

## LAMPIRAN

### 1. Data Hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
R1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
R2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1
R3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
R4	1	2	2	3	3	3	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2
R5	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R7	1	1	1	2	4	3	3	2	1	7	6	3	3	5	4	5
R8	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
R9	1	5	3	3	1	1	1	2	1	1	1	5	2	1	1	5
R10	1	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2
R11	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1
R12	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5
R13	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
R14	2	1	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1
R15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
R16	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
R17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R19	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2

R20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R21	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
R22	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
R23	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
R24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R26	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	6
R27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R29	1	3	2	4	7	6	3	1	1	2	4	5	3	1	5	6
R30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
R32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	2	1	2	2	1	2	3	3	2	6	2	2	1	2	2	1
R34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Keterangan :

P : Pertanyaan

R : Responden

Rumus pengolahan data untuk mencari nilai rata-rata berdasarkan 4 element penilaian PSSUQ. Berikut merupakan rumus yang digunakan,

$$\text{Rata-rata masing-masing pertanyaan} = \frac{\text{Nilai total masing-masing pertanyaan}}{\text{juml responde}}$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata masing-masing perhitungan, seperti pada tabel berikut.

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1.5882	1.824	1.91	1.74	1.91	1.94	1.88	1.971	1.735	2.1	2	2.12	1.88	1.853	2.029	2.26471

Kemudian menghitung masing-masing element penilaian PSSQU, yaitu :

$$\text{a. SYSUSE} = \frac{\text{Total rata-rata pertanyaan 1 hingga 6}}{6} = 1.81$$

$$\text{b. INFOQUAL} = \frac{\text{Total rata-rata pertanyaan 7 hingga 12}}{6} = 1.96$$

$$\text{c. INTQUAL} = \frac{\text{Total rata-rata pertanyaan 13 hingga 15}}{3} = 1.92$$

$$d. \text{ OVERALL} = \frac{\text{Total rata-rat pertanyaan 1 hingga 16}}{16} = 1.92$$

Hasil akhir yang diperoleh yaitu **1,92** untuk nilai indeks kepuasan sehingga jika merunut pada tabel klasifikasi penilaian PSSUQ berikut nilai tersebut berada diantara **sangat memuaskan** dan **memuaskan**, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penggunaan aplikasi atau sistem ini cukup memuaskan.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*