

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang kepuasan pengguna sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja dengan menggunakan model SERVQUAL, ditemukan beberapa hal yang penting untuk menjadi simpulan pada penelitian ini. Hasil hipotesis pada penelitian ini dengan memperhatikan nilai/skor dari *T-Statistic*  $> 1.96$  dan *P Values*  $< 0.05$ . Ditemukan dari 5 hipotesis terdapat 3 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Di bawah ini adalah penjelasan mengenai kelima hipotesis tersebut.

1. Pada penelitian ini, pihak trans jogja telah dengan baik menghadirkan fasilitas penunjang untuk penggunaan *Smart Card* agar dapat memudahkan pengguna dalam melakukan proses pembayaran. Namun, kurangnya pengetahuan yang dimiliki pengguna saat menggunakan *Smart Card*, membuat pengguna seringkali melakukan kesalahan pada saat meletakkan *Smart Card* pada mesin *scanner*. Kesalahan tersebut menyebabkan informasi yang terdapat pada *Smart Card* tidak dapat terbaca. Sehingga, walaupun pihak Trans Jogja telah dengan sangat baik menghadirkan fasilitas penunjang dari penggunaan *Smart Card*, namun hal tersebut tidak diiringi dengan kepuasan pengguna pada saat menggunakan *Smart Card* pada Trans Jogja.
2. Variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Hasil pengujian tersebut membuktikan jika sejauh ini pengguna sudah merasa jika pihak Trans Jogja telah memberikan layanan sesuai dengan apa yang sebelumnya dijanjikan kepada pengguna layanan *Smart Card*. Saat ini, pengguna sudah merasakan kemudahan yang dijanjikan Trans Jogja saat melakukan proses pembayaran menggunakan *Smart Card*, sehingga pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *Smart Card* dan pengguna juga sudah merasa jika harapan mereka akan layanan yang diterima terkait penggunaan *Smart Card* telah terpenuhi.

3. Variabel *Responsiveness* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Pada penelitian ini, pengguna layanan *Smart Card* merasa jika pihak Trans Jogja sejauh ini belum secara maksimal memberikan layanan terbaik kepada pengguna *Smart Card*. Baik saat memberikan bantuan kepada pengguna ketika mengalami kendala dalam menggunakan *Smart Card*, serta perhatian yang diberikan kepada pengguna secara tepat dan cepat terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*. Hingga pada akhirnya pengguna merasa, jika apa yang mereka harapkan dari layanan yang seharusnya mereka dapatkan dari Trans Jogja belum memenuhi harapan dan memuaskan mereka. Sehingga diharapkan kedepannya Trans Jogja dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi agar pengguna bisa merasa puas terhadap layanan *Smart Card* yang digunakan.
4. Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Hasil pengujian tersebut membuktikan jika pengguna Trans Jogja merasakan jaminan akan kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak Trans Jogja selama pengguna menggunakan layanan *Smart Card*. Sehingga pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *Smart Card* dan pengguna sudah merasa jika harapan mereka akan layanan yang diterima dari Trans Jogja terkait *Smart Card* telah terpenuhi.
5. Variabel *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Hasil pengujian tersebut membuktikan jika pengguna Trans Jogja dapat merasakan kepedulian yang diberikan oleh pihak Trans Jogja kepada pengguna terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*. Sehingga pengguna merasa puas terhadap layanan *Smart Card* yang telah digunakan sejauh ini dan penggunapun merasa harapan mereka akan layanan yang mereka terima dari pihak Trans Jogja telah terpenuhi dengan baik. Hal tersebut tentunya dapat membangun minat pengguna untuk terus menggunakan Trans Jogja.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga perlu dilakukan peningkatan terkait penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Bagi penelitian selanjutnya, dapat mencoba analisis dengan menggunakan model kepuasan pengguna yang lain. Hal ini dikarenakan hampir sebagian dari hipotesis yang ada dalam penelitian ini ditolak. Selain itu, juga dapat menambah faktor atau variabel laten lain beserta indikator pengukurannya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna agar lebih menguatkan pengukuran tingkat kepuasan dengan lebih maksimal. Selanjutnya, juga dapat menambahkan jumlah sampel yang akan diteliti sehingga hasil akan semakin baik dan akurat.
2. Bagi pihak Trans Jogja sebagai pihak yang mengembangkan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* diharapkan dapat melakukan perbaikan pada faktor *tangible* dan *responsiveness* agar dapat meningkatkan kepuasan penggunanya selama menggunakan *Smart Card* sebagai metode pembayaran pada Trans Jogja. Selain itu, diharapkan pihak trans joga juga dapat terus mengembangkan faktor *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Dari hasil penelitian ini, ketiga faktor tersebut terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja, agar kepuasan pengguna semakin baik lagi ke depannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. I. Ali, M. I. Akmal, A. L. Alfisyahrin, N. F. Indrawan, and S. D. S. Tikson, "MAKASSAR SMART TRANSPORTATION : Penerapan Mamminasata Apps dan Mamminasata Card guna optimalisasi Bus Rapid Transit ( BRT ) Kota Makassar," *J. Bisnis, Manaj. dan Inform.*, vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2017.
- [2] M. Poku-Boansi and G. Marsden, "Bus rapid transit systems as a governance reform project," *J. Transp. Geogr.*, vol. 70, pp. 193–202, 2018, doi: 10.1016/j.jtrangeo.2018.06.005.
- [3] T. Jogja, "Trans jogja bus," pp. 2–3, 2016.
- [4] R. USMAN, "Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran," *Yuridika*, vol. 32, no. 1, p. 134, 2017, doi: 10.20473/ydk.v32i1.4431.
- [5] H. Budianto, L. Yohanes, and N. W. Nugroho, "Aplikasi Teknologi Informasi 2004 Aplikasi Pembayaran Jalan Tol dengan Smart Card Menggunakan Algoritma Enkripsi Idea dan 3DES : Studi Kasus pada PT . Citra Marga Nusaphala Persada," pp. 9–17, 2004.
- [6] D. Wulandari, "Identifikasi Sistem Pembayaran Transjakarta Menggunakan Smart Card," *UG J.*, vol. 6, 2012.
- [7] B. S. E. Prakoso, "Kajian Kualitas Pelayanan Trans Jogja di Beberapa Jalur di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya Berdasarkan Persepsi Penumpang Imas Midita Putri," *J. Bumi Indones.*, 2019.
- [8] M. Syarif, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan KRL Komuter terhadap Adopsi Inovasi Sistem Tiket Tunggal Elektronik Smart Card Untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal di Jakarta," *J. Telekomun. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, p. 85, 2017, doi: 10.22441/incomtech.v6i1.1150.
- [9] Syamsi, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SISWA BIMBINGAN DAN KONSULTASI BELAJAR AL QOLAM BANDARLAMPUNG," *J. Ekon. Pendidik.*, vol. 5, no. 1, pp. 18–36, 2008.
- [10] R. Ekasar and E. Al., "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL," *J. Darussalam dan J. Pendididkan*, vol. IX, no. 1, pp. 86–93, 2017.
- [11] R. S. S. Wibowo, W. Weningtyas, S. Rahma, P. Magister, and T. Sipil, "Kualitas pelayanan sistem informasi pada angkutan umum transjakarta," *J. Transp.*, vol. 18, no. 1, pp. 67–76, 2018.
- [12] Y. Z. Herlianta and S. R. Giyarsih, "Persepsi Dan Penggunaan Smartcard Untuk Meningkatkan Pelayanan Sistem Transportasi Pada Transjogja Di Kota Yogyakarta," p. 10, 2015.
- [13] V. Y. M. Suratno and A. Kurniawan, "KAJIAN TINGKAT EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-TICKETING OLEH PENUMPANG BATIK SOLO TRANS DI SURAKARTA DAN SEKITARNYA," *Sereal Untuk*, vol. 51, no. 1, p. 51, 2018.
- [14] K. A. S. Diptha, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Menggunakan Uang Elektronik Kartu Flazz Bca Di Lingkungan Anantara Seminyak Resort - Bali," *J. Pendidik. Ekon. Undiksha*, vol. 9, no. 1, p. 167, 2017, doi: 10.23887/jjpe.v9i1.20002.
- [15] A. Fuad and E. Harisun, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2019, doi: 10.33387/jiko.v2i1.1041.

- [16] F. Wasisto, "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BELLBOY DENGAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG JURUSAN PARIWISATA UNIVERSITAS NEGERI PADANG Wisuda Periode Maret 2016 HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BELLBOY DENGAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG Program Studi," 2016.
- [17] W. Mardikawati and N. Farida, "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 64–75, 2013, doi: 10.14710/jab.v2i1.5355.
- [18] A. Irnandha and A. Utama, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY THROUGH," *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 5, no. 2, pp. 660–669, 2016.
- [19] A. U. Gunadarma, D. Trihasta, J. Fajaryanti, U. Gunadarma, U. Gunadarma, and E. Sistem, "' E-payment ' SISTEM," no. Kommit, pp. 20–21, 2008.
- [20] U. W. Iskandar, "Perancangan Sistem Jaringan Client-Server Antara Loker Tol Dengan Kantor Pengelola Tol dan Otomatisasi Pembayaran Loker Tol Berlangganan Dengan Menggunakan Smart Card," 2011.
- [21] M. Ginting and D. I. Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd)," *J. Tek. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 182–195, 2016, [Online]. Available: <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/27>.
- [22] S. Janti, "ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN," *SNAST*, pp. 155–160, 2014.
- [23] F. Yusup, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF," *J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [24] L. R. Harris and G. T. L. Brown, "Mixing interview and questionnaire methods: Practical problems in aligning data," *Pract. Assessment, Res. Eval.*, vol. 15, no. 1, 2010.
- [25] I. Etikan, "Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling," *Am. J. Theor. Appl. Stat.*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.11648/j.ajtas.20160501.11.
- [26] S. W. Perangin-angin, "ANALISIS PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT . MIROTA NAYAN MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD," 2020.
- [27] H. J. Astuti, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan," *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2007, [Online]. Available: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.
- [28] N. Hafiz and F. Alam, "Applying Servqual Model To Measure Online Customer Applying Servqual Model To Measure Online," *Stud. UBB Negot.*, vol. 61, no. 4, pp. 121–136, 2016.
- [29] W. B. T. S. Putra and R. Andriani, "The Intersection of Marketing and Human Resource Disciplines: Employer Brand Equity as a Mediator in Recruitment Process," *Int. J. Innov. Sci. Res. Technol.*, vol. 4, no. 12, pp. 465–475, 2019, [Online]. Available: [www.ijisrt.com](http://www.ijisrt.com).
- [30] M. F. NUGROHO, "PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP



KEPUASAN KONSUMEN HONDA UTAMA MOTOR YOGYAKARTA,” 2016.

- [31] J. Ismanto, D. N. Sari, and I. Nurnida, “Analisis Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Kontrol,” *J. Disrupsi Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 45–64, 2017, [Online]. Available: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/article/view/3641/2835>.
- [32] E. Saputri, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual,” *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [33] H. Wijaya, I. S. Beik, and B. Sartono, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta,” *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 3, no. 3, pp. 417–426, 2017, doi: 10.17358/jabm.3.3.417.
- [34] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [35] Tri Wibowo, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT.JNT,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 923–931, 2017.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Dhea Indriani Putri Aprilli, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri UAJY. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai tingkat kepuasan pelanggan Trans Jogja terhadap penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card*. Untuk menunjang kelancaran dari penelitian ini, saya mohon kesediaan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan hanya digunakan untuk tujuan akademis atau kebutuhan penelitian ini saja,

Atas partisipasi serta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih banyak.

#### Bagian I. Profil Responden

Nama	
Jenis Kelamin	
Usia	
Pekerjaan	

#### Bagian II. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Berikut ini merupakan pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja. Pilihlah 1 dari 5 pilihan jawaban pada setiap pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda centang (✓) sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i.

Dengan keterangan jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

## 1. Variabel Tangible

Pernyataan-pernyataan di bawah ini berhubungan dengan bukti fisik seperti fasilitas yang ada di Trans Jogja terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Sistem pembayaran tiket Trans Jogja yang digunakan saat ini memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran.					
2	Bentuk fisik tiket pembayaran berbasis <i>Smart Card</i> yang disediakan Trans Jogja saat ini memudahkan pengguna.					
3	Pengguna merasa nyaman terhadap fasilitas tempat pembelian tiket berbasis <i>Smart Card</i> bagi pengguna Trans Jogja.					
4	Pengguna merasa puas terhadap pintu/gate masuk dari sistem tiket berbasis <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja					
5	Pengguna merasa terbantu dengan adanya petunjuk penggunaan <i>Smart Card</i> yang telah disediakan oleh pihak Trans Jogja.					
6	Fasilitas pengisian saldo <i>Smart Card</i> di luar dan dalam halte yang memudahkan pengguna saat ingin melakukan pengisian ulang saldo.					



## 2. Variabel Reliability

Beberapa pernyataan di bawah ini terkait kemampuan Trans Jogja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pelanggan terkait terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Akses masuk dan keluar halte serta bis Trans Jogja dengan menggunakan <i>Smart Card</i> cukup cepat.					
2	Batas saldo terendah dan tertinggi dari <i>Smart Card</i> yang ditetapkan pihak Trans Jogja sesuai dengan kebutuhan pengguna.					
3	Pengguna tidak merasa terbebani terhadap biaya untuk pembayaran lainnya dari penggunaan <i>Smart Card</i> .					
4	Pihak Trans Jogja memberikan layanan yang berkenan di hati konsumen terkait penggunaan sistem pembayaran <i>Smart Card</i> .					

## 3. Variabel Responsiveness

Sejumlah pernyataan berikut ini terkait kesediaan dari Trans Jogja untuk membantu dan memberikan perhatian kepada pengguna secara tepat dan cepat terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Pihak Trans Jogja bersedia menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait penggunaan <i>Smart Card</i> .					
2	Pihak Trans Jogja selalu memberikan informasi yang jelas					

	terkait penggunaan <i>Smart Card</i> .					
3	Pengguna merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Jogja apabila terdapat kendala dalam penggunaan <i>Smart Card</i>					
4	Pengguna merasa puas terhadap kepedulian dari pegawai Trans Jogja jika pengguna mengalami permasalahan dengan <i>Smart Card</i>					
5	Pengguna merasa puas terhadap kesungguhan dari pegawai dalam menyelesaikan permasalahan pengguna yang ditimbulkan dari penggunaan <i>Smart Card</i>					

#### 4. Variabel Assurance

Pernyataan-pernyataan di bawah ini terkait dengan jaminan yang diberikan pihak Trans Jogja kepada pengguna terkait penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Kepercayaan pengguna terhadap layanan <i>Smart Card</i> yang ada pada Trans Jogja.					
2	Pengguna merasakan keamanan ketika menggunakan <i>Smart Card</i> untuk aktivitas pembayaran.					
3	Pengguna merasa nyaman ketika menggunakan layanan <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja					
4	Kesopanan dari pihak Trans Jogja dalam menjelaskan layanan <i>Smart Card</i> kepada Pengguna.					

5	Karyawan Trans Jogja memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai saat melayani setiap konsumen.					
---	--	--	--	--	--	--

### 5. Variabel Empathy

Beberapa pernyataan di bawah ini terkait dengan kepedulian yang diberikan pihak Trans Jogja kepada pengguna terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Trans Jogja memiliki karyawan yang dapat memahami setiap keinginan pengguna terkait penggunaan <i>Smart Card</i> .					
2	Jam Operasional Trans Jogja saat ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.					
3	Layanan <i>Smart Card</i> yang dihadirkan sejauh ini membangun minat pengguna dalam menggunakan Trans Jogja.					
4	Trans Jogja memberikan pelayanan keluhan konsumen terkait penggunaan <i>Smart Card</i> melalui kontak keluhan dan saran yang telah disediakan.					

## 6. Kepuasan Pelanggan

Sejumlah pernyataan di bawah ini berkaitan dengan kepuasan pengguna Trans Jogja terkait dengan penggunaan sistem pembayaran *Smart Card*.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Pengguna Merasa Puas terhadap penggunaan Sistem Pembayaran <i>Smart Card</i> yang digunakan saat ini.					
2	Pengguna Merasa Puas terhadap penggunaan teknologi <i>Smart Card</i> yang digunakan saat ini.					
3	Pengguna Merasa Puas terhadap kualitas pelayanan pihak Trans Jogja terkait penggunaan <i>Smart Card</i> .					
4	Pengguna merasa puas terhadap tarif harga tiket dengan menggunakan <i>Smart Card</i> saat ini.					
5	Pengguna akan merekomendasikan penggunaan <i>Smart Card</i> pada Trans Jogja kepada orang lain.					

## Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Bagian I Kuesioner - Profil Responden					Bagian II Kuesioner - Pengukuran Kepuasan Pengguna																													
Nomor Rspdn	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Tangible						Reliability				Responsivness					Assurance					Empathy				Kepuasan Pengguna					
					1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1	Eleonora	P	20	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
2	Intan Permata	P	25	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Bellano	L	27	Karyawan	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	Ukit	P	19	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	5	4	4	3	4	2	3	1	2	5	5	5	4	4	
5	Nabilla dea	P	20	Mahasiswa	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	
6	Nando Efendo	L	34	Pegawai Negri	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	2	5	5	3	4	5	5	5	5	4		
7	Andro Edi Wicaksono	L	27	Tenaga Pendidik	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Putri Septiya	P	25	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	
9	Mega	P	22	Karyawan	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	
10	Sri Ambar	P	30	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	
11	Fahriza Ayu	P	20	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
12	Oscar	L	21	Mahasiswa	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	
13	Muhammad Destya	L	21	Karyawan	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	
14	Nur Linda	P	18	Siswa	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	
15	Rizaldi	L	26	Karyawan	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
16	Ayu Rahma	P	27	Pegawai Negri	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	
17	Amalia Annisa	P	19	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
18	Risa Yundha	P	19	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
19	Oktavianus	L	23	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
20	Rere	L	22	Karyawan	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	2	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
21	Dewi Skolastika	P	27	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	
22	Mulyadi	L	28	Tenaga Pendidik	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	

23	Aldo Pangaribuan	L	24	Wiraswasta	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
24	Adam Renaldi	L	21	Mahasiswa	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5		
25	Angelica Agnes Atiani	P	18	Siswa	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5			
26	Intan Pratiwi	P	19	Karyawan	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4		
27	Maria Arta	P	23	Karyawan	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
28	Annisa Vero kurniasari	P	22	Mahasiswa	3	3	2	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4		
29	Aron Manullang	L	25	Wiraswasta	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	5		
30	Caca Anisa	P	23	Karyawan	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5		
31	Win Narni	L	33	Tenaga Pendidik	5	5	5	5	4	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	5	5		
32	Miko Orlando	L	24	Karyawan	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4		
33	Tantry Hamidah	P	18	Siswa	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
34	Ema Rosalina	P	19	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
35	Dicky	L	23	Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
36	Dipta	L	23	Mahasiswa	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	
37	Rini Desi Wulandari	P	25	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5		
38	Putri Wiranda	P	29	Karyawan	5	5	5	5	5	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3		
39	Ria Wijaya	P	23	Wiraswasta	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	
40	Galih Handika	L	30	Karyawan	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4
41	Puput	P	18	Siswa	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	
42	Icha Pnjaitan	P	21	Mahasiswa	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3
43	Dewi Anandra ria	P	18	Siswa	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
44	Kidung Asmoro Jati	L	21	Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Figo Pratama	L	19	Mahasiswa	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	5	3	2	2	4	4	4	3	3	
46	Muhammad Ilham	L	19	Mahasiswa	3	3	3	3	2	4	2	3	1	3	5	4	5	3	2	4	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	2	2	4	
47	Susi Indrayanti	P	21	Mahasiswa	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	2	2	4
48	Magdalena	P	22	Mahasiswa	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3



49	Rima Amelia	P	17	Siswa	3	3	4	2	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4				
50	Aditya	L	26	Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4				
51	Andrika Desi	P	16	Siswa	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5				
52	Irjan Jayadi	L	16	Siswa	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4				
53	Yunita Azaria	P	27	Ibu Rumah Tangga	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5				
54	Purwoko Aji	L	29	Wiraswasta	3	4	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4			
55	Indra Giras Umugaida	P	30	Tenaga Pendidik	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5				
56	Irul	L	32	Pegawai Negri	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4			
57	Larasati	P	35	Ibu Rumah Tangga	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3				
58	Yoga Panji Nugroho	L	27	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3			
59	Dion Rae Panggabean	L	28	Karyawan	4	4	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5
60	Ratih Kencana Sari	P	27	Karyawan	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
61	Cindy Manurung	P	24	Mahasiswa	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5		
62	Dana Pntri	L	28	Tenaga Pendidik	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4		
63	Maria Nonna	P	18	Siswa	4	4	3	2	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5			
64	Santoso Akbar Tanjung	L	24	Mahasiswa	5	5	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
65	Andry Wahyu Tri Utomo	L	25	Karyawan	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
66	Immaniar Marpaung	P	27	Karyawan	3	4	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4		
67	Hisyam Muhammad	L	23	Mahasiswa	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	Alif Rahmat Insani	L	23	Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5		
69	Nurul	P	40	Ibu Rumah Tangga	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5		
70	Hendra Setiawan	L	28	Karyawan	4	5	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3			
71	Ratna Rima Amelia	P	17	Siswa	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3		
72	Nur Cahyo	L	25	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
73	Mahendra Sanjaya	L	24	Wiraswasta	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4		

74	Sagita Aprillia	P	23	Mahasiswa	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
75	Yohana Pabala	P	36	Ibu Rumah Tangga	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
76	Rama Abdan	L	33	Karyawan	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4
77	Riko Adventus	L	25	Karyawan	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
78	Linda Puspita Sari	P	26	Ibu Rumah Tangga	4	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4
79	Egy Saputra	L	24	Pedagang	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3
80	Kuni Afifah	P	19	Mahasiswa	3	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
81	Andika Budi	L	27	Karyawan	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
82	Natalia Putri	P	25	Karyawan	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4
83	Anggie Aura Putri	P	23	Mahasiswa	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
84	Yoga adi setiawan	L	22	Mahasiswa	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4
85	Anang dwi putra	L	21	Mahasiswa	3	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Hanafi	L	23	Mahasiswa	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	
87	Sri Mulyani	P	33	Pegawai Negri	5	5	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5
88	Megasari	P	26	Karyawan	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	
89	Antonio Pradana	L	27	Ibu Rumah Tangga	4	4	3	3	3	3	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	1	2	2	2	3
90	Ratna	P	18	Siswa	3	3	2	2	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4
91	Agil Setiawan	L	22	Mahasiswa	4	5	2	3	2	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
92	Putra	L	21	Karyawan	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5
93	Nur indah	P	24	Karyawan	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
94	Rizky Pratama	L	27	Wiraswasta	3	4	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4
95	Susi rahma	P	17	Siswa	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3
96	Ester Pangaribuan	P	17	Siswa	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3
97	Budianto	L	26	Karyawan	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Rolando	L	25	Karyawan	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	5	5
99	Yolanda Saputri	P	22	Mahasiswa	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5
100	Rima oktavia	P	28	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4

101	Dhani Amanda	L	21	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3
102	Ovie Putri	P	24	Karyawan	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3



### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

#### Tangible

##### Correlations

		T01	T02	T03	T04	T05	T06	Total
T01	Pearson Correlation	1	,909**	,804**	,772**	,816**	,831**	,924**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T02	Pearson Correlation	,909**	1	,736**	,699**	,746**	,731**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T03	Pearson Correlation	,804**	,736**	1	,935**	,887**	,787**	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T04	Pearson Correlation	,772**	,699**	,935**	1	,875**	,758**	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T05	Pearson Correlation	,816**	,746**	,887**	,875**	1	,726**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T06	Pearson Correlation	,831**	,731**	,787**	,758**	,726**	1	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,924**	,865**	,949**	,933**	,929**	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

#### Reliability

##### Correlations

		RY01	RY02	RY03	RY04	Total
RY01	Pearson Correlation	1	,885**	,780**	,832**	,921**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
RY02	Pearson Correlation	,885**	1	,843**	,879**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
RY03	Pearson Correlation	,780**	,843**	1	,876**	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
RY04	Pearson Correlation	,832**	,879**	,876**	1	,955**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000

N		100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,921**	,951**	,938**	,955**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100

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

### Responsiveness

#### Correlations

		RS01	RS02	RS03	RS04	RS05	Total
RS01	Pearson Correlation	1	,805**	,601**	,665**	,650**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RS02	Pearson Correlation	,805**	1	,665**	,736**	,711**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RS03	Pearson Correlation	,601**	,665**	1	,829**	,721**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RS04	Pearson Correlation	,665**	,736**	,829**	1	,756**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RS05	Pearson Correlation	,650**	,711**	,721**	,756**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,841**	,895**	,869**	,908**	,878**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Assurance

#### Correlations

		A01	A02	A03	A04	A05	Total
A01	Pearson Correlation	1	,671**	,683**	,709**	,678**	,838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
A02	Pearson Correlation	,671**	1	,831**	,811**	,691**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
A03	Pearson Correlation	,683**	,831**	1	,925**	,604**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
A04	Pearson Correlation	,709**	,811**	,925**	1	,629**	,935**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
A05	Pearson Correlation	,678**	,691**	,604**	,629**	1	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,838**	,905**	,929**	,935**	,801**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Empathy

#### Correlations

		E01	E02	E03	E04	Total
E01	Pearson Correlation	1	,631**	,571**	,660**	,829**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E02	Pearson Correlation	,631**	1	,614**	,749**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E03	Pearson Correlation	,571**	,614**	1	,729**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E04	Pearson Correlation	,660**	,749**	,729**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,829**	,862**	,849**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Kepuasan Pelanggan

#### Correlations

		KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	Total
KP01	Pearson Correlation	1	,897**	,700**	,718**	,801**	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP02	Pearson Correlation	,897**	1	,716**	,743**	,833**	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP03	Pearson Correlation	,700**	,716**	1	,768**	,770**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100



KP04	Pearson Correlation	,718**	,743**	,768**	1	,804**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP05	Pearson Correlation	,801**	,833**	,770**	,804**	1	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,901**	,917**	,886**	,895**	,927**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

#### Tangible

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T01	20,6500	15,402	,896	,947
T02	20,6400	15,667	,816	,954
T03	20,8600	13,798	,923	,941
T04	20,9700	13,060	,892	,948
T05	20,8200	14,068	,893	,945
T06	20,7100	15,400	,825	,952

#### Reliability

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RY01	12,5300	5,908	,866	,942
RY02	12,5000	6,091	,920	,932
RY03	12,7000	5,040	,875	,945
RY04	12,6400	5,283	,915	,926

#### Responsivness

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

RS01	16,8000	8,970	,763	,917
RS02	16,9300	7,945	,823	,905
RS03	16,8700	8,498	,793	,910
RS04	16,9100	8,224	,852	,899
RS05	16,8500	8,189	,800	,909

### Assurance

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A01	16,7300	8,442	,758	,921
A02	16,7800	8,113	,856	,904
A03	16,9700	7,039	,875	,899
A04	16,9900	7,101	,886	,896
A05	16,7300	8,623	,707	,930

### Empathy

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E01	12,9200	3,691	,694	,873
E02	12,9000	3,687	,757	,850
E03	13,0300	3,545	,720	,864
E04	13,0200	3,394	,830	,820

### Kepuasan Pelanggan

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP01	17,2100	7,016	,849	,927
KP02	17,2600	7,002	,874	,923
KP03	17,3500	6,331	,803	,939
KP04	17,2700	6,724	,831	,930
KP05	17,2300	6,785	,886	,920

## Lampiran 4. Hasil Karakteristik Responden

### Statistik

**Statistics**

		Jenis_kelamin	Umur	Pekerjaan
N	Valid	102	102	102
	Missing	0	0	0

### Umur

**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25	68	66,7	66,7	66,7
	26 - 35	32	31,4	31,4	98,0
	36 - 45	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

### Jenis Kelamin

**Jenis\_kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	47,1	47,1	47,1
	Perempuan	54	52,9	52,9	100,0
Total		102	100,0	100,0	

### Pekerjaan

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Siswa	46	45,1	45,1	45,1
	Karyawan	26	25,5	25,5	70,6
	Pegawai Negri	4	3,9	3,9	74,5
	Wiraswasta	9	8,8	8,8	83,3
	Ibu Rumah Tangga	11	10,8	10,8	94,1
	Tenaga Pendidik	5	4,9	4,9	99,0
	Pedagang	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

## Lampiran 5. Rumus Perhitungan Kategorisasi

<i>Tangible</i>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 6 \times 5 = 30$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 6 \times 1 = 6$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$
	$= \frac{30 - 6}{3}$
	$= 8$

<i>Tangible</i>	
Kategori <i>Tangible</i> :	
Tinggi	$= 22 - 30$
Sedang	$= 14 - 21$
Rendah	$= 6 - 13$

<i>Reliability</i>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 4 \times 5 = 20$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 4 \times 1 = 4$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$
	$= \frac{20 - 4}{3}$
	$= 5,33$

<i>Reliability</i>	
Kategori <i>Reliability</i> :	
Tinggi	$= 14,67 - 20$
Sedang	$= 9,33 - 14,66$
Rendah	$= 4 - 9,32$

<b><i>Responsivness</i></b>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 5 \times 5 = 25$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 5 \times 1 = 5$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$ $= \frac{25 - 5}{3}$ $= 6,66$

<b><i>Responsivness</i></b>	
Kategori <i>Responsivness</i> :	
Tinggi	$= 18,32 - 25$
Sedang	$= 11,66 - 18,31$
Rendah	$= 5 - 11,65$

<b><i>Assurance</i></b>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 5 \times 5 = 25$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 5 \times 1 = 5$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$ $= \frac{25 - 5}{3}$ $= 6,66$

<b><i>Assurance</i></b>	
Kategori <i>Assurance</i> :	
Tinggi	$= 18,32 - 25$
Sedang	$= 11,66 - 18,31$
Rendah	$= 5 - 11,65$

<b><i>Empathy</i></b>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 4 \times 5 = 20$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 4 \times 1 = 4$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$ $= \frac{20 - 4}{3}$ $= 5,33$

<b><i>Empathy</i></b>	
Kategori <i>Empathy</i> :	
Tinggi	$= 14,67 - 20$
Sedang	$= 9,33 - 14,66$
Rendah	$= 4 - 9,32$

<b>Kepuasan Pengguna</b>	
Nilai Maximum Ideal (Xh)	$= 5 \times 5 = 25$
Nilai Minimum Ideal (Xp)	$= 5 \times 1 = 5$
Interval	$= \frac{Xh - Xp}{\text{Kategori}}$ $= \frac{25 - 5}{3}$ $= 6,66$

<b>Kepuasan Pengguna</b>	
Kategori Kepuasan Pengguna:	
Tinggi	$= 18,32 - 25$
Sedang	$= 11,66 - 18,31$
Rendah	$= 5 - 11,65$



## Lampiran 6. Hasil Uji Kategori Variabel Penelitian

### Tangible

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	58	56,9	56,9	56,9
	Tinggi	44	43,1	43,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

### Reliability

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	6	5,9	5,9	5,9
	Sedang	38	37,3	37,3	43,1
	Tinggi	58	56,9	56,9	100,0
Total		102	100,0	100,0	

### Responsivness

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1,0	1,0	1,0
	Sedang	26	25,5	25,5	26,5
	Tinggi	75	73,5	73,5	100,0
Total		102	100,0	100,0	

### Assurance

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	23	22,5	22,5	22,5
	Tinggi	79	77,5	77,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

## Empathy

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	2	2,0	2,0	2,0
	Sedang	23	22,5	22,5	24,5
	Tinggi	77	75,5	75,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

## Kepuasan Pengguna

		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1,0	1,0	1,0
	Sedang	21	20,6	20,6	21,6
	Tinggi	80	78,4	78,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

## TABEL REVISI

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Tambahkan batasan masalah: Kartu mana yang harus diteliti.	Batasan masalah telah ditambahkan. Terdapat pada Hal. 4
2.	Menambahkan syarat responden pada bagian metode penelitian.	Syarat responden telah ditambahkan pada Hal. 20
3.	Periksa tujuan penelitian, apakah menjawab permasalahan yang diangkat.	Tujuan penelitian telah diperbaiki. Terdapat pada Hal. 4
4.	Pastikan bagan keterkaitan terbaca.	Bagan keterkaitan telah diperbesar pada Hal. 5
5.	Judul tabel penelitian terdahulu diubah.	Judul tabel penelitian terdahulu telah diubah, terdapat pada Hal. 8
6.	Tambahkan penjelasan/justifikasi alasan hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan realita.	Penjelasan/justifikasi alasan hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan realita telah ditambahkan. Terdapat pada Hal. 56 - 57
7.	Tambahkan dasar penentuan hipotesis.	Telah ditambahkan dasar penentuan hipotesis pada Hal. 17 - 19
8.	Referensi hasil hipotesis harus sejalan.	Referensi hasil hipotesis yang tak sejalan telah diubah. Hal. 51 - 52 pada H1 Hal. 53 pada H3