

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dengan pembahasan pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan metode DeLone McLean dengan penelitian yang sudah dibuat. Dengan hal itu, akan dijelaskan batasan yang terdapat dalam penelitian ini dan saran perlu dilakukan untuk penyempurnaan hasil penelitian selanjutnya.

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis kepuasan niat pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik (SIA) dengan menggunakan Model DeLone McLean 2003, dapat ditarik dengan kesimpulan bahwa analisis kepuasan niat pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik dengan model DeLone dan McLean 2003 menunjukkan hasil dari penelitian yang mendukung sebagian besar pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Information Quality, System Quality and Quality Service memiliki peran penting dalam memprediksi kepuasan niat pengguna untuk menggunakan SIA. Sebagian besar dari responden dengan percaya untuk menggunakan kembali sistem informasi akademik (SIA). Oleh karena itu, kemungkinan bisa menambahkan tingkat kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sehingga dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan niat pengguna. Untuk mencapai efisiensi sistem informasi akademik (SIA), organisasi harus menyediakan kelengkapan informasi dan dukungan layanan sistem yang kompeten dan terpercaya. Selain itu untuk mencapai kualitas sistem

yang baik, organisasi perlu memberikan kecepatan dan kemudahan akses bagi pengguna. Dengan akses yang mudah dan cepat maka akan mendukung kualitas informasi yang baik.

## 6.2. Saran

Hasil akhir dari model *DeLone and McLean IS success* pada Gambar 5.2 adalah bahwa model hanya membahas mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan niat pengguna sistem informasi akademik. Sehingga di rekomendasikan bahwa ke depannya, dengan peleliti lebih lanjut juga diperlukan untuk mengembangkan model ini berdasarkan dari beberapa peneliti (Ojo, 2017)(Mardiana et al., 2015)(Bach, Bajwa, Belardo, Kantharaju, & Prasanth, 2011)(Tilahun & Fritz, 2015)(Brown & Jayakody, 2008) dengan model-model ini yang lebih kompleks dari hasil penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Perlu dengan adanya peningkatan masing-masing dimensi-dimensi dari kualitas sistem dan juga sistem informasi IPDC Dili Timor-Leste secara keseluruhan guna mendapatkan tingkat kesuksesan kedepan menjadi lebih baik.
2. Penelitian ini hanya berdasarkan pada persepsi responden saja, karena itu hasil yang diperoleh sangat tergantung oleh pemahaman responden pada *item-item* pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dan juga keseriusan responden dalam mengisi setiap pertanyaan tersebut.
3. Tidak semua sub variabel pada DeLone dan McLean digunakan dalam penelitian ini. Seperti pokok variabel *Individual Impact* yang terkandung di

dalam *Net Benefits* hanya mengukur item *intention to use*. Hal ini menyesuaikan dengan pola pengguna sistem informasi akademik (SIA) yang selama ini lebih banyak digunakan oleh pengguna, namun ke depannya agar hasil lebih representatif perlu adanya penelitian selanjutnya bisa membahas variabel *Individual Impact* dan *organization impact*.

4. Dengan melihat dan mempertimbangan berbagai keterbatasan dalam penelitian maka diperlukan perluasan baik dari jumlah responden maupun menambah responden lainnya seperti tata usaha maupun dosen.
5. Dalam pengembangannya, SIA Instituto Professional de Canossa ini perlu dioptimalkan dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga kepuasan niat pengguna dapat menggunakan SIA secara efektif dan mendapatkan hasil yang efisien.

## Daftar Pustaka

- Aouadni, I., & Rebai, A. (2016). Decision Support System Based On Genetic Algorithm And Multi-Criteria Satisfaction Analysis ( MUSA ) Method For Measuring Job Satisfaction. *Annals of Operations Research*. <https://doi.org/10.1007/s10479-016-2154-z>
- Aprilyanto, r. (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean. Yogyakarta.
- Bach, C., Bajwa, H., Belardo, S., Kantharaju, P., & Prasanth, P. (2011). Factor Analysis in Measuring Information Systems. *Proceedings of the 2011 ASEE Northeast Section Annual Conference University of Hartford*, 14(3), 213–228. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000538>
- Baris, M. F., & Tosun, N. (2013). Influence of E-Portfolio Supported Education Process to Academic Success of the Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 492–499. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.365>
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance Tests And Goodness Of Fit In The Analysis Of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588–606. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.88.3.588>
- Brown, I., & Jayakody, R. (2008). B2C e-Commerce Success : a Test and Validation of a Revised Conceptual Model, 11(3), 167–184.
- Cho, K. W., Bae, S.-K., Ryu, J.-H., Kim, K. N., An, C.-H., & Chae, Y. M. (2015, January). Performance Evaluation of Public Hospital Information Systems by the Information System Success Model. *Healthcare Informatics Research*. <https://doi.org/10.4258/hir.2015.21.1.43>
- Davis, G. B. (2006). Information Systems as an Academic Discipline. *The Past and Future of Information Systems: 1976-2006 and Beyond*, 214, 11–25.
- DeLone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* / Spring, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1073/pnas.0914199107>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>

- Dörr, S., Walther, S., & Eymann, T. (2013). Information Systems Success - A Quantitative Literature Review and Comparison. *Wirtschaftsinformatik*, (March), 1813–1827.
- Duan, R., & ... (2007). Design of Web-based Management Information System for Academic Degree & Graduate Education. Integration and Innovation Orient to E-Society Vol. 2. *IFIP Advances in Information and Communication ...*, 252, 218–226.
- Dwivedi, Y. K., Wastell, D., Laumer, S., Henriksen, H. Z., Myers, M. D., Bunker, D., ... Srivastava, S. C. (2015). Research on information systems failures and successes: Status update and future directions. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 143–157. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9500-y>
- Fahrudin, A., Purnama, B. E., Teknologi, F., & Universitas, I. (2011). Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, 9330(1), 63–71.
- Gaskin. (2017). Gaskination's StatWiki. *Stats Tools Package [Internet]*. [Place Unknown], ([place un-known]: StatWiki; c2016). Retrieved from <http://statwiki.kolobkcreations.com>
- Gefen, D., Straub, D. W., & Boudreau, M.-C. (2000). Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4(October), 7. <https://doi.org/10.1.1.25.781>
- Ghozali, Imam, & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling; Teori konsep dan aplikasi dengan program lisrel 8.0*. UNDIP.
- Hair, J. F., Tatham, R. L., E. Anderson, R., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Halonen, R., Acton, T., Golden, W., & Conboy, K. (2009). DeLone & McLean Success Model as a Descriptive Tool in Evaluating a Virtual Learning Environment. *International Conference on Organizational Learning, Knowledge and Capabilities (OLKC 2009)*, (2008), 16. <https://doi.org/10.4018/jissc.2010040103>
- Hermawan, W. &. (1992). *pengantar metodologi penelitian*. Jakarta; Gramedia.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Indrayani, E. (2013). Management of Academic Information System (AIS) at Higher Education in the City of Bandung. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 628–636. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.381>

- Jogianto. (2004). *Akuntansi, Analisis dan Desain Sistem Informasi*.
- Jogiyanto. (2010). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (1st ed.). Yogyakarta: andi.
- Jogiyanto HM, Akt., MBA., P. D. (2010). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (1st ed.). andi.
- Kadir, A., & Triwahyuni, T. (2014). Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi, (August), 2. <https://doi.org/10.13140/2.1.4734.7840>
- Kertahadi. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Ikip Malang.
- Konsep, P., Terpadu, S., Susanto, A., & Ak, C. P. A. (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*.
- Kwon, S. J., Park, E., & Kim, K. J. (2014). What Drives Successful Social Networking Services? A Comparative Analysis of User Acceptance of Facebook and Twitter. *The Social Science Journal*, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2014.04.005>
- Maccallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling of fit Involving A Particular Measure of Model, *13*(2), 130–149.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). International Journal of Economics and Financial Issues DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use -Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(5), 172–182. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.150>
- Mohammed, S., Souares, A., Bermejo, J. L., Sauerborn, R., & Dong, H. (2014). Performance Evaluation of a Health Insurance in Nigeria Using Optimal Resource use : Health Care Providers Perspectives.
- Ojo, A. I. (2017, January). Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Healthcare Informatics Research*. <https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Qutaishat, F. T. (2012). Users' Perceptions Towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan. *International Business*

*Research*, 6(1), 97–105. <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n1p97>

Saba, T. (2012). Implications of E-learning Systems and Self-efficiency on Students Outcomes : a Model Approach, 1–11.

Saha, P., Nath, A., & Salehi-Sangari, E. (2010). Success of Government E-Service Delivery: Does Satisfaction Matter? In M. A. Wimmer, J.-L. Chappelet, M. Janssen, & H. J. Scholl (Eds.), *Electronic Government: 9th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2010, Lausanne, Switzerland, August 29 - September 2, 2010. Proceedings* (pp. 204–215). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-14799-9\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-642-14799-9_18)

Sekarn, Uma, Bougie, & Roger. (2010). Research Method for Business A Skill Bulding Approach. *Uniteed Kingdom*.

Shevlin, M., & Miles, J. N. V. (1998). Effects of Sample Size, Model Specification and Factor Loadings on the GFI in Confirmatory Factor Analysis. *Personality and Individual Differences*, 25(1), 85–90. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00055-5](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00055-5)

Singh, S., & Aggarwal, R. (2014). DEAHP Approach for Manpower Performance, 317–332. <https://doi.org/10.1007/s40305-014-0050-2>

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, H. &. (2014). *Structural equation modeling dengan lisrel 8.80*. Yogyakarta.

Suryanto, T. L. M., Setyohadi, D. B., & Faroqi, A. (2016). Analysis of the Effect of Information System Quality to Intention to Reuse of Employee Management Information System (Simpeg) Based on Information Systems Success Model. *MATEC Web of Conferences*, 58. <https://doi.org/10.1051/mateconf/20165803001>

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1998). *Using Multivariate Statistics*.

Tilahun, B., & Fritz, F. (2015). Modeling Antecedents of Electronic Medical Record System Implementation Success in Low-resource Setting Hospitals. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 15(1), 61. <https://doi.org/10.1186/s12911-015-0192-0>

Tiwana, N., Bass, G., & Farrell, G. (2015). Police Performance Measurement : an Annotated Bibliography, 1–28. <https://doi.org/10.1186/s40163-014-0011-4>

Urbach, N., & Müller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. In Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, & S. L. Schneberger (Eds.), *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1* (pp. 1–18). New York, NY: Springer New York. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1)

Wardani, K. T., & Purnama, B. E. (2012). Pembangunan Sistem Informasi Akademik Lembaga Bimbingan Belajar Spectrum. *Journal Speed - Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 9(2), 218–223.

Witasari, L. I. A. (2009). ( Studi Empiris pada Novotel Semarang ) ( Studi Empiris pada Novotel Semarang ). *Program*.

ZaiedAbdel Nasser H. (2012). An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6), 814–825.

Zhou, T., & Li, H. (2014). Understanding mobile {SNS} Continuance Usage in China From the Perspectives of Social Influence and Privacy Concern. *Computers in Human Behavior*, 37, 283–289. <https://doi.org/http://doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.008>



## L A M P I R A N



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

---

### SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudada/I

Ditemat

Dengan hormat,

Saya Apolinario dos Santos membagikan kuesioner ini kepada bapak/ibu serta mahasiswa/I untuk memberikan penilaian terhadap Sistem Informasi Akademik Instituto Profissional de Canossa (IPCD). Mohon memberikan jawaban dari kuesioner ini, dengan tepat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan harapan saya, Bapak/ibu serta mahasiswa/I bisa meluangkan waktu sedikit untuk mengisi kuesioner ini.

Sekian dan terima kasih atas kerja sama Bapak/ibu serta mahasiswa/I saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(Apolinario dos Santos)

**INSTRUMEN**  
**PENILAIAN KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIN (IPDC)**

---

Nama :

Tanda Tangan

Jabatan :

Instansi :

**BAGIAN PERTAMA**

**Petunjuk :**

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan kualitas sistem yang saat ini anda lihat dan rasakan tentang sistem informasi akademik (IPDC). Anda dimohon untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan anda terhadap masing-masing pernyataan tersebut dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari setiap pernyataan, dengan ketentuan sebagai:

**Skala Penilaian:**

1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

**A. KUALITAS SISTEM**

No	Indikator	Pertanyaan	Skala Penilaian			
			1	2	3	4
			K	C	B	SB
1	Kemudahan Penggunaan	Navigasi pada sistem akademik IPDC sederhana dan mudah digunakan.				
2		Sistem akademik IPDC nyaman digunakan.				
3		Sistem akademik IPDC dapat diakses dengan mudah dan nyaman				

4		Desain tampilan pada sistem akademik IPDC memudahkan pengguna				
5	Kemudahan Dipelajari	Sistem akademik IPDC mudah dipelajari.				
6		Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan sistem akademik IPDC.				
7	Kecepatan Akses	Sistem akademik IPDC cepat dalam merespon pengguna				
8		Sistem akademik IPDC cepat dalam memproses transaksi				
9		Sistem akademik IPDC dapat diakses dengan cepat.				
10	Keandalan system	Sistem akademik IPDC dapat diakses kapan saja.				
11		Koneksi ke sistem akademik IPDC jarang terputus.				
12		Sistem akademik IPDC dapat memberikan layanan tanpa kesalahan.				
13		Sistem akademik IPDC stabil dan selama ini belum pernah terjadi kerusakan.				
14	Fleksibilitas	Sistem akademik IPDC fleksibel bagi pengguna dalam memberikan informasi terkait data dosen dan mahasiswa.				
15		Sistem akademik IPDC tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna				
16	Kegunaan fitur dan fungsi sistem	Sistem akademik IPDC memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan pengguna.				
17		Sistem akademik IPDC mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain.				
18	Keamanan	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem akademik IPDC.				
		Sistem informasi akademik memiliki sistem penanganan incident yang akurat dan cepat				

## BAGIAN KEDUA

**Petunjuk :**

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan kualitas informasi yang saat ini anda lihat, dapatkan dan rasakan tentang sistem informasi akademik (IPDC). Anda dimohon untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan anda terhadap masing-masing pernyataan tersebut dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari setiap pernyataan, dengan ketentuan sebagai:

**Skala Penilaian:**

1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

### B. KUALITAS INFORMASI

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			1	2	3	4
			K	C	B	SB
19	Akurasi	Sistem akademik IPDC memberikan informasi yang akurat				
20		Sistem akademik IPDC memberikan informasi yang terpercaya				
21		Sistem akademik IPDC menyajikan informasi yang meyakinkan				
22	Kelengkapan	Sistem akademik IPDC memberikan informasi yang lengkap dan detail				
23	Pemahaman	Informasi yang disajikan sistem akademik IPDC ringkas				
24		Sistem akademik IPDC menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti				
25		Sistem akademik IPDC menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca				
26	Ketepatan waktu	Sistem akademik IPDC memberikan informasi tepat waktu.				
27		Sistem akademik IPDC memberikan informasi yang up-to-date.				

28	Relevansi	Sistem akademik IPDC memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.				
29		Informasi yang disajikan sistem akademik IPDC relevan dengan kebutuhan pengguna.				

### BAGIAN KETIGA

#### Petunjuk :

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan kualitas layanan sistem informasi akademik yang saat ini anda lihat dan rasakan (IPDC). Anda dimohon untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan anda terhadap masing-masing pernyataan tersebut dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari setiap pernyataan, dengan ketentuan sebagai:

#### Skala Penilaian:

1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

#### C. KUALITAS LAYANAN

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			1	2	3	4
			K	C	B	SB
30	Kecepatan respon	Sistem akademik IPDC memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna				
		Sistem akademik IPDC memiliki kecepatan akses yang baik				
31	Kemampuan teknik	Sistem akademik IPDC didukung oleh teknisi professional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.				
32		Sistem akademik IPDC memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem akademik IPDC.				
33	Pelayanan setelahnya	Sistem akademik IPDC didukung dengan garansi terhadap sistem setelah sistem diimplementasikan.				
34		Garansi yang diberikan sistem akademik IPDC baik.				

## BAGIAN KEEMPAT

### Petunjuk :

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akademik yang saat ini anda lihat dan rasakan di (IPDC). Anda dimohon untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan anda terhadap masing-masing pernyataan tersebut dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari setiap pernyataan, dengan ketentuan sebagai:

### Skala Penilaian:

1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

### D. KEPUASAN Niat PENGGUNA

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			1	2	3	4
			K	C	B	SB
35	Efisiensi	Sistem informasi ademic IPDC dapat membantu pencarian informasi secara efisien				
36		Sistem akademik IPDC dapat membantu pengguna secara efektif terkait dengan data-data mahasiswa dan dosen				
37	Kepuasan	Kinerja sistem akademik IPDC memuaskan.				
38		Sistem akademik IPDC menarik dan tidak membosankan ketika digunakan				
39		Sistem akademik IPDC sangat bagus				
40		Sistem akademik IPDC sangat mudah digunakan				

**DATA PENELITIAN**

No	Nama	Identitas	
		M/f	Status
1	Adelino barreto de araujo	M	Mahasiswa
2	Afonsina da costa	F	Mahasiswa
3	Agatha vilanova sarmento	F	Mahasiswa
4	Agostinha maria	F	Mahasiswa
5	Agostinho moreira freitas	M	Mahasiswa
6	Agostinho moreira freitas	M	Mahasiswa
7	Albertina kikilay cruz monteiro	F	Mahasiswa
8	Aldina maria teresa da silva	F	Mahasiswa
9	Americo da cruz	M	Mahasiswa
10	Americo da cruz	M	Mahasiswa
11	Americo da silva simao	M	Mahasiswa
12	Américo da silva simões	M	Mahasiswa
13	Ana laura de fatima barreto	F	Mahasiswa
14	Anabela izadora nenita	F	Mahasiswa
15	Angela fonseca	F	Mahasiswa
16	Angela quiomar belo	F	Mahasiswa
17	Antero da costa	M	Mahasiswa
18	Antonino m. Guterres belo	M	Mahasiswa
19	Antonio m.g. Bello	M	Mahasiswa
20	Arestina da cunha	F	Mahasiswa
21	Armenia da costsa maria	F	Mahasiswa
22	Atunes ximenes amaral	F	Mahasiswa
23	Avelina alves gutierrez pereira	F	Mahasiswa
24	Avelino da costa	M	Mahasiswa
25	Belina gomes	F	Mahasiswa
26	Carla samento	F	Mahasiswa
27	Celestino amaral	M	Mahasiswa
28	Cesarina nunes	F	Mahasiswa
29	Damiao dos santos martins	M	Mahasiswa
30	Damião dos santos martins	M	Mahasiswa
31	Delfina amaral	F	Mahasiswa
32	Diana omeno	F	Mahasiswa
33	Domingas de deus	F	Mahasiswa
34	Domingas gutierrez	F	Mahasiswa
35	Domingos adlijno da c.	M	Mahasiswa
36	Domingos adriano da costa	M	Mahasiswa
37	Domingos martins gomes	M	Mahasiswa
38	Domingos mesquita	M	Mahasiswa

39	Duarte mau rai	M	Mahasiswa
40	Dulce moniz	F	Mahasiswa
41	Edi mendonsa	M	Mahasiswa
42	Elda dos santos	F	Mahasiswa
43	Elizita martins alves	F	Mahasiswa
44	Emercio gregorio levio	M	Mahasiswa
45	Emiliana augusta	F	Mahasiswa
46	Eugénia teresa freitas	F	Mahasiswa
47	Evangelina soares monis	F	Mahasiswa
48	Florinda soares maia	F	Mahasiswa
49	Francisco lasi	M	Mahasiswa
50	Francisco xavier da costa	M	Mahasiswa
51	Fransisco xavier da costa	M	Mahasiswa
52	Genilda maria dos santos	F	Mahasiswa
53	Gergorio viegas	M	Mahasiswa
54	Grégório mariano viegas soares	F	Mahasiswa
55	Higino de carvalho pereira	M	Mahasiswa
56	Honório soares	F	Mahasiswa
57	Imaculada da costa freitas	F	Mahasiswa
58	Inocencia margareta xavier	F	Mahasiswa
59	Isabel m. Sarmento	F	Mahasiswa
60	Isabel Da s.sarmento	F	Mahasiswa
61	Joana ivónia gusmão viegas	F	Mahasiswa
62	Joana martins babo	F	Mahasiswa
63	Josefa m. Ines	F	Mahasiswa
64	Julieta mafalda da costa	F	Mahasiswa
65	Justino de oliveira pereira	M	Mahasiswa
66	Juvenal freitas menejes	M	Mahasiswa
67	Laura serrão	F	Mahasiswa
68	Leonel belarmino da costa freitas	M	Mahasiswa
69	Leonito dos santos nunes	M	Mahasiswa
70	Lidia manuela paiva mau	F	Mahasiswa
71	Lidia seralina da cruz	F	Mahasiswa
72	Lourenca de jesus	F	Mahasiswa
73	Lúcio do rosario castro alves	M	Mahasiswa
74	Luzito pereira nunes	F	Mahasiswa
75	Madalena da costa maria	F	Mahasiswa
76	Madalena de jesus	F	Mahasiswa
77	Marcelino da silva	M	Mahasiswa
78	Maria noviana	F	Mahasiswa
79	Martinha soi	F	Mahasiswa



80	Martinha soi bere	F	Mahasiswa
81	Merlinda x. Ventura	F	Mahasiswa
82	Naceto do madeira	M	Mahasiswa
83	Napoleao gusmao	M	Mahasiswa
84	Natalia maria ximenes	F	Mahasiswa
85	Natalina mendonsa bareto	F	Mahasiswa
86	Noemia	F	Mahasiswa
87	Norbertina a. Pereira	F	Mahasiswa
88	Noria f. Paiva soares	F	Mahasiswa
89	Osorio m. Hornay	M	Mahasiswa
90	Pascoal dos santos ximenes	M	Mahasiswa
91	Pedro da silva magalhães	M	Mahasiswa
92	Rafael soares de calbalho	M	Mahasiswa
93	Rafael soares de carvalho	M	Mahasiswa
94	Raimiro da costa almeida	M	Mahasiswa
95	Ramirio da costa almeida	M	Mahasiswa
96	Reinaldo de jesus guteres	M	Mahasiswa
97	Reinaldo de jesus guterres	M	Mahasiswa
98	Ricardo ximenes de deus	M	Mahasiswa
99	Ricardo da costa riberio	M	Mahasiswa
100	Roberto horta	M	Mahasiswa
101	Rosvita dominica d. Quintas	F	Mahasiswa
102	Rosvita dominica dias quintas	F	Mahasiswa
103	Rychardo ximenes	M	Mahasiswa
104	Sandro dos santos	M	Mahasiswa
105	Santiago soares	M	Mahasiswa
106	Sipriano da costa	M	Mahasiswa

### HASIL PENGOLAHAN KUESIONER:

NO	QUALITY SYSTEM			INFORMATION KUALITY				SERVICE QUALITY			SATISFACTION INTENTION TO USE		
	QS1	QS8	QS10	IQ2	IQ3	IQ4	IQ8	SQ3	SQ4	SQ5	IU1	IU3	IU5
1	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
7	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
12	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
13	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
14	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
15	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
17	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
19	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
20	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
21	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
22	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
23	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
24	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
25	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
26	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
27	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
28	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
29	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
30	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
31	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
32	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
33	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
34	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
35	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
36	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00

37	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
38	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
39	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
41	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
42	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00
43	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
44	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
45	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
46	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
47	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
48	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
49	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
50	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
51	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
52	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
53	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
54	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
55	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
56	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
57	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
58	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
59	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
60	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
61	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
62	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
63	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
64	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
65	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00
66	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
67	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
68	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
69	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
70	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00
71	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00
72	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
73	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
74	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
75	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
76	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
77	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00

78	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
79	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
80	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00
81	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00
82	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
83	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
84	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
85	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
86	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
87	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
88	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
89	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
90	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00
91	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00
92	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00
93	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
94	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
95	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
96	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
97	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00
98	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
99	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
100	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00
101	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00
102	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00
103	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00
104	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00
105	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
106	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00