuasan diwakili oleh pertanyaan : Secara keseluruhan, bagaimana perasaan saudara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi di FE-UII?

### 3.3.2 Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas jasa sistem informasi. Untuk kualitas jasa sistem informasi mencakup lima dimensi meliputi: (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy).

1. Dimensi wujud (*tangibility*) adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan, contoh fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, hardware, software.
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan

yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan serta tanpa kesalahan..

3. Tanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara professional.(responsive).
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. Empati (*Empathy*) adalah usaha memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

### 3.3.3 Variabel Pengukuran.

Dalam penelitian ini Kepuasan para pengguna sistem informasi yang dijadikan sebagai variabel dependen diukur menggunakan 11 item pertanyaan Item-item yang diukur dalam setiap variabel kepuasan pengguna jasa sistem informasi (*User satisfaction*) adalah:

Sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi (SSF-USISF). Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (SSF-USISF). ini meliputi pertanyaan item 1 s.d. 5 sebagai berikut.

1. Hubungan dengan unit pendukung.
2. Komunikasi dengan unit pendukung.
3. Sikap positif dengan unit pendukung.
4. Kecepatan respon terhadap permintaan user.

5. Kualitas respon terhadap permintaan user.

Kualitas produk informasi. (KPI-USISF). Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (KPI-USISF) ini meliputi pertanyaan item 6 s.d. 10 sebagai berikut.

6. Informasi yang relevan.
7. Informasi yang akurat.
8. Informasi yang tepat.
9. Informasi yang lengkap.
10. Informasi yang handal.

Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF). Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi (P&K-USISF) ini meliputi pertanyaan item 11.

11. Tingkat pelatihan yang digunakan.

Kualitas jasa sistem informasi dijadikan variabel independent, yang dalam model Parasuraman et.al (1988) dalam Wiratno (1998:14) dibuat skala multi-item yang diberi nama SERQUAL (*service quality*). Mereka menyatakan ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Variabel ini diukur dengan mengajukan 22 pertanyaan. Item-item yang diukur dalam seetiap variabel kualitas jasa sistem informasi meliputi :

*Tangibles* adalah pernyataan tentang fasilitas fisik, equipmen, dan penampilan personalia. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *tangibles* ini meliputi pertanyaan item 1 s.d. 4 sebagai berikut.

1. Pernyataan tentang memperbarui/ memperbaiki berbagai fasilitas fisik.

2. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang bagus, bersih dan menyenangkan.
3. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis.
4. Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan.

*Reliability* adalah pernyataan tentang kemampuan memenuhi janji.

Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *reliability* ini meliputi pertanyaan item 5 s.d. 9 sebagai berikut.

5. Pernyataan tentang pelaksanaan kegiatan melayani konsumen.
6. Pernyataan tentang simpati untuk turut sertamembantu konsumen yang mempunyai masalah.
7. Pernyataan tentang dapat dipercaya dan diandalkannya pelayanan yang bermutu.
8. pernyataan tentang penekanan sekecil mungkin pembatalan permintaan konsumen.
9. Pernyataan tentang administrasi yang akurat.

*Responsiveness* adalah pernyataan tentang kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *responsiveness* ini meliputi pertanyaan item 10 s.d. 13 sebagai berikut.

10. Pernyataan tentang kepastian pemenuhan permintaan konsumen.
11. Pernyataan tentang pemberian pelayanan yang cepat dan tepat.
12. Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen.
13. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen.

*Assurance* adalah pernyataan tentang kesopanan, pengetahuan dan kemampuan segenap karyawan yang menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *assurance* ini meliputi pertanyaan item 14 s.d. 17 sebagai berikut.

14. Pernyataan tentang perilaku karyawan yang menimbulkan keyakinan kepada konsumen tentang kualitas pekerjaannya.
15. Pernyataan tentang perasaan senang, aman, nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan.
16. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap konsumen.
17. Pernyataan tentang pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan pekerjaannya.

*Empathy* adalah pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Pengukuran tentang kualitas jasa dari segi *empathy* ini meliputi pertanyaan item 18 s.d. 22 sebagai berikut.

18. Pernyataan tentang perhatian keada konsumen secara individual.
19. Pernyataan tentang penyediaan jam kerja sesuai dengan kebutuhan konsumen.
20. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi.
21. Pernyataan tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen secara memuaskan.
22. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan khusus konsumen.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner merupakan pertanyaan tertutup dengan metode pengukuran skala Likert dengan interval skor 1 sampai 6, dengan 6 pilihan jawaban yaitu :

- Skor 6 = sangat setuju
- Skor 5 = setuju
- Skor 4 = agak setuju
- Skor 3 = agak tidak setuju
- Skor 2 = tidak setuju
- Skor 1 = sangat tidak setuju

### **3.4 Teknik Analisis Data.**

#### **3.4.1 Analisis Data Kualitatif**

Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara memilih data, mengelompokkan data, memberikan gambaran, dan menggunakan teori untuk kemudian ditarik kesimpulan.

#### **3.4.2 Analisis Data Kuantitatif.**

Analisis data kuantitatif adalah analisis data berdasarkan atas hasil statistik atau perhitungan angka-angka.

##### **3.4.2.A Uji Asumsi Klasik.**

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik, baik itu multikolinearitas, autokorelasi, dan heterokedastisitas.

### 3.4.2.A.1 Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lain dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antar suatu variabel bebas dengan variabel bebas yang lain. Selain itu deteksi multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Deteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain:

- a. Jika nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.  $VIF = 1/Tolerance$ . Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *tolerance*.
- b. Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel *independent* kurang dari 0,07, maka model dapat dinyatakan bebas dari asumsi klasik multikolinearitas. Jika lebih dari 0,7 maka diasumsikan terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel *independent* sehingga terjadi multikolinearitas.
- c. Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari  $R^2$  maupun  $R$ -square diatas 0,06 namun tidak ada variabel *independent* yang berpengaruh.

### 3.4.2.A.2 Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu ( $\epsilon_t$ ) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya ( $\epsilon_{t-1}$ ) antara anggota sampel serangkaian observasi yang diurutkan berdasarkan waktu.

Konsekuensi dari adanya autokorelasi dalam suatu model regresi adalah varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya.

Deteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin-Watson*, yaitu apabila nilai *Durbin-Watson* diantara -2 sampai dengan +2 maka tidak terjadi autokorelasi.

### 3.4.2.A.3 Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan keperiode pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji ini menggunakan metode korelasi ranking Spearman (*Spearman rank korelation*). Bila nilai probabilitas ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$ , maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

### 3.4.2.B Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat, salah satunya dengan grafik distribusi dan analisis statistik. Pada normalitas data dengan Normal P-Plot, data pada variabel yang digunakan akan dinyatakan terdistribusi secara normal atau mendekati normal .



Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Nugroho (2005:24).

### 3.4.2.C Uji Validitas dan Reliabilitas.

Pada penyusunan kuesioner, salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah validitas dan reliabilitas kuesioner. Validitas menunjukkan kinerja kuesioner dalam dalam mengukur apa yang diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan gejala yang valid.

#### 3.4.2.C.1 Uji Validitas.

Validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas sebuah survey dapat diketahui melalui uji validitas berdasarkan kuesioner dan jawaban dari responden. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas instrumen ini menggunakan korelasi *Pearson product Moment*. Besarnya  $r$  dapat dihitung dengan korelasi dimana taraf signifikan adalah  $(\alpha) = 5\%$ . Sedangkan  $r_{table}$  nya untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel.

Pengujian validitas menggunakan bantuan computer, yaitu software SPSS 11.05 for windows. Dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5%, jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka korelasi antar butir pertanyaan dengan dimensi dikatakan valid.

#### 3.4.2.C.2 Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas adalah analisis untuk menguji sejauh mana suatu instrument pengukur dapat diandalkan atau sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten jika pengukuran diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Cronbach Alpha*.

Uji reliabilitas dapat dihitung dengan bantuan *software SPSS 11.05 for windows*. Jika dari hasil perhitungan komputer tersebut mendapatkan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r-tabel maka instrument dinyatakan cukup reliabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach alpha*  $\geq 0,50$  (Nunnally:1978) dalam Nursya'bany Purnama (2002:179).

#### 3.4.2.D Uji Hipotesis.

Setelah dilakukan pengujian data yang meliputi pengujian asumsi klasik, uji normalitas dan uji validitas dan uji reliabilitas maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis.

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam memebentuk hipotesis adalah sebagai berikut (Nugroho 2005:5 )

1. Memformulasikan hipotesa nol ( $H_0$ ) dan Hipotesa alternatif ( $H_a$ ) yang diusulkan.
2. Memilih daerah penerimaan dan penolakan serta teknik arah pengujian (*one tailed* atau *two tailed*).

3. Penentuan nilai hitung statistik.
4. Menarik kesimpulan menerima atau menolak hipotesis yang diusulkan.

Untuk menguji hipotesis penelitian ini , digunakan alat analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda mengandung makna bahwa dalam suatu persamaan regresi terdapat satu variabel dependent dan lebih dari satu variabel independent (Algifari, 2000:62). Analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas jasa ssystem informasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa sistem informasi) secara bersama-sama (simultan) dan sendiri-sendiri (parsial).

### **3.4.3 Alat Analisis Data.**

#### **3.4.3.A Analisa Regresi Linier Berganda.**

Analisa regresi mengukur sejauh mana atau seberapa besar nilai atau pengaruh sebuah variabel terhadap variabel lain. Dan digunakan untuk tujuan peramalan (prediksi) antara variabel-variabel tersebut, dimana kedudukan variabel-variabel tersebut tidak setara artinya sebuah variabel adalah variabel independent (variabel bebas) dan variabel lain adalah variabel dependen (variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi). Analisa regresi akan menghasilkan sebuah persamaan regresi (*estimating quation*), yaitu suatu formula matematika yang yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independent yang diketahui.( Santosa 2003:335). Sedangkan koefisien regresi adalah angka yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

a) **Perhitungan persamaan regresi linier berganda.**

Analisa regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel bebas (kualitas jasa sistem informasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa sistem informasi) dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8$$

Keterangan : Y = kepuasan

a = konstanta persamaan regresi

X<sub>1</sub> = dimensi *tangibility* dari kualitas jasa

X<sub>2</sub> = dimensi *reability* dari kualitas jasa

X<sub>3</sub> = dimensi *responsiveness* dari kualitas jasa

X<sub>4</sub> = dimensi *assurance* dari kualitas jasa

X<sub>5</sub> = dimensi *empathy* dari kualitas jasa

X<sub>6</sub> = factor sikap terhadap staf fingsi sistem informasi.

X<sub>7</sub> = factor kualitas produk informasi

X<sub>8</sub> = faktor kualitas produk informasi

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub>, b<sub>7</sub>, b<sub>8</sub> adalah koefisien regresi untuk masing-masing variable.

Dari penjelasan diatas dapat dibuat hipotesa matematis sebagai berikut :

1) Ho1 : Dimensi *tangibility* (TANG-SUM\_USISF) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha1 : Dimensi *tangibility* (TANG-SUM\_USISF) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

- 2) Ho2 : Dimensi *reliability* (REL-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- Ha2 : Dimensi *reliability* (REL-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- 3) Ho3 : Dimensi *responsiveness* (RESP-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF)
- Ha3 : Dimensi *responsiveness* (RESP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- 4) Ho4 : Dimensi *assurance* (ASSU-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- Ha4 : Dimensi *assurance* (ASSU-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- 5) Ho5 : Dimensi *empathi* (EMP-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF)
- Ha5 : Dimensi *empathi* (EMP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- 6) Ho6 : Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).
- Ha6 : Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

7) Ho7 : Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha7 : Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

8) Ho8 : Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha8 : Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

**b) Pengujian terhadap hubungan variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8) dengan variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi linier berganda.**

Setelah didapatkan persamaan regresi linier berganda, langkah selanjutnya adalah menguji pengaruh variabel bebas baik secara bersama-sama maupun secara individu terhadap variabel terikat serta menguji sejauh mana tingkat hubungan antar variabel X dan Y. Untuk itu perlu dilakukan uji F-Test dan T-Test.

- **Uji simultan dengan F-Test.**

Uji simultan dengan F-Test pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hipotesa nol yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 \dots = b_k = 0$$

Artinya : apakah semua variabel independent bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesa alternative yang hendak diuji, adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol atau

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya : apakah semua variabel independent secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis dilakukan berdasarkan perbandingan antara F-hitung (dimana nilainya dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer pada tabel ANOVA pada kolom F-ratio.) dengan F-tabel (nilai kritis) sesuai tingkat signifikan yang digunakan. F-tabel dihitung dengan cara  $df_1 = k-1$ , dan  $df_2 = n-k$ , k adalah jumlah variabel dependen dan independent. (Nugroho 2005:53)

Jika F-hitung lebih kecil dari F-tabel atau nilai p-value pada kolom sig. > level of signifikan ( $\alpha$ ) maka keputusannya adalah menerima hipotesa nol ( $H_0$ ). Artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independent tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Sedangkan jika F-hitung lebih besar dari F-tabel atau nilai p-value pada kolom sig. < level of signifikan ( $\alpha$ ) maka keputusannya adalah menolak hipotesa nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesa alternatif ( $H_a$ ). Artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independent tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

- **Uji Parsial dengan T-Test.**

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen (X) secara individual terhadap variabel dependen (Y). Hipotesa nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya : apakah suatu variabel independent bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesa alternative ( $H_a$ , parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau

$$H_a : b_i \neq 0$$

Artinya : variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai t-hitung masing-masing koefisien regresi (yang dapat diketahui dari hasil perhitungan computer) dengan nilai t-tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan

Jika t-hitung suatu koefisien regresi lebih kecil dari t-tabel atau nilai p-value lebih besar dari level of significant ( $\alpha$ ) yang ditentukan, maka keputusannya adalah menerima hipotesa nol ( $H_0$ ). Artinya ; koefisien regresi variabel independent tidak berbeda dengan nol atau dengan kata lain variabel independent tersebut ( $X_i$ ) tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen(Y)

Sedangkan jika t-hitung suatu koefisien regresi lebih besar dari t-tabel atau nilai p-value lebih kecil dari level of significant ( $\alpha$ ) yang ditentukan, maka keputusannya adalah menolak ( $H_0$ ) menerima hipotesa alternatif ( $H_a$ ). Artinya ; koefisien regresi variabel independent tidak berbeda dengan nol atau dengan kata



lain variabel independent tersebut ( $X_i$ ) berpengaruh terhadap nilai variabel dependen( $Y$ ).



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Bab ini akan menyajikan hasil penelitian setelah semua data-data dalam penelitian ini terkumpul. Maka berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak.

#### **4.1 Analisis Deskriptif**

Setelah data yang menjadi bahan penelitian ini terkumpul dari 240 responden, maka sebelum melakukan uji hipotesis dilakukan terlebih dahulu analisis deskriptif.

Analisis deskriptif ini merupakan analisis yang mengemukakan tentang karakteristik pribadi responden ditinjau dari tahun masuk perguruan tinggi, (angkatan), dan jurusan.

Berikut penjelasan secara terperinci

##### **4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan tahun masuk perguruan tinggi (angkatan)**

Ditinjau dari tahun masuk perguruan tinggi responden, dari 240 responden, sejumlah 70 orang responden (29,17%) merupakan mahasiswa angkatan 2004, 60 orang responden (25%) mahasiswa angkatan 2003, 59 orang responden (24,58%) mahasiswa angkatan 2002, 40 orang responden (16,67%)

(16,67%) adalah mahasiswa angkatan 2001, sedangkan sisanya yaitu 11 orang responden (4,58%) adalah mahasiswa angkatan 2000. Dari table dapat diketahui bahwa data yang terkumpul secara merata untuk empat angkatan, hal ini disebabkan karena angkatan 2000 sudah banyak yang lulus.

**Tabel 4.1 angkatan responden**

Angkatan	Jumlah(orang)	Persentase
2004	70	29,17%
2003	60	25%
2002	59	24,58%
2001	40	16,67%
2000	11	4,58%
Total	240	100%

#### 4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan jurusan

Karena FE.UII memiliki 3 jurusan yaitu Manajemen, Akutansi, dan Ekonomi , maka karakteristik responden berdasarkan jurusan perlu diketahui agar data yang terkumpul mewakili sample yang diambil.

**Tabel 4.2 Jurusan responden**

Jurusan	Jurusan (orang)	Persentase
Manajemen	109	45,42%
Akuntansi	88	36,66%
Ekonomi	43	17,92%
Pembangunan		

Total	240	100%
-------	-----	------

#### 4.2 Statistik Deskriptif

Secara lebih jelas skor rata-rata untuk variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada table dibawah ini

**Tabel 4.3**

**Skor rata-rata variabel independen**

Variabel bebas	Skor rata-rata	Ratio to the max value
<i>Tangible</i>	5.313	88.53%
<i>Reliability</i>	5.479	91.32%
<i>Responsiveness</i>	5.371	89.50%
<i>Assurance</i>	5.442	90.68%
<i>Empathy</i>	4.883	81.37%
SSF-USISF	3.898	64.97%
KPI-USISF	4.316	71.92%
P&k-USISF	4.117	68.60%
Total rata-rata	4.852	80.86%

Dari table 4.3 kita dapat melihat skor rata-rata dari variabel independen (kualitas layanan SI) adalah 4.852. Dimana skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 1. ukuran skor adalah sangat tidak setuju 1. 2. 3. 4. 5. 6. sangat setuju. Hal ini berarti skor tersebut menyatakan setuju terhadap kualitas layanan SI yang ada di FE-UUI.

Tabel 4.4

**Skor rata-rata variabel dependen**

Variabel	Skor rata-rata	Rasio untuk nilai maksimal
Kepuasan	4.296	71.60%

Dari tabel 4.4 kita dapat melihat skor rata-rata dari variabel dependen (kepuasan pengguna SI) adalah 4.295. Dimana skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 1. ukuran skor adalah sangat tidak setuju 1. 2. 3. 4. 5. 6. sangat setuju. Hal ini berarti skor tersebut menyatakan agak puas. Dengan kata lain pengguna SI FE-UII yaitu mahasiswa, mendekati rasa puas akan layanan SI yang diterimanya.

**4.3 Analisis Kuantitatif**

Analisis data kuantitatif adalah analisis data berdasarkan atas hasil statistik atau perhitungan angka-angka.

**4.3.1 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk memenuhi syarat agar persamaan yang diperoleh dari model linear regresi berganda dapat diterima secara ekonometrika yang dilakukan dengan cara uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi. Juga untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual pada model penelitian ini berdistribusi normal atau tidak.

**4.3.1.A Uji Multikolinearitas:**

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan yang sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Untuk

melihat gejala multikolinearitas, salah satu caranya adalah dengan melihat nilai VIF ( *Variance Inflation Factor* ). Pada umumnya jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas Nugroho (2005:58).

Tabel 4.5

## Uji Multikolinearitas

Variabel bebas	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,592	1.689	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
<i>Reliability</i>	0,337	2.967	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0,299	3.340	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
<i>Assurance</i>	0,328	3,050	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
<i>Empathy</i>	0,638	1,568	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
SSF-USISF	0,488	2,050	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
KPI-USISF	0,462	2,165	Tidak mempunyai problem multikolinearitas

P&k-USISF	0,505	1,980	Tidak mempunyai problem multikolinearitas
-----------	-------	-------	---

Dari tabel 4.5 adapt dilihat masing-masing variabel independen mempunyai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak ada persoalan multikolinearitas.

#### 4.3.1.B Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah ada atau tidak autokorelasi dalam penelitian ini, pada kedua model persamaan regresi digunakan uji *Durbin Watson*.

**Tabel 4.6**  
**Uji Autokorelasi**  
**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642(a)	.412	.392	.69548	1.949

Jika nilai *Durbin-Watson* hitung mendekati atau disekitar angka 2 maka model tersebut terbebas dari asumsi klasik autikorelasi, karena angka 2 pada uji *Durbin-Watson* terletak di daerah *No Autocorrelation*. Nilai *Durbin Watson* yang diperoleh adalah sebesar 1.949, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda terbebas dari asumsi klasik autokorelasi.

#### 4.3.1.C Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini untuk mendeteksi adanya penyebaran atau pencaran dari variabel-variabel. Uji ini menggunakan metode korelasi ranking

Spearman (*Spearman rank korelation*). Bila nilai probabilitas ( $\text{sig}$ ) $>0,05$ , maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

**Tabel 4.7**  
**Uji Heterokedastisitas**

Variabel bebas	Residual	Keterangan
<i>Tangible</i>	0.990	Tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Reliability</i>	0.699	Tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Responsiveness</i>	0.793	Tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Assurance</i>	0.666	Tidak terjadi heterokedastisitas
<i>Empathy</i>	0.971	Tidak terjadi heterokedastisitas
SSF-USISF	0.814	Tidak terjadi heterokedastisitas
KPI-USISF	0.897	Tidak terjadi heterokedastisitas
P&k-USISF	0.866	Tidak terjadi heterokedastisitas

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$  untuk masing-masing variabel independen, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.

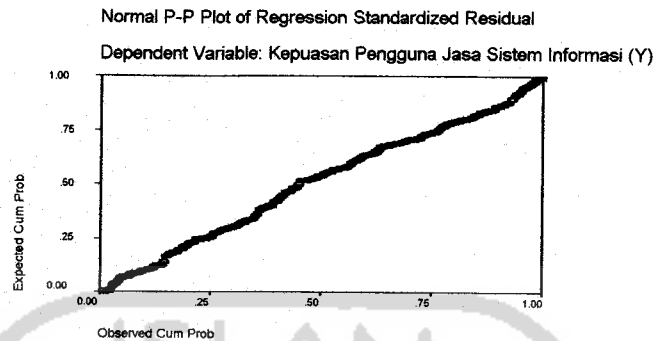
#### 4.3.1.D Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data, maksudnya bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal. Untuk mengetahui bentuk distribusi data salah satu caranya adalah dengan menggunakan grafik distribusi. Sebuah data dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika pada grafik hasil pengujian datanya menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal. Santoso (2005:235)



## Gambar Grafik 4.1

### Uji Normalitas



Dari grafik 4.9 dapat dilihat bahwa datanya menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pertanyaan untuk mengukur kualitas jasa sistem informasi yang terbagi dalam dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dan ketiga faktor utama kepuasan pengguna sistem informasi yang meliputi: sikap terhadap para staff fungsi sistem informasi (SSF-USISF), Kualitas produk informasi. (KPI-USISF), Tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF), benar-banar dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk meneliti kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pertanyaan tersebut bersifat konsisten.

Validitas pertanyaan variabel kualitas jasa dalam kuesioner penelitian ini diuji dengan korelasi *Pearson*. Sedangkan reliabilitasnya diuji dengan *Cronbac's*

*Alpha*, yang dilakukan dengan bantuan SPSS 11.5 (*Statistic Products and Services*).

#### 4.3.2.A Uji Validitas.

Uji validitas instrumen ini menggunakan korelasi *Pearson*. Besarnya  $r$  dapat dihitung dengan korelasi dimana taraf signifikan adalah  $(\alpha) = 5\%$ . Sedangkan  $r_{\text{tabel}}$  nya untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Maka diperoleh nilai  $df = 240-2 = 238$ . Dengan  $(\alpha) = 5\%$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1272

Dengan demikian bila nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka korelasi antar butir pertanyaan dengan dimensi dikatakan valid.

Dibawah ini adalah pengujian validitas untuk masing-masing butir pertanyaan:

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas**

Variabel	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
<i>Tangible1</i>	0,493	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Tangible2</i>	0,749	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Tangible3</i>	0,601	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Tangible4</i>	0,782	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Reliability1</i>	0,824	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Reliability2</i>	0,835	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Reliability3</i>	0,818	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Reliability4</i>	0,749	0,1272	<i>Valid</i>

<i>Reliability5</i>	0,736	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness1</i>	0,809	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness2</i>	0,838	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness3</i>	0,865	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness4</i>	0,856	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Assurance1</i>	0,813	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Assurance2</i>	0,867	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Assurance3</i>	0,873	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Assurance4</i>	0,797	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Empathy1</i>	0,803	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Empathy2</i>	0,780	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Empathy3</i>	0,809	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Empathy4</i>	0,675	0,1272	<i>Valid</i>
<i>Empathy5</i>	0,777	0,1272	<i>Valid</i>
SSF-USISF1	0,824	0,1272	<i>Valid</i>
SSF-USISF2	0,835	0,1272	<i>Valid</i>
SSF-USISF3	0,832	0,1272	<i>Valid</i>
SSF-USISF4	0,776	0,1272	<i>Valid</i>
SSF-USISF5	0,783	0,1272	<i>Valid</i>
KPI-USISF1	0,911	0,1272	<i>Valid</i>
KPI-USISF2	0,924	0,1272	<i>Valid</i>
KPI-USISF3	0,943	0,1272	<i>Valid</i>

KPI-USISF4	0,914	0,1272	<i>Valid</i>
KPI-USISF5	0,898	0,1272	<i>Valid</i>

#### 4.3.2.B Uji Reliabilitas.

Reliabilitas instrumen penelitian diuji dengan *cronbach's alpha*. Dengan derajat kebebasan (df) adalah 238 (n-2), dengan jumlah responden n = 240. Taraf signifikanyang digunakan adalah 5%, sehingga dari r tabel diperoleh nilai 0,1272. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	r-tabel	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,5605	0,1272	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i>	0,8471	0,1272	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,8620	0,1272	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,8567	0,1272	<i>Reliabel</i>
<i>Empathy</i>	0,8235	0,1272	<i>Reliabel</i>
SSF-USISF	0,8678	0,1272	<i>Reliabel</i>
KPI-USISF	0,9533	0,1272	<i>Reliabel</i>

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh *alpha* ( $\alpha$ ) hasil perhitungan lebih besar dari r-tabel, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa bahwa butir-butir pertanyaan untuk masing-masing dimensi merupakan pertanyaan yang reliabel

### 4.3.3 Pengujian Pengaruh Variabel Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi.

Setelah mengetahui bahwa model regresi telah terbebas dari gejala-gejala multikolinearitas, autokorelasi, heterokedastisitas, dan telah memenuhi asumsi normalitas, serta setiap butir pertanyaan dari masing-masing variabel valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisa untuk mengetahui apakah kualitas jasa yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, bersama ketiga faktor utama kepuasan yaitu sikap terhadap staf fungsi sistem informasi (SSF-USISF), kualitas produk informasi (KPI-USISF), dan pengetahuan dan keterlibatan pegguaan sistem informasi (P&K-USISF) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi di FE-UII Yogyakarta.

#### 4.3.3.A Analisis Regresi Berganda.

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hopotesis, yaitu menganalisa pengaruh antara variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ ) kualitas jasa sistem informasi dan ketiga faktor utama kepuasan terhadap variabel terikat ( $Y_i$  = tingkat kepuasan pengguna) secara bersama-sama dan sendiri-sendiri. Teknik regresi berganda digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Model tersebut secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8$$

Keterangan : Y = kepuasan

a = intercept atau titik potong garis regresi dengan sumbu y

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$  adalah dimensi kualitas jasa sistem informasi dan factor utama kepuasan

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8$  adalah koefisien regresi untuk masing-masing variabel.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 11.05 for windows, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Analisa Regresi Berganda.**

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.197	.553		2.163	.032
	Tangibility (X1)	.160	.120	.087	1.332	.184
	Reliability (X2)	.088	.141	.055	.627	.531
	Responsiveness (X3)	-.177	.137	-.119	-1.287	.199
	Assurance (X4)	-.033	.135	-.022	-.247	.805
	Empathy (X5)	-.018	.072	-.015	-.244	.807
	Sikap Terhadap Staf Departemen (X6)	.328	.077	.309	4.277	.000
	Kualitas Produk Informasi (X7)	.184	.076	.180	2.419	.016
	Pengetahuan dan Keterlibatan (X8)	.220	.068	.231	3.249	.001

Dari tabel 4.11 dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,197 + 0,160X_1 + 0,088X_2 + (-0,177X_3) + (-0,033X_4) + (-0,018X_5) + 0,328X_6 + 0,184X_7 + 0,220X_8.$$

- a. Dari persamaan regresi tersebut memiliki nilai konstanta sebesar 1,197, yang menunjukkan besarnya konstanta dari kepuasan pengguna jasa sistem informasi (Y) tanpa dipengaruhi oleh variabel independennya (X). Artinya kepuasan pengguna jasa sistem informasi akan naik sebesar 1,197 jika tidak dipengaruhi oleh variabel *independent*-nya yaitu kualitas jasa sistem informasi.
- b. Koefisien regresi 0,160 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *tangible*, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,160.
- c. Koefisien regresi 0,088 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *reliability*, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,088.
- d. Koefisien regresi -0,177 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *responsiveness*, akan menurunkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,177.
- e. Koefisien regresi -0,033 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *assurance*, akan menurunkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,033.
- f. Koefisien regresi -0,018 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *empathy*, akan menurunkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,018.
- g. Koefisien regresi 0,328 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel *SSF-USISF*, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,328.

- h. Koefisien regresi 0,184 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel KPI-USISF, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,184.
- i. Koefisien regresi 0,220 menyatakan bahwa setiap penambahan satu persen variabel P&K-USISF, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sistem informasi sebesar 0,220.

#### 4.3.3.B Koefisien Determinasi.

Tabel 4.11

#### Koefisien Determinasi.

#### Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.642(a)	.412	.392

Dari tabel 4.12 diketahui nilai R sebesar 0,642 artinya arah dan besarnya hubungan atau korelasi antara variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa sistem informasi dengan variabel independen yaitu kualitas jasa sistem informasi adalah sebesar 64,2%.

Diketahui juga nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau tertulis *R Square* yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Untuk persamaan regresi berganda sebaiknya menggunakan ( $R^2$ ) yang telah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena nilainya telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak delapan variabel.

Pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,392 ini menunjukkan bahwa 39,2% variasi variabel tingkat kepuasan pengguna jasa



sistem informasi mampu dijelaskan oleh kualitas jasa sistem informasi dan tiga faktor utama kepuasan. Nilai 0,392 berarti sekitar 39,2% dari tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independen dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, dan pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem. Sedangkan sisanya sebesar 60,8% dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan.

#### 4.3.3.C Uji Simultan Dengan F- Test.

**Tabel 4.12**  
**Uji Simultan F-Test.**  
**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.261	8	9.783	20.225	.000(a)
	Residual	111.734	231	.484		
	Total	189.996	239			

Uji simultan dengan *F-Test* bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil *F-Test* dapat dilihat pada tabel 4.13. Hasil *F-Test* menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika *p-value* (pada kolom sig) lebih kecil dari *level of signifikan* yang ditentukan, atau *F* hitung (pada kolom *F*) lebih besar dari *F* tabel. *F* tabel dihitung dengan cara  $df_1 = k-1$ , dan  $df_2 = n - k$ , *k* adalah jumlah variabel independen dan dependen.

Tabel 4.13 menunjukkan *p-value*  $0,000 < 0,05$ , artinya signifikan, sedangkan *F* hitung  $20,225 >$  dari *F* tabel 1,979, artinya signifikan ( $df_1 = 9-1 = 8$

dan  $df_2 = 240 - 9 = 231$ ). Signifikan disini berarti dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi.

#### 4.3.3.D Uji Parsial Dengan T-Test

Tabel 4.13

Uji Parsial T-Test

Variabel	Koefisien Regresi	Signifikansi
(Constant)	1.197	.032
Tangibility (X1)	.160	.184
Reliability (X2)	.088	.531
Responsiveness (X3)	-.177	.199
Assurance (X4)	-.033	.805
Empathy (X5)	-.018	.807
Sikap Terhadap Staf Departemen(X6)	.328	.000
Kualitas Produk Informasi (X7)	.184	.016
Pengetahuan Dan Keterlibatan (X8)	.220	.001

Uji parsial dengan T-Test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

Hasil uji dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14. Nilai dari uji T-Test dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom *sig.*) pada masing-masing variabel independent, jika nilai *p-value* lebih kecil dari *level of signifikan* yang ditentukan,

atau t-hitung (pada kolom t) lebih besar dari t-tabel (dihitung dari *two-tailed*  $\alpha = 5\%$   $df = n-k$ , k merupakan jumlah variabel independent,  $df = 240-8 = 232$ ) artinya signifikan. Sedangkan nilai Beta menunjukkan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Bila nilai Beta positif, berarti terdapat hubungan positif, begitu pula sebaliknya.

#### **4.3.3.D.a Pengujian pengaruh dimensi *tangibility* terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.**

Rumusan hipotesis:

Ho1 : Dimensi *tangibility* (TANG-SUM\_USISF) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha1 : Dimensi *tangibility* (TANG-SUM\_USISF) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,184 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan t-hitung  $1,332 <$  dari t-tabel  $1,970$  artinya tidak signifikan. Tidak signifikan disini berarti Ho1 diterima dan Ha1 ditolak. Artinya dimensi *tangibility* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $0,160$  menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel independen dengan variabel dependen.

#### **4.3.3.D.b Pengujian pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.**

Rumusan hipotesis:

Ho2 : Dimensi *reliability* (REL-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha2 : Dimensi *reliability* (REL-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,531 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan *t*-hitung  $0,267 <$  dari *t*-tabel  $1,970$  artinya tidak signifikan. Tidak signifikan disini berarti Ho2 diterima dan Ha2 ditolak. Artinya dimensi *reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $0,088$  menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel independen dengan variabel dependen.

#### 4.3.3.D.c Pengujian pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap keuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Rumusan hipotesis:

Ho3 : Dimensi *responsiveness* (RESP-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF)

Ha3 : Dimensi *responsiveness* (RESP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,199 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan *t*-hitung  $-1,290 <$  dari *t*-tabel  $1,970$  artinya tidak signifikan. Tidak signifikan disini berarti Ho3 diterima dan Ha3 ditolak. Artinya dimensi *reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $-0,177$  menunjukkan adanya hubungan negatif antar variabel independen dengan variabel dependen.

#### 4.3.3.D.d Pengujian pengaruh dimensi *assurance* terhadap keuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Rumusan hipotesis:

Ho4 : Dimensi *assurance* (ASSU-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha4 : Dimensi *assurance* (ASSU-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,805 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan *t*-hitung  $-0,247 <$  dari *t*-tabel  $1,9700$  artinya tidak signifikan. Tidak signifikan disini berarti Ho4 diterima dan Ha4 ditolak. Artinya dimensi *reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $-0,033$  menunjukkan adanya hubungan negatif antar variabel independen dengan variabel dependen. terhadap keuasan para pengguna jasa sistem informasi.

#### 4.3.3.D.e Pengujian pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Rumusan hipotesis:

Ho5 : Dimensi *empathi* (EMP-SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF)

Ha5 : Dimensi *empathi* (EMP-SQ) berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,807 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan *t*-hitung  $-0,244 <$  dari *t*-tabel  $1,970$  artinya tidak

signifikan. Tidak signifikan disini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya dimensi *empathi* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta = -0,018 menunjukkan adanya hubungan negatif antar variabel independen dengan variabel dependen.

**4.3.3.D.f Pengujian pengaruh faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).**

Rumusan hipotesis:

$H_0$ 6 : Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

$H_a$ 6 : Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan *t*-hitung  $4,277 >$  dari *t*-tabel  $1,9700$  artinya signifikan. Signifikan disini berarti  $H_a$ 6 diterima dan  $H_0$ 6 ditolak. Artinya faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $0,328$  menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel independen dengan variabel dependen.

terhadap keuasan para pengguna jasa sistem informasi.

**4.3.3.D.g Pengujian pengaruh faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).**

Rumusan hipotesis:

Ho7 : Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Ha7 : Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah  $p\text{-value}$   $0,016 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t\text{-hitung}$   $4,419 >$  dari  $t\text{-tabel}$   $1,9700$  artinya signifikan. Signifikan disini berarti Ha7 diterima dan Ho7 ditolak. Artinya faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $0,184$  menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel independen dengan variabel dependen terhadap keuasan para pengguna jasa sistem informasi.

**4.3.3.D.h Pengujian pengaruh faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF).**

Rumusan hipotesis:

Ho8 : Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha8 : Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil perhitungan yang diperoleh adalah *p-value*  $0,001 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan *t*-hitung  $3,249 >$  dari *t*-tabel  $1,9700$  artinya signifikan. Signifikan disini berarti Ha8 diterima dan Ho8 ditolak. Artinya faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Sedangkan nilai Beta =  $0,220$  menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel independen dengan variabel dependen.

#### 4.4 Pembahasan.

Dari tabel 4.14 hasil regresi parsial antara dimensi kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5 tidak signifikan dalam taraf signifikansi 5%, yang ditunjukkan oleh besarnya signifikansi  $t > 0,05$ . Ini berarti bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dalam hal ini adalah mahasiswa Fe-UII dipengaruhi oleh variabel faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF (X<sub>6</sub>), variabel faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF (X<sub>7</sub>), variabel faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem



informasi/P&K-USISF ( $X_8$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesa 6, 7, dan 8 teruji, yaitu Faktor sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi/SSF-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi, Faktor kualitas produk informasi/KPI-USISF berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi, Faktor tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi/P&K-USISF berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Dari persamaan tersebut, variabel  $X_6$  (SSF-USISF) memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang ditunjukkan dengan koefisien yang paling besar, diikuti oleh variabel  $X_8$  (P&K-USISF) dan variabel  $X_7$  (KPI-USISF). Hal ini menunjukkan bahwa : pertama diantara variabel-variabel yang diukur, ternyata tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yaitu mahasiswa FE-UII dipengaruhi oleh penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staf dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi meliputi: hubungan dengan staf sistem informasi, komunikasi dengan staf, kecepatan respon atas permintaan user, dan kualitas respon terhadap permintaan user, yang berarti kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan staf sistem informasi dalam melayani jasa sistem informasi.

Kedua tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen sistem informasi dalam pengembangan sistem yaitu tingkat pelatihan oleh user.

Hal ini sejalan dengan pendapat Montazemi (1998) dalam Komara (2005:838) yang menyatakan bahwa dengan pelatihan dan pendidikan pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Guinmaraes, Staples, dan Mckeen (2003) dalam Amrul (2005:873) menyatakan bahwa pelatihan pemakai merupakan hal yang penting untuk memberikan latar belakang yang umum untuk mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknologi komputer secara umum, proses dari pengembangan sistem, dan untuk membantu pemakai lebih efektif dengan pengembangan sistem yang lebih spesifik.

Ketiga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh produk atau kualitas sistem informasi yang meliputi informasi yang relevan, akurat, tepat, lengkap dan handal.

Bukti empiris tidak mendukung hipotesis 1, 2, 3, 4, dan 5, karena hasilnya menunjukkan bahwa koefisien regresi tidak signifikan. Dengan melihat persamaan regresi, nampak bahwa koefisien dari X1 (*tangibility*) bertanda positif, artinya apabila kualitas jasa pada dimensi tangibel meningkat maka kepuasan akan meningkat. Walaupun hal tersebut logis, namun ternyata dari hasil uji t menunjukkan tidak signifikan, yang artinya kepuasan pengguna sistem informasi tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa dimensi tangibility. Pada X2 (*Reliability*), persamaan regresi bertanda positif yang artinya apabila kualitas jasa dimensi reliabel meningkat maka kepuasan akan meningkat. Walaupun hal tersebut logis, namun ternyata dari hasil uji t menunjukkan tidak signifikan, yang

artinya kepuasan tidak dipengaruhi oleh variabel *reliability*. Pada X3 (*Responsiveness*) persamaan regresi bertanda negatif hal ini berarti bahwa apabila variabel *responsiveness* semakin tinggi, maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin menurun. Keadaan ini diluar kewajaran karena dengan meningkatnya kualitas jasa pada dimensi *responsiveness* tersebut, justru menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi menurun. Ternyata variabel ini memang tidak signifikan, yang artinya kepuasan pengguna sistem informasi tidak dipengaruhi oleh variabel *responsiveness*. Pada X4 (*Assurance*) persamaan regresi bertanda negatif hal ini berarti bahwa apabila variabel *Assurance* semakin tinggi, maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin menurun. Keadaan ini diluar kewajaran karena dengan meningkatnya kualitas jasa pada dimensi *Assurance* tersebut, justru menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi menurun. Ternyata variabel ini memang tidak signifikan, yang artinya kepuasan pengguna sistem informasi tidak dipengaruhi oleh variabel *assurance*. Pada X5 (*Empathy*) persamaan regresi bertanda negatif hal ini berarti bahwa apabila variabel *empathy* semakin tinggi, maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin menurun. Keadaan ini diluar kewajaran karena dengan meningkatnya kualitas jasa pada dimensi *empathy* tersebut, justru menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi menurun. Ternyata variabel ini memang tidak signifikan, yang artinya kepuasan pengguna sistem informasi tidak dipengaruhi oleh variabel *empathy*.

Dengan demikian, meskipun kualitas jasa yang dicerminkan oleh fasilitas secara fisik seperti perbaruan pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat

lunak (*software*), fasilitas fisik yang menarik secara visual, penampilan petugas yang rapi dan sopan belum mempengaruhi kepuasan para pengguna sistem informasi, pemenuhan layanan yang tepat waktu sesuai janjinya, kesediaan petugas sistem informasi dalam pemberian informasi yang tepat dan cepat, pengalaman, perasaan aman dan nyaman yang diberikan staf sistem informasi kepada pengguna sistem informasi serta kepedulian serta perhatian petugas sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai jam kerja belum dapat mempengaruhi kepuasan para pengguna sistem informasi. Hal ini dapat diungkap meskipun fakta menunjukkan bahwa terjadi kegagalan dalam penyampaian jasa sistem informasi, namun konsumen bisa merasa puas. Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Amrul (2005:866) menyatakan kepuasan pemakai terhadap suatu sistem adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Dengan kata lain pemakai lebih memandang dari sudut ketersediaan layanan informasi, daripada menilai langsung kemampuan fungsi dari suatu sistem. Karena pentingnya kualitas sistem tidak dapat dinilai dari jumlah sumber daya perusahaan yang dihabiskan untuk pengembangan-pengembangan sistem informasi dan tingkat keyakinan perusahaan pada penambahan koleksi aplikasi-aplikasi sistem tersebut.

Hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian Limantara dan Devie (2003), yang menemukan bahwa terdapat dimensi kualitas jasa dalam hal ini assurance (ASSU-SQ) sebagai salah satu variabel penjelas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi,

menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa mampu memberikan tambahan kemampuan prediksi terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris, mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas jasa sistem informasi yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, bersama ketiga faktor utama kepuasan para pengguna jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi.

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa yang masih aktif kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan responden sebanyak 240 orang.. Berdasarkan data yang diperoleh, maka didapatkan karakteristik responden sebagai berikut :

- **Karakteristik responden berdasarkan tahun masuk (angkatan).**

Ditinjau dari tahun masuk perguruan tinggi responden, dari 240 responden, sejumlah 70 orang atau (29,17%) merupakan mahasiswa angkatan 2004, 60 orang atau (25%) merupakan mahasiswa angkatan 2003, 59 orang atau (24,58%) merupakan mahasiswa angkatan 2002, 40 orang atau (16,67%) adalah mahasiswa angkatan 2001, sedangkan sisanya yaitu 11 orang atau (4,58%) adalah mahasiswa angkatan 2000. Dari tabel dapat diketahui bahwa data yang terkumpul secara merata untuk empat angkatan, hal ini disebabkan karena angkatan 2000 sudah banyak yang lulus.

- **Karakteristik responden berdasarkan jurusan.**

Dari 240 responden sejumlah 109 orang atau 45,42% adalah mahasiswa jurusan manajemen, 88 orang atau 36,66% adalah mahasiswa jurusan akuntansi dan 43 orang atau 17,92% adalah mahasiswa jurusan ekonomi pembangunan.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi berganda atau *multiple regression*.

1. Berdasarkan dari hasil uji simultan dengan *F-Test*, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas jasa sistem informasi bersama ketiga faktor utama kepuasan pengguna jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi. Yang ditunjukkan oleh *p-value*  $0,000 < 0,05$ , artinya signifikan, sedangkan *F* hitung  $20,225 >$  dari *F* tabel 1,979, artinya signifikan ( $df_1 = 9-1 = 8$  dan  $df_2 = 240-9 = 231$ ). Signifikan disini berarti dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, kualitas produk informasi, pengetahuan dan keterlibatan pengguna sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi.
2. Berdasarkan dari uji secara parsial *T-Test*, tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas jasa sistem informasi yang meliputi dimensi *tangibility, reliabel, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini berarti bahwa penelitian ini berhasil menolak hipotesa pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa sistem informasi yang dicerminkan dalam bentuk layanan perbaruan fasilitas secara fisik

seperti perbaruan pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), fasilitas fisik yang menarik secara fisual, penampilan petugas yang rapi dan sopan, pemenuhan layanan yang tepat waktu sesuai janjinya, kesediaan petugas sistem informasi dalam pemberian informasi yang tepat dan cepat, pengalaman, perasaan aman dan nyaman yang diberikan staf sistem informasi kepada pengguna sistem informasi serta kepedulian serta perhatian petugas sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai jam kerja belum dapat mempengaruhi kepuasan para pengguna sistem informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Hal ini berarti kualitas jasa sistem informasi tidak dapat memberikan tambahan kemampuan untuk memprediksi kepuasan pengguna jasa sistem informasi.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel sikap terhadap staf fungsi sistem informasi (X6), variabel kualitas produk informasi (X7), dan variabel kemampuan dan keterlibatan pengguna sistem informasi(X8).

Hal ini berarti penelitian telah berhasil menerima hipotesa enam, tujuh dan delapan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor utama kepuasan pengguna jasa sistem informasi dapat memberikan kemampuan prediksi terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi.

4. Pengaruh kualitas jasa sistem informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dalam memprediksi kepuasan pengguna jasa sistem informasi belum cukup. Rata-rata nilai kepuasan pengguna jasa sistem informasi adalah 4.295. Dimana skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 1. ukuran skor adalah sangat tidak puas 1. 2. 3. 4. 5. 6. sangat puas. Hal ini berarti skor



tersebut menyatakan agak puas. Dengan kata lain pengguna SI FE-UII yaitu mahasiswa, mendekati rasa puas akan layanan SI yang diterimanya.

## 5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan-keterbatasan yang menyebabkan penelitian ini berjalan kurang maksimal, yaitu :

1. Obyek penelitian ini hanya terbatas pada pengguna jasa sistem informasi yaitu dari sisi pengguna mahasiswa saja, sehingga kurang menyeluruh. Artinya apabila sampel yang digunakan meliputi semua *end-user* sistem informasi di FE-UII yaitu pihak internal (manajer) dan pihak eksternal (mahasiswa dan karyawan), akan dapat menggambarkan kondisi kualitas sistem informasi yang menyeluruh.
2. Penulis kesulitan untuk mengumpulkan data yang berasal dari pihak penyelenggara sekaligus pengguna jasa sistem informasi yaitu pihak manajer dan staff fungsi sistem informasi dengan tidak kembalinya kuesioner yang disebarkan sesuai waktu yang diberikan.

## 5.3 Saran

Berdasarkan proses penelitian yang telah dijalankan, penulis memiliki beberapa saran bagi pihak yang akan melanjutkan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi pada organisasi jasa pendidikan, sebaiknya menambah sampel yang digunakan yaitu melibatkan semua pihak yang menggunakan jasa sistem informasi yang meliputi manajer, karyawan, dosen agar menghasilkan data yang menyeluruh dengan menggali

karakteristik responden yang ledih dalam misalnya keahlian responden dalam menggunakan komputer, pengalaman responden menggunakan komputer, waktu penggunaan komputer setiap hari.

2. Ketika menggunakan cara pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, penulis harus lebih gencar dalam melakukan konfirmasi dengan responden dengan harapan agar kuesioner yang disebarlan cepat kembali sesuai waktu yang diberikan dan diisi secara lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Amrul, Sadat. (2005). "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem", *Simposium Nasional Akuntansi VIII*, hal.866-879.
- Chandrarin, Grahita, & Indriantoro, Nur. (1997). "Hubungan Antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer : Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol.12, no.2, hal.15-35.
- Husein, Muhammad F., & Amin Wibawa. (2002). *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Irawati, Anik, & Lilis Endang Wijayanti. (2005). "Pengaruh Partisipasi Pemakai Dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi", *Jurnal Manajemen Keuanagn*, vol.3 (1), hal.1-11.
- Komara, Acep. (2005). "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi", *Simposium Nasional Akuntansi VIII*, hal836-848.
- Limantar, Feny, & Devie. (2003). "Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi", *Simposium Nasional Akuntansi VI*, hal.894-907.

- Munawaroh, Munjiati. (2002). "Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta Di Yogyakarta", *Kompak*, no.4, hal.39-55.
- Nugroho, Agung, Bhuono. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- Purnama, Nursya'bani. (2002). "Analisis Kendala-kendala Potensial Penerapan Total Quality Service Pada Perguruan Tinggi", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol.17, no.2, hal.170-187.
- Santosa, Budi P., & Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Exel & SPSS*, Yogyakarta : Andi.
- Santoso, Singgih. (2003). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.05*. Jakarta : PT. Elekmedia Komputindo.
- Setianingsih, Sunarti. (1998). "Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya", *Kajian Bisnis*, no.13, hal.83-93.
- Sugiyono. (2005). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Taniel, Ika Susana, & Hekinus Manao. (1999). "Analisa Terhadap Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pemakai Accounting Software", *Simposium Nasional akuntansi II IAI-KAPd*, hal.1-14.
- Wiratno, Haryono Dwi. (1998). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan SERVQUAL Instrument", *Wahana*, vol.1, no.1, hal.9-19.



**LAMPIRAN**



### **Kuesioner Penelitian.**

Responden yang terhormat,

Kami memohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Kami berharap anda menjawab kuisisioner ini dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau yang salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, kami menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi kami. Akhirnya, kami sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Ambar Setyaningsih

### **I. DATA RESPONDEN**

Nama : (boleh tidak diisi)

Jurusan : **Manajemen/Akuntansi/EP\***

Tahun masuk perguruan tinggi (Angkatan) :

\*coret yang tidak perlu

### **Petunjuk Pengisian**

1. Isilah semua nomor angket ini dan jangan ada yang terlewat

2. Pilihan :

- 1 : sangat tidak setuju
- 2 : tidak setuju
- 3 : agk tidak setuju
- 4 : agak setuju
- 5 : setuju
- 6 : sangat setuju

Bagian II.

Berdasarkan pengalaman sebagai pengguna sistem informasi, Saudara meluangkan waktu untuk menilai layanan sistem informasi (Uisifo) yang digambarkan pada pernyataan-pernyataan berikut, dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia untuk pilihan yang dianggap paling sesuai berdasarkan skala berikut :

1	2	3	4	5	6
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Agak tidak setuju	Agak setuju	Setuju	Sangat setuju

Tidak ada jawaban yang salah atau benar, Jawaban yang Saudara berikan merupakan harapan terhadap kinerja bagian sistem informasi di FE-UII.

**Tangibles** ( Sesuatu yang berwujud)

NO	Pertanyaan	Jawaban					
1.	Sistem informasi memperbaharui perangkat keras (Hardware) dan perangkat lunak (Software) untuk mengikuti perkembangan terkini.	1	2	3	4	5	6
2.	Fasilitas fisik menarik secara fisual	1	2	3	4	5	6
3.	Penampilan petugas sistem informasi rapi dan sopan.	1	2	3	4	5	6



NO	Pertanyaan	Jawaban					
4.	Fasilitas fisik yang ada sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.	1	2	3	4	5	6

**Reliability** (Kehandalan)

NO	Pertanyaan	Jawaban					
5.	Jika bagian SI berjanji mengerjakan sesuatu sesuai pada saat tertentu, mereka menepatinya.	1	2	3	4	5	6
6.	Bila Saudara mempunyai masalah dengan sistem informasi (SI), bagian SI memperlihatkan sikap yang sungguh-sungguh dalam menyelesaikan masalah tersebut.	1	2	3	4	5	6
7.	Bagian SI dapat dipercaya dan diandalkan.	1	2	3	4	5	6
8.	Bagian SI memberikan pelayanan sesuai waktu yang diberikan.	1	2	3	4	5	6
9.	Bagian SI dapat menekan kegagalan sekecil mungkin.	1	2	3	4	5	6

**Responsiveness** (Tanggapan)

NO	Pertanyaan	Jawaban					
10.	Bagian SI dapat memberitahukan secara tepat, kapan suatu tugas dapat diselesaikan.	1	2	3	4	5	6

11.	Bagian SI memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.	1	2	3	4	5	6
12.	Bagian SI selalu bersedia membantu pengguna.	1	2	3	4	5	6
13.	Bagian SI selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan pengguna.	1	2	3	4	5	6

**Assurance (Jaminan)**

NO	Pertanyaan	Jawaban					
14.	Perilaku petugas SI memberikan keyakinan kepada pengguna.	1	2	3	4	5	6
15.	Pengguna merasa aman dan nyaman bila berhubungan dengan petugas SI.	1	2	3	4	5	6
16.	Petugas SI selalu bersikap sopan kepada pengguna.	1	2	3	4	5	6
17.	Petugas memiliki pengetahuan agar dapat memenuaikan tugas dengan sebaik-baiknya.	1	2	3	4	5	6

**Emphaty (Empati)**

NO	Pertanyaan	Jawaban					
18.	Bagian SI memberikan perhatian secara individual terhadap pengguna.	1	2	3	4	5	6

NO	Pertanyaan	Jawaban					
19.	Bagian SI memberikan jam kerjanya sesuai dengan penggunaanya	1	2	3	4	5	6
20.	Bagian SI memiliki petugas yang memberikan perhatian pribadi kepada penggunaanya.	1	2	3	4	5	6
21.	Bagian SI memperhatikan kepentingan para penggunaanya.	1	2	3	4	5	6
22.	Petugas SI memahami kebutuhan khusus para penggunaanya.	1	2	3	4	5	6

**Sikap terhadap para staf bagian sistem informasi. (SSF-USISF).**

NO	Pertanyaan	Jawaban					
1.	Hubungan Saya dengan staf pendukung sistem informasi sudah baik	1	2	3	4	5	6
2.	Komunikasi Saya dengan staf pendukung sistem informasi sudah tepat sasaran.	1	2	3	4	5	6
3.	Sikap positif Saya terhadap staf pendukung sistem informasi sudah baik.	1	2	3	4	5	6
4.	Kecepatan respon bagian sistem informasi terhadap permintaan user sudah bagus.	1	2	3	4	5	6
5	Kualitas respon bagian sistem informasi terhadap permintaan user sudah bagus.	1	2	3	4	5	6

**Kualitas Produk Informasi (KPI-USISF)**

NO	Pertanyaan	Jawaban						
6.	Informasi yang Saya peroleh dari sistem sudah relevan, sesuai dengan permintaan pengguna.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			
7.	Informasi yang Saya peroleh dari sistem sudah akurat, ketelitian tinggi.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			
8.	Informasi yang Saya peroleh dari sistem sudah tepat, tidak mengalami keterlambatan..	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			
9.	Informasi yang Saya peroleh dari sistem sudah lengkap, informasi yang dibutuhkan tersedia dan ada.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			
10.	Informasi yang Saya peroleh dari sistem sudah handal, kebenarannya dapat dibuktikan dan dapat dipercaya.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			

**Tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna (P&K-USISF)**

NO	Pertanyaan	Jawaban						
11	Tingkat pelatihan yang disediakan oleh bagian sistem informasi sudah sesuai.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6			

Bagian III : Kepuasan

Untuk pertanyaan dibawah ini, silahkan berikan jawaban berdasarkan skala berikut :

1	2	3	4	5	6
Sangat tidak puas.	Tidak puas	Agak tidak puas.	Agak puas.	Puas.	Sangat puas.

NO	Pertanyaan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	Secara keseluruhan, Perasaan Saya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi di FE-UII dapat dibambarkan dengan pernyataan.						



**LAMPIRAN 2**  
**Data Rekapitulasi Kuisisioner**

RAKAPITULASI DATA PENELITIAN 240 RESPONDEN

No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)					Empathy (X5)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rata2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rata2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rata2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rata2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Rata2
1	6	5	6	6	5,75	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	5	6	6	6	5,75	5	5	5	5	5	5,00
2	6	6	6	5	5,75	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	5,60
3	6	4	6	6	5,50	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	6,00
4	6	6	5	6	5,75	6	6	6	6	4	5,60	5	5	6	6	5,50	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	6,00
5	6	4	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	4	4,75	5	4	5	5	5	4,80
6	6	4	5	5	5,00	5	6	6	6	6	5,80	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	5	6	6	5	5,60
7	6	5	5	6	5,50	6	6	5	5	5	5,40	4	6	5	4	4,75	5	5	5	6	5,25	4	4	4	5	5	4,40
8	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	6,00
9	6	5	2	5	4,50	5	5	5	4	4	4,80	5	5	5	5	5,00	5	5	6	6	5,25	3	5	5	5	5	4,60
10	6	5	4	6	5,25	6	6	6	6	6	6,00	5	6	6	6	5,75	5	6	6	6	6,00	4	6	4	6	6	5,20
11	6	6	5	6	5,75	6	6	6	6	5	5,80	5	5	6	5	5,25	6	6	6	6	6,00	5	6	5	5	5	5,40
12	6	6	5	6	5,75	6	6	6	6	5	5,80	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	4,80
13	6	5	5	5	5,25	6	6	5	5	6	5,60	4	4	5	5	4,50	6	5	4	6	5,25	4	3	4	5	4	4,00
14	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	5	5,00	5	6	6	5	5,30	5	5	6	6	5,50	5	6	5	6	5	5,40
15	6	6	5	6	5,75	6	6	6	6	4	5,60	5	5	6	6	5,50	6	6	6	6	6,00	5	6	6	6	6	5,80
16	6	5	5	5	5,25	6	6	5	6	4	5,40	5	5	5	5	5,00	5	6	6	5	5,50	4	5	4	5	4	4,80
17	6	4	4	5	4,75	5	5	5	5	5	5,00	4	5	5	4	4,50	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4	4,00
18	6	5	5	5	5,25	5	4	6	6	5	5,20	4	5	5	4	4,25	3	4	4	4	3,75	2	4	2	5	4	3,40
19	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6	5,40
20	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	6	5,20	5	5	5	5	5,00	5	5	6	6	5,25	4	5	4	5	5	4,60
21	6	5	5	5	5,25	5	5	6	6	6	5,40	5	6	6	6	5,75	6	6	5	5	5,50	5	5	5	5	5	4,60
22	6	6	5	6	5,75	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	5	6	6	5	4	5,00
23	6	5	5	6	5,50	6	5	5	5	5	5,40	5	6	6	5	5,50	5	6	5	5	5,25	5	5	5	5	5	5,80
24	6	5	5	6	5,50	5	5	6	5	5	5,40	5	6	5	5	5,50	5	6	6	6	5,75	5	4	4	5	5	5,00
25	6	5	5	5	5,25	6	6	6	5	5	5,60	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	4	4	5	5	4	4,80
26	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	5	5,00	5	6	6	5	5,50	6	6	6	6	5,75	5	3	5	5	5	4,80
27	6	4	4	6	5,00	6	6	6	6	6	6,00	6	6	6	6	6,00	6	6	4	5	5,25	4	4	5	5	5	4,60
28	6	5	5	5	5,25	6	6	6	6	6	5,80	5	5	6	5	5,25	6	6	6	6	6,00	5	5	5	6	4	5,00
29	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00
30	6	5	6	5	5,50	6	5	5	5	5	5,20	5	6	6	5	5,50	6	6	6	6	6,00	3	5	5	5	5	5,00
31	6	5	5	5	5,25	6	6	6	6	6	5,60	6	6	6	4	5,25	6	6	6	6	6,00	4	4	4	5	4	4,60
32	6	4	4	6	5,00	6	6	6	4	6	5,60	5	6	6	6	5,75	4	6	6	6	5,50	4	4	3	5	5	4,20
33	6	5	5	5	5,25	5	6	5	5	5	5,20	5	6	6	6	5,75	6	6	6	6	5,50	6	4	5	6	6	5,40
34	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	5	5,20	5	5	5	5	5,25	6	5	5	5	5,50	5	5	5	5	5	5,20
35	6	5	5	5	5,25	5	5	5	5	5	4,60	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00

No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)					Empathy (X5)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rata2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rata2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rata2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rata2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
36	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	5	5	5	5	4.80
37	6	4	5	6	5.25	5	6	5	5	5.40	5	6	5	6	5.50	6	6	5	5	5.50	6	6	6	5	5	5.60
38	6	4	5	5	5.00	5	5	5	4	4.80	5	5	5	4	4.75	5	5	5	6	5.25	3	3	3	5	4	3.60
39	6	4	5	5	5.00	5	5	5	4	4.80	5	5	5	4	4.75	5	5	5	6	5.25	3	3	3	5	4	3.60
40	6	6	5	5	5.50	5	6	5	5	5.40	5	6	6	6	5.75	5	6	5	6	5.50	5	5	5	5	5	5.00
41	6	6	5	5	5.50	6	6	6	5	5.60	5	6	5	5	5.25	5	6	5	5	5.25	2	5	2	5	5	3.80
42	6	5	5	5	5.25	5	4	5	5	4.80	5	5	6	5	5.25	5	5	5	5	5.00	3	4	5	5	4	4.20
43	6	5	5	5	5.25	5	6	5	5	5.40	5	5	5	4	4.50	5	5	6	6	5.50	5	5	5	5	5	4.80
44	6	5	5	4	5.00	5	6	5	5	5.20	5	5	5	5	5.00	4	5	5	5	4.75	5	5	5	5	5	5.20
45	6	5	5	5	5.25	6	6	5	5	5.60	5	6	6	6	5.75	5	6	6	5	5.50	5	5	5	6	4	4.80
46	6	6	5	6	5.75	6	6	5	5	5.60	5	6	6	6	5.75	5	6	6	5	5.75	5	5	5	6	4	4.80
47	6	6	5	5	5.50	6	6	6	5	5.80	5	6	6	6	6.00	5	6	6	5	5.75	5	5	5	5	5	4.80
48	4	6	5	5	5.00	6	6	6	5	5.60	5	6	6	6	6.00	5	6	6	6	5.75	6	5	5	6	5	5.40
49	6	4	5	5	5.00	6	6	6	5	5.60	5	6	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	4	5	3	6	4	4.40
50	6	4	5	5	5.00	5	5	4	5	4.40	4	6	5	5	4.75	3	5	5	5	4.50	5	4	3	5	4	4.20
51	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00
52	6	5	5	5	5.25	6	6	5	5	5.40	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00
53	6	5	5	5	5.25	6	6	6	3	5.40	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	5.80
54	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00
55	6	5	5	5	5.25	4	5	5	3	4.60	4	5	4	5	4.50	5	5	5	5	5.00	3	4	3	5	4	3.80
56	6	5	6	5	5.50	6	6	6	5	5.60	5	6	5	5	5.25	5	6	6	6	5.75	2	5	2	6	6	4.20
57	6	6	5	6	5.75	6	6	5	5	5.60	5	6	5	5	5.25	6	6	6	6	5.75	5	5	5	6	6	5.40
58	6	6	5	5	5.50	5	5	5	5	5.20	6	6	6	5	5.75	5	5	6	6	5.75	5	5	5	6	6	5.40
59	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	6	5	6	5.25	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5	5.00
60	6	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	6	5	5	5	5.20
61	6	6	4	5	5.25	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	5.40
62	6	5	6	5	5.50	6	6	6	5	5.80	5	6	6	5	5.50	6	6	6	6	5.75	4	5	2	6	4	4.20
63	6	6	6	5	5.75	6	6	6	5	5.60	5	6	6	6	5.50	5	5	6	6	5.50	5	5	5	6	5	5.20
64	6	6	5	6	5.75	6	6	6	5	5.60	5	6	6	6	5.75	5	6	6	6	5.50	5	5	5	6	5	5.20
65	6	6	5	6	5.75	6	6	5	6	5.60	5	6	6	6	5.50	5	6	6	6	5.50	5	5	5	6	5	4.80
66	6	5	5	5	5.25	6	6	5	6	5.80	5	6	6	6	5.25	6	6	6	6	5.25	4	5	4	6	5	4.80
67	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	5.60	5	6	6	6	5.60	5	5	5	6	5	4.80
68	6	6	5	5	5.50	6	6	6	5	5.80	5	6	6	6	5.00	5	6	6	6	5.50	4	5	5	6	5	5.00
69	6	5	5	5	5.25	5	5	5	6	5.20	6	6	5	5	5.50	5	6	6	6	6.00	4	4	4	5	4	4.20
70	6	2	2	2	3.00	2	1	3	2	1.80	2	2	2	2	2.00	3	2	1	2	2.00	2	2	2	2	1	1.80



No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)					Empathy (X5)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rata2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rata2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rata2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rata2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Rata2
71	6	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.25	6	6	6	6	6	6	6.00
72	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
73	6	6	5	5	5.50	5	6	6	6	5.80	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
74	5	5	4	3	4.25	4	4	4	4	4.20	3	5	5	5	4.50	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5.00
75	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
76	5	5	6	5	5.25	5	6	6	6	5.60	5	6	5	5	5.25	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5	5	5.20
77	5	5	2	5	4.25	5	6	5	6	5.40	6	6	6	5	5.75	4	4	4	4	4.50	5	5	5	5	5	5	5.20
78	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
79	5	5	6	6	5.50	6	6	6	6	5.80	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	6	6	5.40
80	5	5	6	5	5.25	6	5	5	6	5.40	5	6	5	5	5.25	6	6	6	6	6.00	4	5	4	5	4	5	5.00
81	5	5	5	5	5.00	5	5	6	6	5.40	5	6	6	5	5.50	5	6	6	6	5.75	4	5	2	5	4	4.00	
82	5	4	5	5	4.75	6	6	6	6	5.80	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	2	5	5	5	5	5	4.40
83	5	5	6	6	5.50	5	6	6	6	5.80	5	6	5	5	5.25	6	5	5	5	5.25	4	5	4	5	5	5	4.60
84	5	6	6	6	5.75	6	5	5	5	5.20	5	6	5	5	5.25	5	5	6	6	6.00	6	6	5	5	5	5	5.60
85	5	6	6	6	5.75	5	6	6	6	5.60	5	6	5	6	5.50	4	4	5	6	4.75	3	5	4	5	4	4.00	
86	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
87	5	6	5	5	5.25	5	6	5	5	5.20	6	6	5	5	5.25	5	6	6	6	5.75	4	5	2	3	3	3.40	
88	5	3	5	2	3.75	6	6	6	6	6.00	5	5	6	6	5.50	6	6	6	6	6.00	2	6	3	6	3	4.00	
89	5	4	5	4	4.50	5	5	6	5	5.00	4	4	4	4	4.00	4	4	5	5	4.50	5	6	5	4	4	4.80	
90	5	5	6	5	5.25	6	6	6	6	5.60	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
91	5	6	3	5	4.75	6	6	6	5	5.20	2	5	5	4	4.00	3	5	6	6	5.75	3	4	3	6	5	4.20	
92	5	4	4	5	4.50	6	6	6	5	5.60	5	6	6	5	5.50	5	4	5	6	4.75	2	5	2	5	2	3.20	
93	5	5	4	6	5.00	6	6	6	6	6.00	5	6	6	5	5.50	5	4	5	6	5.00	4	4	3	5	5	4.20	
94	5	2	6	3	4.00	1	2	1	3	1.80	2	4	3	3	3.00	2	1	1	2	1.50	4	4	5	4	5	4.80	
95	5	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00	
96	5	5	6	6	5.50	6	6	6	6	5.40	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	6	6.00	
97	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	6	6	5.75	5	6	5	6	6	5.60	
98	6	5	6	6	5.75	6	6	6	6	5.60	4	6	6	6	5.50	4	6	6	6	5.50	5	6	3	6	6	5.20	
99	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00	
100	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	3	3	3	3	3	4.20	
101	6	6	5	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	5	5.75	5	6	6	6	5.75	5	4	3	6	5	4.60	
102	6	5	4	5	5.00	4	5	6	6	5.80	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00	
103	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	6	4	4	4	4.60	
104	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	4	6	4	6	6	5.20	
105	4	6	5	5	5.00	6	6	6	6	5.80	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00	

No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)					Empathy (X5)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rate2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rate2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rate2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rate2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Rate2
106	4	6	6	6	5.50	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
107	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	4.50	5	5	5	5	5.00	4	5	4	5	5	5	5.00
108	6	4	6	6	5.50	5	4	4	5	4.40	5	6	5	4	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	4	5	5	5	4.60
109	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4.80	4	5	6	6	5.25	5	5	5	4	4.75	4	5	4	5	5	5	4.80
110	5	5	5	4	4.75	6	6	6	6	5.80	6	6	5	5	5.50	6	5	6	5	5.50	4	5	4	5	5	5	4.60
111	6	5	6	5	5.50	6	6	6	6	6.00	6	6	5	6	5.75	6	6	6	6	6.00	5	5	6	5	5	6	5.40
112	4	4	5	5	4.50	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	5	6	6.00	4	5	5	5	5	5	4.60
113	6	6	5	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	5	4	5	5	6	6.00
114	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
115	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
116	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
117	5	5	6	6	6.00	6	5	5	6	5.40	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
118	6	5	3	5	4.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
119	6	6	6	5	5.75	6	6	6	6	5.80	6	6	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6.00
120	6	4	5	6	5.25	6	6	6	6	5.80	5	5	6	5	5.25	5	6	6	6	6.00	5	6	5	5	5	5	5.00
121	6	4	6	6	5.50	6	5	6	6	5.60	6	6	6	6	5.50	5	5	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	5.40
122	6	5	5	4	5.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	5	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	5.40
123	5	5	6	5	5.25	6	6	6	6	5.60	6	6	6	6	6.00	6	5	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	4.40
124	6	4	6	4	5.00	5	6	5	5	5.40	4	4	4	4	4.00	5	5	5	5	5.00	6	4	6	5	5	5	5.20
125	6	4	5	6	5.25	6	6	5	5	5.40	6	6	6	6	4.00	5	5	6	6	5.00	4	3	4	6	6	6	4.60
126	6	6	5	5	5.50	6	5	5	6	5.60	5	5	5	5	5.50	4	5	5	6	5.00	4	4	4	5	4	4	4.40
127	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4.80	5	3	6	6	4.50	4	5	5	6	5.75	4	4	4	6	6	5	4.60
128	5	6	5	5	5.25	6	5	6	6	5.20	5	5	5	5	5.00	5	5	6	6	5.00	5	6	4	6	6	5.00	
129	5	4	5	4	4.50	6	5	5	4	4.80	4	6	6	4	5.00	5	6	6	6	5.50	5	4	4	5	4	4.40	
130	6	5	5	5	5.25	6	5	6	6	5.20	4	5	4	4	4.25	5	5	6	6	5.75	4	3	2	4	2	3.00	
131	6	4	5	5	5.00	5	5	5	3	5.00	4	5	4	4	4.25	5	5	5	5	5.00	4	4	4	5	4	5	4.40
132	6	6	5	6	5.75	5	5	5	5	5.00	4	5	5	5	4.75	5	5	5	5	5.00	4	4	4	6	5	4.60	
133	6	5	5	5	5.25	6	5	5	5	5.00	5	5	4	4	4.50	5	5	6	6	5.25	3	4	3	5	3	3.60	
134	5	4	5	5	4.75	6	5	5	6	5.40	4	5	5	5	4.75	5	5	6	6	5.50	2	4	4	4	4	4.40	
135	6	6	6	5	5.25	4	4	5	5	4.60	4	4	4	5	4.25	5	5	5	5	5.00	4	4	5	5	4	4.40	
136	6	5	5	5	5.25	5	6	6	6	5.80	5	6	6	6	5.75	5	6	6	6	4.00	5	5	4	4	3	4.20	
137	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	5.60	5	6	5	5	5.25	5	5	6	6	5.75	5	4	1	5	5	4.00	
138	6	6	5	6	5.75	6	6	6	6	5.60	6	6	5	5	5.50	5	5	5	6	5.00	4	5	5	6	6	5.20	
139	6	5	5	6	5.50	6	6	6	6	5.80	5	5	6	6	5.50	5	5	6	6	5.50	5	5	2	6	6	4.00	
140	6	6	5	5	5.50	6	6	6	5	5.60	4	5	6	5	5.00	6	6	6	6	6.00	5	5	2	5	4	4.80	

No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)				Assurance (X4)				Empathy (X5)									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rate2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rate2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rate2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rate2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Rate2	
141	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	3.80
142	6	5	6	5	5.50	6	6	6	5	5.60	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
143	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
144	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
145	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
146	5	6	5	5	5.25	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
147	5	4	5	6	5.00	5	6	5	5	5.00	5	5	5	4	5.00	5	6	4	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	4.80
148	6	6	5	5	5.50	5	5	5	5	5.50	5	5	5	5	5.50	5	5	5	5	5.50	5	5	5	5	5	5	5	5.00
149	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
150	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
151	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
152	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
153	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
154	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
155	6	5	5	6	5.50	6	5	6	6	5.50	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	5.60
156	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
157	6	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5.25	5	5	5	4	4.80	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.40
158	6	6	5	5	5.50	5	6	6	5	5.40	4	5	6	5	5.00	5	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5	5	5	5.00
159	6	5	4	5	5.00	5	6	5	5	5.40	5	5	5	5	5.40	5	5	5	5	5.40	5	5	5	5	5	5	5	5.00
160	5	6	5	5	5.25	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5	5	5	3.60
161	6	6	4	6	5.50	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
162	6	6	4	6	5.50	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
163	6	6	5	5	5.50	6	6	6	6	5.80	5	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
164	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
165	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
166	6	5	6	6	5.75	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
167	3	3	5	5	4.00	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5	5	5	5.60
168	6	6	5	6	5.75	5	6	6	6	5.40	5	6	6	6	5.75	5	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
169	6	5	5	5	5.25	5	5	6	6	5.60	5	6	6	6	5.75	5	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
170	5	4	4	5	4.50	5	6	6	6	5.60	5	6	6	5	5.25	5	5	5	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
171	5	5	6	6	5.50	5	6	6	6	5.40	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
172	5	6	5	5	5.25	6	6	6	6	5.60	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6	6	6.00
173	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
174	5	5	6	4	5.00	6	4	5	5	4.80	4	4	4	4	4.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5.00
175	6	3	5	5	4.75	5	5	5	5	5.00	5	4	5	4	4.50	4	5	5	6	5.00	4	5	4	5	4	4	4	4.40

No	Tangibility (X1)					Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)					Empathy (X5)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rata2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Rata2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Rata2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Rata2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Rata2
176	5	6	5	6	5.50	6	6	6	6	5	5.80	5	5	6	5	5.25	5	5	5	5	5.00	4	5	4	5	5	4.60
177	6	6	5	6	5.75	6	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00
178	5	5	4	5	4.75	6	6	5	5	5	5.40	5	5	4	4	4.50	5	5	5	6	5.25	5	4	4	5	4	4.40
179	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00
180	6	5	6	6	5.75	6	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6	6.00
181	6	4	3	4	4.25	5	6	6	3	5	5.00	5	4	4	5	4.50	5	5	5	6	5.25	3	4	3	4	4	3.60
182	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4	4.80	5	5	5	5	5.00	4	5	5	5	4.75	4	5	4	5	5	4.60
183	6	5	2	5	4.50	5	6	6	6	5	5.60	5	6	6	6	5.75	6	5	5	5	5.25	6	5	5	5	6	5.40
184	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	6.00	5	5	6	6	5.50	5	5	4	5	6	5.00
185	6	6	5	5	5.50	5	6	5	5	5	5.20	5	5	5	5	5.00	5	6	6	6	5.75	4	5	5	5	5	4.80
186	4	5	6	6	5.25	6	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	6	5.80
187	4	5	6	6	5.25	6	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	6	6	6	6	6.00	5	5	6	6	6	5.60
188	6	6	5	6	5.75	5	5	6	5	5	5.20	5	6	5	6	5.50	5	6	5	5	5.25	6	5	5	6	5	5.40
189	5	5	5	6	5.25	5	5	6	5	5	5.20	6	5	6	5	5.50	5	5	5	5	5.00	5	6	6	6	6	5.80
190	5	6	5	5	5.25	5	6	5	5	6	5.40	6	6	6	5	5.75	6	6	5	6	5.75	6	5	6	5	5	5.40
191	4	5	6	5	5.00	5	6	5	5	5	5.20	5	5	5	6	5.25	4	5	5	6	5.00	5	6	5	5	5	5.40
192	6	6	5	5	5.50	5	5	5	6	6	5.40	5	5	6	6	5.50	6	6	6	6	5.75	4	5	5	5	5	5.00
193	3	4	5	4	4.00	5	6	6	6	5	5.60	5	5	5	6	5.25	5	5	5	6	5.25	5	6	6	5	5	5.40
194	4	5	6	5	5.00	4	6	5	5	5	5.00	4	5	4	4	4.25	4	5	5	5	4.75	4	5	4	5	4	4.40
195	5	5	5	5	5.00	5	6	6	5	4	5.20	5	4	4	5	4.50	5	5	5	6	5.25	6	6	6	6	6	6.00
196	5	3	6	5	4.75	6	6	6	6	6	6.00	5	6	6	6	5.75	5	5	6	6	5.50	4	5	5	6	5	5.00
197	5	5	2	5	4.25	4	5	4	4	5	4.40	5	4	6	4	4.75	4	5	6	6	5.25	5	5	5	6	5	5.20
198	6	6	5	5	5.50	6	6	5	5	6	5.60	5	6	6	5	5.50	5	5	5	6	5.25	4	4	3	5	6	5.20
199	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	4	4.80	5	5	5	4	4.75	5	5	5	5	5.00	4	4	5	5	5	4.20
200	4	4	6	6	5.00	6	6	5	5	5	5.40	6	5	5	6	5.50	5	5	6	6	5.50	5	6	5	6	5	4.40
201	5	4	6	5	5.00	6	6	6	5	5	5.60	5	6	6	6	5.75	6	5	6	6	5.75	5	5	5	5	5	5.00
202	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	6	6.00	6	6	6	5	5.75	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5	5.00
203	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	5	5.80	5	5	5	5	5.00	6	5	5	5	5.25	5	5	5	5	5	5.20
204	6	5	5	5	5.25	6	5	5	6	6	5.60	5	6	6	5	5.50	6	5	6	6	5.75	6	5	5	6	6	5.60
205	5	5	6	6	5.50	6	6	5	5	5	5.40	5	6	6	6	5.75	5	6	6	5	5.50	5	5	2	5	5	4.40



**RAKAPITULASI DATA PENELITIAN 240 RESPONDEN**

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5		X8	
1	5	5	4	4	3	4,20	3	3	3	3	3	3,00	3	4
2	4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
3	3	3	3	2	2	2,60	4	4	3	3	3	3,60	3	3
4	5	5	6	5	4	5,00	4	4	4	5	4	4,40	5	5
5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	4
6	3	4	3	3	3	3,20	3	3	4	3	3	3,20	4	3
7	4	3	3	2	2	2,80	4	4	4	4	4	4,00	3	4
8	3	3	5	5	5	4,20	4	4	4	4	4	4,00	4	5
9	3	3	4	4	5	3,80	5	5	5	5	5	5,00	5	4
10	3	4	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00	4	3
11	5	5	5	4	4	4,60	4	5	4	5	5	4,60	5	5
12	5	5	5	4	4	4,60	4	4	4	4	4	4,00	4	4
13	4	3	3	3	4	3,40	5	4	5	3	4	4,40	4	5
14	5	5	5	4	4	4,60	4	4	5	5	4	4,60	4	4
15	4	5	5	5	4	4,60	4	4	5	4	5	4,40	5	5
16	5	5	5	4	5	4,80	4	4	4	4	4	4,00	4	4
17	4	4	3	2	2	3,00	3	3	4	4	4	3,60	4	4
18	2	3	4	5	4	3,60	5	4	5	5	5	4,60	5	5
19	4	5	5	6	4	4,80	4	4	4	4	4	4,00	5	5
20	5	5	4	3	3	4,00	3	3	4	3	3	3,20	4	4
21	3	4	5	5	4	4,20	5	5	5	4	4	4,80	6	4
22	4	4	5	4	4	4,20	4	5	4	4	4	4,40	4	4
23	3	4	5	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
24	2	3	4	3	3	3,00	4	4	3	3	3	3,60	4	4
25	4	4	5	5	5	4,60	6	6	6	6	6	6,00	4	5
26	5	5	5	3	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
27	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4,00	4	3
28	4	4	4	5	4	4,20	4	4	4	4	4	4,00	4	4
29	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
30	6	5	6	6	6	5,80	6	6	6	5	5	5,80	5	5
31	5	5	4	4	3	4,20	5	5	5	4	4	4,80	4	5
32	4	4	4	2	2	3,20	2	2	2	2	2	2,00	2	3
33	3	3	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00	3	3
34	5	5	5	4	4	4,40	5	5	5	5	5	5,00	5	4

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5			
36	4	4	4	5	5	4.40	5	5	5	5	5	5.00	4	4
37	4	4	4	2	2	3.20	3	3	4	4	5	3.80	4	2
38	3	2	3	3	3	2.80	3	3	3	3	3	3.00	3	3
39	4	4	4	5	4	4.20	4	4	4	4	4	4.00	3	4
40	3	3	4	5	5	4.00	4	4	4	4	4	4.00	5	5
41	2	2	3	2	3	2.40	4	4	3	2	3	3.20	4	4
42	3	4	3	3	3	3.20	4	4	4	4	4	4.00	5	4
43	4	5	5	4	4	4.40	5	5	5	4	4	4.60	4	5
44	4	4	4	3	3	3.60	4	4	4	4	4	4.00	3	2
45	5	5	5	2	4	4.20	5	5	5	5	5	5.00	4	5
46	5	4	3	4	5	4.20	5	5	5	4	4	4.80	4	5
47	4	3	4	3	4	3.60	4	5	4	4	4	4.20	5	4
48	2	2	4	3	3	2.80	3	3	3	3	3	3.00	3	5
49	3	3	4	3	3	3.20	4	4	3	3	3	3.60	4	3
50	3	3	4	4	4	3.60	5	5	5	6	5.20	4	5	
51	1	1	1	2	2	1.40	2	2	2	2	2	2.00	1	3
52	3	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3	4
53	2	4	3	3	2	2.80	2	2	2	2	2	2.00	3	2
54	5	5	5	5	4	4.80	4	5	5	5	4.80	5	4	
55	3	3	4	3	3	3.20	5	5	4	4	4.60	3	4	
56	5	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	6.00	6	6	
57	3	4	4	3	3	3.40	4	4	4	4	4.00	4	4	
58	4	4	5	5	5	4.60	5	5	5	5	5.00	4	4	
59	4	4	5	5	5	4.60	5	5	5	5	5.00	5	4	
60	3	3	4	3	4	3.40	5	5	5	4	4.80	4	5	
61	2	2	3	2	2	2.20	3	3	3	3	3.20	4	5	
62	5	5	5	5	5	5.00	5	5	5	5	5.00	4	5	
63	2	2	4	2	3	2.60	4	5	3	2	3.20	2	2	
64	2	2	2	4	4	2.80	4	4	4	4	4.00	2	4	
65	5	4	4	4	4	4.20	3	3	3	3	3.00	4	5	
66	5	5	5	5	5	5.00	6	6	6	6	6.00	5	5	
67	3	2	3	4	4	3.20	5	5	5	4	4.80	4	4	
68	5	5	5	3	3	4.20	4	4	4	4	4.00	4	5	
69	3	3	3	4	4	3.40	5	5	4	4	4.40	5	5	
70	3	2	2	2	2	2.20	2	3	2	2	2.20	2	2	

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5			
71	4	4	4	3	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00	4	5
72	5	5	6	3	4	4,60	5	5	5	4	5	4,80	5	5
73	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4	4,00	4	5
74	5	5	5	2	2	3,80	3	4	5	5	5	4,40	4	5
75	1	3	3	4	3	2,80	3	3	3	3	3	3,00	3	3
76	4	4	4	3	4	3,80	4	3	4	3	5	3,80	5	5
77	3	4	4	3	4	3,60	4	4	4	5	4	4,20	3	4
78	5	5	4	5	5	4,80	5	5	5	4	5	4,80	4	5
79	3	4	4	4	4	3,80	5	5	5	4	4	4,60	5	5
80	3	3	3	3	4	3,20	4	4	4	4	4	4,00	3	4
81	2	4	4	3	3	3,20	2	2	2	2	2	2,00	4	4
82	4	4	5	4	4	4,20	5	5	5	5	5	5,00	5	4
83	4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	5	5	4,40	4	4
84	4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
85	5	5	4	5	4	4,60	4	5	5	6	6	5,20	4	5
86	3	4	4	4	4	3,80	5	5	5	4	4	4,60	4	5
87	4	4	3	4	4	3,80	4	4	4	4	4	4,00	4	4
88	4	5	3	3	3	3,60	4	5	4	4	4	4,20	2	3
89	3	4	3	4	4	3,60	3	3	3	3	2	2,80	2	4
90	2	3	2	2	2	2,20	3	3	3	4	3	3,20	3	3
91	3	2	2	2	2	2,20	3	3	3	5	5	3,80	4	3
92	4	5	4	3	3	3,80	3	3	2	2	2	2,40	3	3
93	2	3	4	4	4	3,40	5	5	5	5	5	5,00	4	4
94	2	2	2	2	3	2,20	4	4	4	4	4	4,00	2	4
95	5	5	5	4	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00	4	5
96	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	4	3,40	2	1
97	4	4	4	5	5	4,40	5	5	5	4	4	4,80	4	5
98	4	4	5	3	3	3,80	3	3	3	4	4	3,60	5	4
99	4	4	5	4	4	4,20	5	6	6	5	6	5,60	5	4
100	3	3	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00	4	5
101	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
102	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3	3,40	4	4
103	6	6	4	3	3	4,40	4	4	4	4	4	4,00	4	5
104	1	2	2	6	6	3,40	6	6	6	6	6	6,00	6	3
105	5	5	5	2	2	3,80	5	5	5	5	5	5,00	6	4



No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5		X8	
106	4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4	4,40	4	5
107	5	5	4	4	4	4,40	5	4	5	4	4	4,40	5	5
108	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00	4	4
109	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4	4
110	3	3	2	2	2	2,40	4	4	4	4	4	4,00	3	4
111	3	3	4	4	4	3,60	5	6	6	6	6	5,80	5	5
112	3	4	4	3	3	3,40	3	3	3	3	3	3,00	3	4
113	4	4	4	6	6	4,80	4	4	4	4	4	4,00	4	4
114	5	5	4	3	3	4,00	3	3	3	3	3	3,00	3	5
115	5	6	6	4	4	5,00	5	5	5	5	5	5,00	4	4
116	3	2	4	4	3	3,20	3	4	4	4	4	3,80	3	2
117	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
118	1	2	3	3	5	2,80	4	4	4	4	5	4,20	4	5
119	5	5	4	4	4	4,40	5	4	4	4	4	4,20	5	4
120	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	4	4,80	4	5
121	4	4	4	5	5	4,40	5	5	5	5	5	5,00	5	6
122	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00	3	4
123	4	4	4	4	3	3,80	5	5	5	4	4	4,60	4	5
124	2	2	4	2	3	2,60	4	4	4	4	4	4,00	4	4
125	4	5	5	4	3	4,20	4	4	5	5	5	4,60	4	5
126	4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4	4,40	5	5
127	2	3	4	2	2	2,60	3	3	3	3	3	3,00	3	3
128	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	4
129	3	4	3	3	2	3,00	2	2	2	2	2	2,00	5	4
130	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00	4	4
131	3	3	3	2	2	2,60	5	4	4	5	5	4,60	4	4
132	3	3	3	4	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00	4	4
133	4	4	4	4	5	4,20	5	5	5	5	5	5,00	4	5
134	3	4	3	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00	3	4
135	3	2	4	3	3	3,00	4	3	4	2	4	3,40	4	4
136	5	5	5	3	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	4
137	4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	5	5	4,40	5	5
138	3	3	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00	5	4
139	4	5	4	5	6	4,80	6	6	6	6	6	6,00	5	5
140	4	5	4	4	4	4,20	5	5	5	5	5	5,00	4	4

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)		Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5		X8	Y	
141	2	2	4	5	5	360	5	5	5	5	4	480	4	4	
142	5	5	5	5	5	500	5	5	5	5	5	500	5	5	
143	4	4	5	4	4	420	5	5	5	5	5	500	4	4	
144	5	5	5	4	5	480	5	5	5	4	5	480	5	5	
145	3	3	5	4	4	380	5	5	5	5	5	500	5	5	
146	5	4	5	4	4	440	5	4	4	4	4	420	4	4	
147	5	4	5	4	5	460	4	4	4	4	4	400	4	4	
148	2	4	4	4	5	380	5	5	5	5	5	500	5	4	
149	5	6	6	5	4	520	6	5	5	4	5	500	6	5	
150	4	5	5	5	5	480	6	6	6	6	6	600	6	5	
151	5	5	5	5	5	500	6	6	6	6	6	600	6	6	
152	4	5	5	4	4	440	5	5	5	5	5	500	4	5	
153	2	2	2	2	2	200	5	5	5	5	5	500	2	4	
154	4	5	5	3	4	420	5	6	6	5	5	540	6	5	
155	4	5	4	4	4	420	4	4	4	4	4	400	4	3	
156	3	3	3	4	4	340	4	4	4	4	4	400	4	4	
157	4	4	5	3	4	400	5	5	5	3	4	440	4	6	
158	4	4	5	6	6	500	5	5	5	5	5	500	5	5	
159	3	3	4	6	6	440	5	5	5	5	5	500	5	5	
160	4	4	4	3	4	380	5	5	5	5	5	500	5	5	
161	3	3	3	1	1	220	2	2	3	3	3	260	2	2	
162	3	3	3	1	1	220	3	3	3	3	3	300	2	2	
163	4	4	4	5	5	440	4	4	4	4	4	400	4	5	
164	3	2	4	2	2	260	4	4	2	2	3	300	3	3	
165	4	4	4	5	4	420	4	4	4	4	4	400	4	5	
166	2	3	4	4	4	340	5	6	6	6	5	560	4	4	
167	4	5	5	4	5	460	5	5	5	5	5	500	5	5	
168	4	4	4	5	5	440	4	4	4	4	4	400	5	5	
169	4	3	4	3	3	340	4	4	4	4	3	380	3	4	
170	5	5	6	5	5	520	5	5	5	5	5	500	6	5	
171	4	4	4	5	5	440	5	5	5	4	4	480	5	5	
172	5	5	5	5	5	500	5	5	5	5	5	500	5	6	
173	5	5	5	5	5	500	5	5	4	4	4	460	4	5	
174	4	4	4	5	4	420	4	5	2	4	1	320	4	3	
175	4	4	5	2	3	360	3	3	3	3	3	300	4	4	

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5			
176	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3	3,20	3	5
177	4	5	5	4	4	4,40	5	5	4	5	5	4,80	4	5
178	4	4	4	5	4	4,20	3	5	4	3	3	3,60	4	5
179	3	3	4	3	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00	4	4
180	4	4	3	3	3	3,40	3	3	3	3	3	3,00	3	4
181	2	3	3	4	4	3,20	3	2	3	3	3	2,80	2	5
182	4	3	5	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
183	5	5	5	3	4	4,40	4	3	4	4	3	3,60	3	3
184	4	5	4	4	4	4,20	5	5	5	5	5	5,00	4	4
185	2	2	2	3	3	2,40	5	5	5	5	5	5,00	4	4
186	2	2	2	3	3	2,40	3	3	3	3	3	3,00	3	3
187	2	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3	3,00	4	3
188	3	3	3	5	5	3,80	6	5	5	6	5	5,40	5	5
189	5	5	4	4	4	4,40	5	5	5	4	5	4,80	4	4
190	4	4	4	5	4	4,20	5	5	5	5	5	5,00	4	4
191	5	5	4	4	4	4,40	5	4	4	4	4	4,40	5	4
192	4	4	4	5	4	4,20	5	5	5	5	5	5,00	4	4
193	3	2	2	4	4	3,00	5	4	5	4	4	4,40	5	2
194	2	3	4	4	4	3,40	4	3	4	4	4	4,00	3	3
195	4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
196	5	5	5	5	6	5,20	4	6	6	6	6	5,60	5	6
197	3	3	5	4	4	3,80	4	4	4	4	4	4,00	4	5
198	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4	3,80	3	3
199	5	5	4	3	3	4,00	4	5	5	4	4	4,60	4	4
200	5	5	4	4	4	4,40	5	4	4	4	4	4,40	4	5
201	6	6	6	6	6	6,00	5	6	6	6	6	5,80	6	6
202	5	5	5	4	4	4,60	5	5	5	5	5	5,00	4	5
203	5	6	5	5	4	5,00	5	5	5	5	5	5,00	4	5
204	4	4	5	4	5	4,40	5	5	5	5	5	5,00	6	5
205	4	4	4	3	4	3,80	4	4	4	5	5	4,40	5	5

No	SSF (X6)					Rata2	Kualitas Produk Informasi (X7)					Rata2	P & K (X8)	Kepuasan (Y)
	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5		X8	
206	5	5	4	4	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
207	3	4	5	4	5	4,20	4	5	5	5	5	4,80	4	5
208	6	5	5	5	5	5,20	5	6	5	5	5	5,20	4	5
209	3	4	4	3	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00	4	4
210	4	4	4	3	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00	4	4
211	5	5	5	4	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00	5	5
212	3	4	5	4	4	4,00	5	5	5	4	4	4,80	5	5
213	5	5	4	5	5	4,80	6	6	5	6	6	5,80	5	4
214	2	2	3	4	4	3,00	4	4	3	3	3	3,40	3	3
215	2	2	1	2	2	1,80	1	1	3	3	4	2,40	4	4
216	5	5	4	5	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00	4	6
217	4	3	3	3	3	3,20	3	3	4	3	4	3,40	3	4
218	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5	5
219	3	4	4	3	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00	5	4
220	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5,00	4	5
221	4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	4	5	4,40	5	5
222	5	4	5	4	4	4,40	5	5	5	4	4	4,60	5	5
223	5	5	5	4	4	4,60	5	4	5	4	4	4,40	4	4
224	1	3	3	2	3	2,40	3	3	3	3	3	3,00	3	4
225	4	4	4	3	3	3,60	4	3	3	4	3	3,40	4	4
226	2	3	4	3	2	2,80	4	4	4	4	4	4,00	4	5
227	4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	4	5	4,80	5	5
228	4	4	3	3	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00	4	5
229	3	3	4	3	4	3,40	5	4	5	4	3	4,20	3	4
230	6	6	6	5	5	5,60	5	5	5	5	5	5,00	5	5
231	5	5	5	4	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00	4	5
232	5	5	5	3	3	4,20	4	4	4	4	4	4,00	4	4
233	4	4	4	3	3	3,60	3	3	3	4	4	3,40	4	4
234	1	1	3	4	3	2,40	3	2	3	2	3	2,60	2	2
235	5	4	5	5	4	4,60	5	5	5	5	5	5,00	4	5
236	4	4	4	3	4	3,80	5	4	5	5	5	4,80	4	4
237	4	5	5	5	5	4,80	6	6	6	6	6	6,00	5	4
238	5	5	5	5	4	4,80	5	5	5	5	5	5,00	4	4
239	5	5	5	5	5	5,00	6	6	6	6	6	6,00	5	6
240	5	4	5	5	4	4,60	5	5	5	5	5	5,00	5	4



# **LAMPIRAN 3**

## **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

### Uji Validitas Variabel Tangibility (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOT X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.230**	-.074	.235**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.255	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X1.2	Pearson Correlation	.230**	1	.220**	.488**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.001	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X1.3	Pearson Correlation	-.074	.220**	1	.360**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.255	.001	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X1.4	Pearson Correlation	.235**	.488**	.360**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240
TOT_X1	Pearson Correlation	.493**	.749**	.601**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240

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

### Uji Reliabilitas Variabel Tangibility (X1)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =    240.0

N of Items =    4

Alpha =        .5605

## Uji Validitas Variabel Reliability (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOT X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.682**	.625**	.494**	.482**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X2.2	Pearson Correlation	.682**	1	.668**	.510**	.479**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X2.3	Pearson Correlation	.625**	.668**	1	.540**	.461**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X2.4	Pearson Correlation	.494**	.510**	.540**	1	.418**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X2.5	Pearson Correlation	.482**	.479**	.461**	.418**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240	240
TOT_X2	Pearson Correlation	.824**	.835**	.818**	.749**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240	240

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

## Uji Reliabilitas Variabel Reliability (X2)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 240.0

N of Items = 5

Alpha = .8471

### Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOT_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.585**	.562**	.569**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X3.2	Pearson Correlation	.585**	1	.663**	.598**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X3.3	Pearson Correlation	.562**	.663**	1	.695**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X3.4	Pearson Correlation	.569**	.598**	.695**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240
TOT_X3	Pearson Correlation	.809**	.838**	.865**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240

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

### Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =     240.0

N of Items =     4

Alpha =     .8620



### Uji Validitas Variabel Assurance (X4)

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOT_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.640**	.548**	.493**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X4.2	Pearson Correlation	.640**	1	.709**	.551**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X4.3	Pearson Correlation	.548**	.709**	1	.673**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240
X4.4	Pearson Correlation	.493**	.551**	.673**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240
TOT_X4	Pearson Correlation	.813**	.867**	.873**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240

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

### Uji Reliability Variabel Assurance (X4)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =     240.0

N of Items =     4

Alpha =     .8567

### Uji Validitas Variabel *Empathy* (X5)

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOT_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.522**	.668**	.361**	.440**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X5.2	Pearson Correlation	.522**	1	.498**	.514**	.546**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X5.3	Pearson Correlation	.668**	.498**	1	.319**	.477**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X5.4	Pearson Correlation	.361**	.514**	.319**	1	.591**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X5.5	Pearson Correlation	.440**	.546**	.477**	.591**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240	240
TOT_X5	Pearson Correlation	.803**	.780**	.809**	.675**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240	240

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

### Uji Reliability Variabel *Empathy* (X5)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =     240.0

N of Items =     5

Alpha =     .8235

## Uji Validitas Variabel Sikap terhadap Staf Departemen (X6)

### Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	TOT_X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.845**	.665**	.394**	.408**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X6.2	Pearson Correlation	.845**	1	.698**	.417**	.409**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X6.3	Pearson Correlation	.665**	.698**	1	.502**	.529**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X6.4	Pearson Correlation	.394**	.417**	.502**	1	.833**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X6.5	Pearson Correlation	.408**	.409**	.529**	.833**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240	240
TOT_X6	Pearson Correlation	.824**	.835**	.832**	.776**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240	240

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

## Uji Reliabilitas Variabel Sikap terhadap Staf Departemen (X6)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases = 240.0

N of Items = 5

Alpha = .8678

## Uji Validitas Variabel Kualitas Produk Informasi (X7)

### Correlations

		X7.1	X7.2	X7.3	X7.4	X7.5	TOT X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.877**	.830**	.760**	.724**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X7.2	Pearson Correlation	.877**	1	.844**	.784**	.740**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X7.3	Pearson Correlation	.830**	.844**	1	.828**	.831**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X7.4	Pearson Correlation	.760**	.784**	.828**	1	.821**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	240	240	240	240	240	240
X7.5	Pearson Correlation	.724**	.740**	.831**	.821**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	240	240	240	240	240	240
TOT_X7	Pearson Correlation	.911**	.924**	.943**	.914**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	240	240	240	240	240	240

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

## Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk Informasi (X7)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =    240.0

N of Items =    5

Alpha =        .9533



## Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 <sup>a</sup>	.412	.392	.6955	1.949

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan dan Keterlibatan (X8), Empathy (X5), Tangibility (X1), Sikap Terhadap Staf Departemen (X6), Assurance (X4), Kualitas Produk Informasi (X7), Reliability (X2), Responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)



## Uji Heteroskedastisitas

## Correlations

Spearmans rho	Tangibility (X1)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Assurance (X4)	Empathy (X5)	Sikap Terhadap Staf Departemen (X6)	Kualitas Produk Informasi (X7)	Pengalaman dan Keterlibatan (X8)	Standardized Residual
Correlation Coefficient	1.000	.570**	.547**	.528**	.368**	.156*	.128*	.156*	.001
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.015	.048	.016	.990
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.570**	1.000	.707**	.635**	.433**	.130*	.038	.553	.025
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.045	.971	.240	.699
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.547**	.707**	1.000	.717**	.532**	.069	-.003	.002	.017
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.284	.971	.240	.793
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.528**	.635**	.717**	1.000	.481**	.104	.028	.283	.028
Sig. (2-tailed)					.000	.108	.671	.000	.666
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.368**	.433**	.532**	.481**	1.000	.121	.032	.030	.002
Sig. (2-tailed)						.061	.620	.647	.971
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.156*	.130*	.069	.104	.121	1.000	.668**	.583**	-.015
Sig. (2-tailed)							.000	.000	.814
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.128**	.042	-.003	.028	.032	.668**	1.000	.634**	-.008
Sig. (2-tailed)						.000		.000	.897
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.156*	.038	.002	.070	.030	.583**	.634**	1.000	-.011
Sig. (2-tailed)						.000	.000		.866
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Correlation Coefficient	.001	.025	.017	.028	.002	-.015	-.008	-.011	1.000
Sig. (2-tailed)						.814	.897	.866	
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

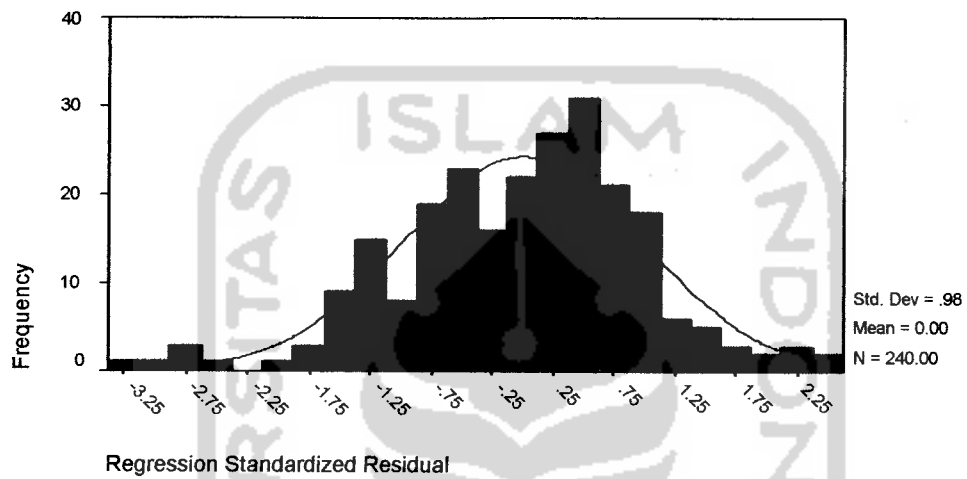
\* . Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

## Uji Normalitas

### Charts

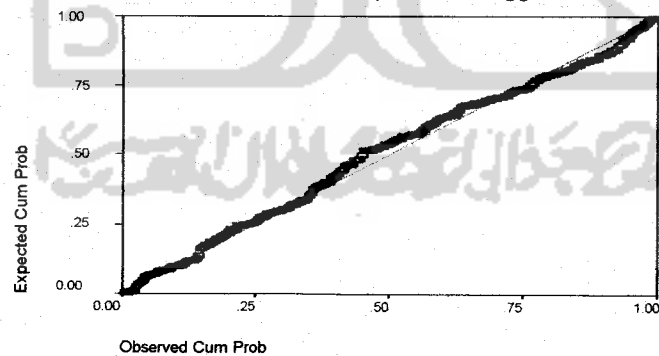
#### Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)



#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)







# **LAMPIRAN 5**

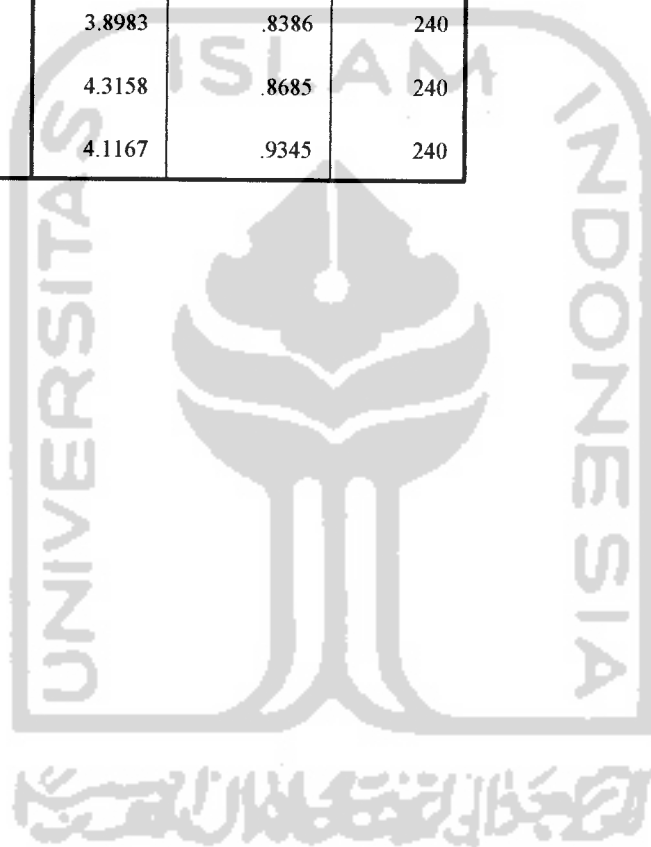
**Ouput Regresi Linier Berganda**

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

## Descriptives

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)	4.2958	.8916	240
Tangibility (X1)	5.3125	.4870	240
Reliability (X2)	5.4792	.5494	240
Responsiveness (X3)	5.3708	.5985	240
Assurance (X4)	5.4417	.5833	240
Empathy (X5)	4.8825	.7784	240
Sikap Terhadap Staf Departemen (X6)	3.8983	.8386	240
Kualitas Produk Informasi (X7)	4.3158	.8685	240
Pengetahuan dan Keterlibatan (X8)	4.1167	.9345	240



## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengetahuan dan Keterlibatan (X8), Empathy (X5), Tangibility (X1), Sikap Terhadap Staf Departemen (X6), Assurance (X4), Kualitas Produk Informasi (X7), Reliability (X2), Responsiveness (X3)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 <sup>a</sup>	.412	.392	.6955	1.949

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan dan Keterlibatan (X8), Empathy (X5), Tangibility (X1), Sikap Terhadap Staf Departemen (X6), Assurance (X4), Kualitas Produk Informasi (X7), Reliability (X2), Responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.261	8	9.783	20.225	.000 <sup>a</sup>
	Residual	111.734	231	.484		
	Total	189.996	239			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan dan Keterlibatan (X8), Empathy (X5), Tangibility (X1), Sikap Terhadap Staf Departemen (X6), Assurance (X4), Kualitas Produk Informasi (X7), Reliability (X2), Responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	1.197	.553		2.163	.032					
	Tangibility (X1)	.160	.120	.087	1.332	.184	.160	.087	.067	.592	1.689
	Reliability (X2)	.088	.141	.055	.627	.531	.111	.041	.032	.337	2.967
	Responsiveness (X3)	-.177	.137	-.119	-1.287	.199	.041	-.084	-.065	.299	3.340
	Assurance (X4)	-.033	.135	-.022	-.247	.805	.082	-.016	-.012	.328	3.050
	Empathy (X5)	-.018	.072	-.015	-.244	.807	.017	-.016	-.012	.638	1.568
	Sikap Terhadap Staf Departemen (X6)	.328	.077	.309	4.277	.000	.570	.271	.216	.488	2.050
	Kualitas Produk Informasi(X7)	.184	.076	.180	2.419	.016	.539	.157	.122	.462	2.165
	Pengetahuan dan Keterlibatan (X8)	.220	.068	.231	3.249	.001	.546	.209	.164	.505	1.980

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)

Residuals Statistics<sup>a</sup>

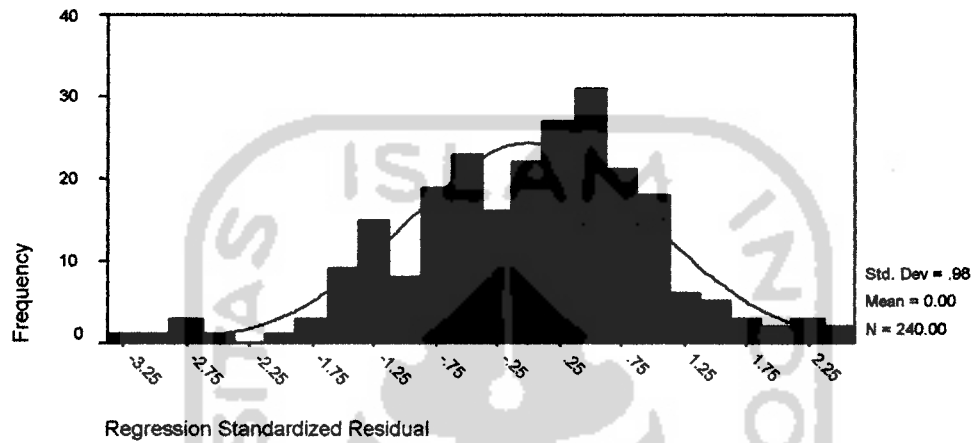
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3688	5.5556	4.2958	.57224	240
Residual	-2.2549	1.7081	.0000	.68375	240
Std. Predicted Value	-3.368	2.202	.000	1.000	240
Std. Residual	-3.242	2.456	.000	.983	240

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)

## Charts

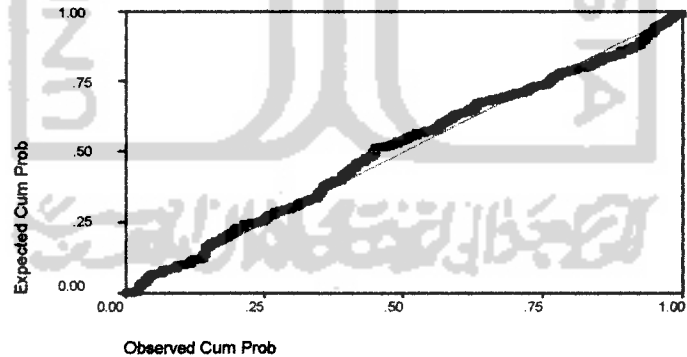
### Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi (Y)





**LAMPIRAN 6**  
**Tabel r Product Moment**

Tabel Korelasi Product Moment ( r ) 1-Tail

DF	5%	DF	5%
201	0.116	251	0.104
202	0.115	252	0.103
203	0.115	253	0.103
204	0.115	254	0.103
205	0.115	255	0.103
206	0.114	256	0.103
207	0.114	257	0.102
208	0.114	258	0.102
209	0.114	259	0.102
210	0.113	260	0.102
211	0.113	261	0.102
212	0.113	262	0.101
213	0.112	263	0.101
214	0.112	264	0.101
215	0.112	265	0.101
216	0.112	266	0.101
217	0.111	267	0.101
218	0.111	268	0.100
219	0.111	269	0.100
220	0.111	270	0.100
221	0.110	271	0.100
222	0.110	272	0.100
223	0.110	273	0.099
224	0.110	274	0.099
225	0.109	275	0.099
226	0.109	276	0.099
227	0.109	277	0.099
228	0.109	278	0.099
229	0.108	279	0.098
230	0.108	280	0.098
231	0.108	281	0.098
232	0.108	282	0.098
233	0.108	283	0.098
234	0.107	284	0.097
235	0.107	285	0.097
236	0.107	286	0.097
237	0.107	287	0.097
238	0.106	288	0.097
239	0.106	289	0.097
240	0.106	290	0.096
241	0.106	291	0.096
242	0.106	292	0.096
243	0.105	293	0.096
244	0.105	294	0.096
245	0.105	295	0.096
246	0.105	296	0.095
247	0.104	297	0.095
248	0.104	298	0.095
249	0.104	299	0.095
250	0.104	300	0.095



# LAMPIRAN 7

Tabel F

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



**TABEL F PADA  $\alpha$  5%**

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.4462	199.4995	215.7067	224.5833	230.1604	233.9875	236.7669	238.8842	240.5432	241.8819
2	18.5128	19.0000	19.1642	19.2467	19.2963	19.3295	19.3531	19.3709	19.3847	19.3959
3	10.1280	9.5521	9.2766	9.1172	9.0134	8.9407	8.8867	8.8452	8.8123	8.7855
4	7.7086	6.9443	6.5914	6.3882	6.2561	6.1631	6.0942	6.0410	5.9988	5.9644
5	6.6079	5.7861	5.4094	5.1922	5.0503	4.9503	4.8759	4.8183	4.7725	4.7351
6	5.9874	5.1432	4.7571	4.5337	4.3874	4.2839	4.2067	4.1468	4.0990	4.0600
7	5.5915	4.7374	4.3468	4.1203	3.9715	3.8660	3.7871	3.7257	3.6767	3.6365
8	5.3176	4.4590	4.0662	3.8379	3.6875	3.5806	3.5005	3.4381	3.3881	3.3472
9	5.1174	4.2565	3.8625	3.6331	3.4817	3.3738	3.2927	3.2296	3.1789	3.1373
10	4.9646	4.1028	3.7083	3.4780	3.3258	3.2172	3.1355	3.0717	3.0204	2.9782
11	4.8443	3.9823	3.5874	3.3567	3.2039	3.0946	3.0123	2.9480	2.8962	2.8536
12	4.7472	3.8853	3.4903	3.2592	3.1059	2.9961	2.9134	2.8486	2.7964	2.7534
13	4.6672	3.8056	3.4105	3.1791	3.0254	2.9153	2.8321	2.7669	2.7144	2.6710
14	4.6001	3.7389	3.3439	3.1122	2.9582	2.8477	2.7642	2.6987	2.6458	2.6022
15	4.5431	3.6823	3.2874	3.0556	2.9013	2.7905	2.7066	2.6408	2.5876	2.5437
16	4.4940	3.6337	3.2389	3.0069	2.8524	2.7413	2.6572	2.5911	2.5377	2.4935
17	4.4513	3.5915	3.1968	2.9647	2.8100	2.6987	2.6143	2.5480	2.4943	2.4499
18	4.4139	3.5546	3.1599	2.9277	2.7729	2.6613	2.5767	2.5102	2.4563	2.4117
19	4.3808	3.5219	3.1274	2.8951	2.7401	2.6283	2.5435	2.4768	2.4227	2.3779
~	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
231	3.8820	3.0349	2.6437	2.4107	2.2531	2.1380	2.0494	1.9786	1.9206	1.8719
232	3.8819	3.0347	2.6435	2.4106	2.2530	2.1378	2.0492	1.9785	1.9204	1.8717
233	3.8817	3.0346	2.6433	2.4104	2.2528	2.1376	2.0490	1.9783	1.9202	1.8715
234	3.8815	3.0344	2.6432	2.4102	2.2526	2.1375	2.0489	1.9781	1.9200	1.8713
235	3.8813	3.0342	2.6430	2.4101	2.2525	2.1373	2.0487	1.9779	1.9199	1.8711
236	3.8812	3.0341	2.6428	2.4099	2.2523	2.1371	2.0485	1.9778	1.9197	1.8710
237	3.8810	3.0339	2.6427	2.4097	2.2521	2.1370	2.0484	1.9776	1.9195	1.8708
238	3.8808	3.0338	2.6425	2.4096	2.2520	2.1368	2.0482	1.9774	1.9194	1.8706
239	3.8807	3.0336	2.6424	2.4094	2.2518	2.1366	2.0480	1.9773	1.9192	1.8705
240	3.8805	3.0334	2.6422	2.4093	2.2516	2.1365	2.0479	1.9771	1.9190	1.8703
241	3.8803	3.0333	2.6421	2.4091	2.2515	2.1363	2.0477	1.9770	1.9189	1.8701
242	3.8802	3.0331	2.6419	2.4089	2.2513	2.1362	2.0475	1.9768	1.9187	1.8700
243	3.8800	3.0330	2.6417	2.4088	2.2512	2.1360	2.0474	1.9766	1.9185	1.8698
244	3.8798	3.0328	2.6416	2.4086	2.2510	2.1359	2.0472	1.9765	1.9184	1.8696
245	3.8797	3.0327	2.6414	2.4085	2.2509	2.1357	2.0471	1.9763	1.9182	1.8695
246	3.8795	3.0325	2.6413	2.4083	2.2507	2.1356	2.0469	1.9762	1.9181	1.8693
247	3.8794	3.0324	2.6411	2.4082	2.2506	2.1354	2.0468	1.9760	1.9179	1.8692
248	3.8792	3.0322	2.6410	2.4080	2.2504	2.1352	2.0466	1.9759	1.9178	1.8690
249	3.8791	3.0321	2.6409	2.4079	2.2503	2.1351	2.0465	1.9757	1.9176	1.8689
250	3.8789	3.0319	2.6407	2.4078	2.2501	2.1350	2.0463	1.9756	1.9174	1.8687
251	3.8788	3.0318	2.6406	2.4076	2.2500	2.1348	2.0462	1.9754	1.9173	1.8685
252	3.8786	3.0316	2.6404	2.4075	2.2498	2.1347	2.0460	1.9753	1.9172	1.8684
253	3.8785	3.0315	2.6403	2.4073	2.2497	2.1345	2.0459	1.9751	1.9170	1.8682
254	3.8783	3.0313	2.6401	2.4072	2.2496	2.1344	2.0457	1.9750	1.9169	1.8681
255	3.8782	3.0312	2.6400	2.4070	2.2494	2.1342	2.0456	1.9748	1.9167	1.8679
256	3.8780	3.0311	2.6399	2.4069	2.2493	2.1341	2.0455	1.9747	1.9166	1.8678
257	3.8779	3.0309	2.6397	2.4068	2.2491	2.1340	2.0453	1.9745	1.9164	1.8677
258	3.8777	3.0308	2.6396	2.4066	2.2490	2.1338	2.0452	1.9744	1.9163	1.8675
259	3.8776	3.0306	2.6395	2.4065	2.2489	2.1337	2.0450	1.9743	1.9161	1.8674
260	3.8775	3.0305	2.6393	2.4064	2.2487	2.1335	2.0449	1.9741	1.9160	1.8672



# **LAMPIRAN 8**

**Tabel T**

## TABEL DISTRIBUSI - t

DF	$\alpha$					DF	$\alpha$				
	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1		0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	63.6559	25.4519	12.7062	6.3137	3.0777	221	2.5983	2.2568	1.9708	1.6518	1.2854
2	9.9250	6.2054	4.3027	2.9200	1.8856	222	2.5982	2.2567	1.9707	1.6517	1.2854
3	5.8408	4.1765	3.1824	2.3534	1.6377	223	2.5981	2.2566	1.9707	1.6517	1.2854
4	4.6041	3.4954	2.7765	2.1318	1.5332	224	2.5980	2.2566	1.9706	1.6517	1.2853
5	4.0321	3.1634	2.5706	2.0150	1.4759	225	2.5979	2.2565	1.9706	1.6517	1.2853
6	3.7074	2.9687	2.4469	1.9432	1.4398	226	2.5978	2.2564	1.9705	1.6516	1.2853
7	3.4995	2.8412	2.3646	1.8946	1.4149	227	2.5977	2.2564	1.9705	1.6516	1.2853
8	3.3554	2.7515	2.3060	1.8595	1.3968	228	2.5976	2.2563	1.9704	1.6516	1.2853
9	3.2498	2.6850	2.2622	1.8331	1.3830	229	2.5975	2.2562	1.9704	1.6515	1.2853
10	3.1693	2.6338	2.2281	1.8125	1.3722	230	2.5974	2.2562	1.9703	1.6515	1.2852
11	3.1058	2.5931	2.2010	1.7959	1.3634	231	2.5973	2.2561	1.9703	1.6515	1.2852
12	3.0545	2.5600	2.1788	1.7823	1.3562	232	2.5972	2.2560	1.9702	1.6514	1.2852
13	3.0123	2.5326	2.1604	1.7709	1.3502	233	2.5971	2.2560	1.9702	1.6514	1.2852
14	2.9768	2.5096	2.1448	1.7613	1.3450	234	2.5970	2.2559	1.9702	1.6514	1.2852
15	2.9467	2.4899	2.1315	1.7531	1.3406	235	2.5969	2.2559	1.9701	1.6514	1.2852
16	2.9208	2.4729	2.1199	1.7459	1.3368	236	2.5968	2.2558	1.9701	1.6513	1.2851
17	2.8982	2.4581	2.1098	1.7396	1.3334	237	2.5967	2.2557	1.9700	1.6513	1.2851
18	2.8784	2.4450	2.1009	1.7341	1.3304	238	2.5966	2.2557	1.9700	1.6513	1.2851
19	2.8609	2.4334	2.0930	1.7291	1.3277	239	2.5966	2.2556	1.9699	1.6513	1.2851
20	2.8453	2.4231	2.0860	1.7247	1.3253	240	2.5965	2.2556	1.9699	1.6512	1.2851
21	2.8314	2.4138	2.0796	1.7207	1.3232	241	2.5964	2.2555	1.9699	1.6512	1.2851
22	2.8188	2.4055	2.0739	1.7171	1.3212	242	2.5963	2.2554	1.9698	1.6512	1.2851
23	2.8073	2.3979	2.0687	1.7139	1.3195	243	2.5962	2.2554	1.9698	1.6511	1.2850
24	2.7970	2.3910	2.0639	1.7109	1.3178	244	2.5961	2.2553	1.9697	1.6511	1.2850
25	2.7874	2.3846	2.0595	1.7081	1.3163	245	2.5960	2.2553	1.9697	1.6511	1.2850
26	2.7787	2.3788	2.0555	1.7056	1.3150	246	2.5960	2.2552	1.9697	1.6511	1.2850
27	2.7707	2.3734	2.0518	1.7033	1.3137	247	2.5959	2.2551	1.9696	1.6510	1.2850
28	2.7633	2.3685	2.0484	1.7011	1.3125	248	2.5958	2.2551	1.9696	1.6510	1.2850
29	2.7564	2.3638	2.0452	1.6991	1.3114	249	2.5957	2.2550	1.9695	1.6510	1.2850
30	2.7500	2.3596	2.0423	1.6973	1.3104	250	2.5956	2.2550	1.9695	1.6510	1.2849
31	2.7440	2.3556	2.0395	1.6955	1.3095	251	2.5956	2.2549	1.9695	1.6509	1.2849
32	2.7385	2.3518	2.0369	1.6939	1.3086	252	2.5955	2.2549	1.9694	1.6509	1.2849
33	2.7333	2.3483	2.0345	1.6924	1.3077	253	2.5954	2.2548	1.9694	1.6509	1.2849
34	2.7284	2.3451	2.0322	1.6909	1.3070	254	2.5953	2.2548	1.9693	1.6509	1.2849
35	2.7238	2.3420	2.0301	1.6896	1.3062	255	2.5952	2.2547	1.9693	1.6509	1.2849
36	2.7195	2.3391	2.0281	1.6883	1.3055	256	2.5952	2.2547	1.9693	1.6508	1.2849
37	2.7154	2.3363	2.0262	1.6871	1.3049	257	2.5951	2.2546	1.9692	1.6508	1.2849
38	2.7116	2.3337	2.0244	1.6860	1.3042	258	2.5950	2.2546	1.9692	1.6508	1.2848
39	2.7079	2.3313	2.0227	1.6849	1.3036	259	2.5950	2.2545	1.9692	1.6508	1.2848
40	2.7045	2.3289	2.0211	1.6839	1.3031	260	2.5949	2.2545	1.9691	1.6507	1.2848
41	2.7012	2.3267	2.0195	1.6829	1.3025	261	2.5948	2.2544	1.9691	1.6507	1.2848
42	2.6981	2.3246	2.0181	1.6820	1.3020	262	2.5947	2.2544	1.9691	1.6507	1.2848
43	2.6951	2.3226	2.0167	1.6811	1.3016	263	2.5946	2.2543	1.9690	1.6507	1.2848
44	2.6923	2.3207	2.0154	1.6802	1.3011	264	2.5946	2.2543	1.9690	1.6506	1.2848
45	2.6896	2.3189	2.0141	1.6794	1.3007	265	2.5945	2.2542	1.9690	1.6506	1.2848
46	2.6870	2.3172	2.0129	1.6787	1.3002	266	2.5944	2.2542	1.9689	1.6506	1.2847
47	2.6846	2.3155	2.0117	1.6779	1.2998	267	2.5944	2.2541	1.9689	1.6506	1.2847
48	2.6822	2.3139	2.0106	1.6772	1.2994	268	2.5943	2.2541	1.9689	1.6506	1.2847
49	2.6800	2.3124	2.0096	1.6766	1.2991	269	2.5942	2.2540	1.9688	1.6505	1.2847
50	2.6778	2.3109	2.0086	1.6759	1.2987	270	2.5942	2.2540	1.9688	1.6505	1.2847
51	2.6757	2.3095	2.0076	1.6753	1.2984	271	2.5941	2.2539	1.9688	1.6505	1.2847
52	2.6737	2.3082	2.0066	1.6747	1.2980	272	2.5940	2.2539	1.9687	1.6505	1.2847
53	2.6718	2.3069	2.0057	1.6741	1.2977	273	2.5940	2.2538	1.9687	1.6505	1.2847
54	2.6700	2.3056	2.0049	1.6736	1.2974	274	2.5939	2.2538	1.9687	1.6504	1.2846
55	2.6682	2.3044	2.0040	1.6730	1.2971	275	2.5938	2.2537	1.9686	1.6504	1.2846
56	2.6665	2.3033	2.0032	1.6725	1.2969	276	2.5938	2.2537	1.9686	1.6504	1.2846
57	2.6649	2.3022	2.0025	1.6720	1.2966	277	2.5937	2.2537	1.9686	1.6504	1.2846
58	2.6633	2.3011	2.0017	1.6716	1.2963	278	2.5936	2.2536	1.9685	1.6504	1.2846
59	2.6618	2.3000	2.0010	1.6711	1.2961	279	2.5936	2.2536	1.9685	1.6503	1.2846
60	2.6603	2.2990	2.0003	1.6706	1.2958	280	2.5935	2.2535	1.9685	1.6503	1.2846
61	2.6589	2.2981	1.9996	1.6702	1.2956	281	2.5934	2.2535	1.9684	1.6503	1.2846
62	2.6575	2.2971	1.9990	1.6698	1.2954	282	2.5934	2.2534	1.9684	1.6503	1.2846
63	2.6561	2.2962	1.9983	1.6694	1.2951	283	2.5933	2.2534	1.9684	1.6503	1.2845
64	2.6549	2.2954	1.9977	1.6690	1.2949	284	2.5933	2.2533	1.9684	1.6502	1.2845
65	2.6536	2.2945	1.9971	1.6686	1.2947	285	2.5932	2.2533	1.9683	1.6502	1.2845

Sumber : Database Microsoft Excel