

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan yang dilakukan menggunakan hasil dari uji hipotesis dan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh dari kecenderungan arah jawaban responden terhadap setiap item pernyataan yang telah diberikan melalui kuesioner penelitian ini. Adapun tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi *Helpdesk* KSI. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial bahwa pada faktor WebQual 4.0 hanya variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* yang memiliki hubungan positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *Helpdesk* KSI. Artinya semakin baik kualitas kegunaan dan kualitas interaksi pelayanan yang diberikan oleh *Helpdesk* KSI, semakin tinggi tingkat kepuasan dari pengguna. Namun pada hasil hipotesis secara parsial variabel *Information Quality* tidak terdapat hubungan secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *Helpdesk* KSI, yang berarti tinggi rendahnya kualitas informasi yang diberikan *Helpdesk* KSI tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada ketiga variabel dalam model WebQual 4.0, variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai paling tinggi yang berkontribusi meningkatkan kepuasan penggunanya terhadap *Helpdesk* KSI. Variabel *Service Interaction Quality* tersusun dari 7 item yaitu reputasi yang baik (S1), rasa aman dalam melakukan pelaporan (S2), informasi pribadi tersimpan aman (S3), menciptakan kesan secara personal (S4), membantu dalam menangani setiap permasalahan/ saran perbaikan/ permohonan(S5), mempermudah

pengguna untuk berkomunikasi (S6), rasa percaya akan pelayanan yang baik (S7). Dari hasil analisis deskriptif terhadap *Service Interaction Quality*, diperoleh hasil mayoritas pengguna memberikan jawaban sangat setuju untuk item S2, S3, S5, dan S7. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *Helpdesk* KSI sangat setuju terhadap *Helpdesk* KSI yang menciptakan rasa aman dalam melakukan pelaporan serta informasi pribadi dari pengguna tersimpan aman, dikarenakan Sistem Informasi *Helpdesk* KSI merupakan bagian dari sistem informasi resmi yang dimiliki Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pengguna juga sangat setuju terhadap *Helpdesk* KSI yang dapat membantu pengguna dalam menangani setiap permasalahan atau permohonan yang telah disampaikan pengguna. *Helpdesk* KSI juga mempermudah pengguna dalam berinteraksi dengan staf layanan Kantor Sistem Informasi dengan pelayanan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Maka dari itu, pelayanan yang baik serta penanganan masalah yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan penguasan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, dalam penggunaan model WebQual 4.0 dapat menambah atau mengkombinasi pendekatan/ *framework* lainnya dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu kualitas sistem informasi agar lebih menguatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dengan lebih maksimal.
2. Bagi Kantor Sistem Informasi sebagai pihak yang mengembangkan Sistem Informasi *Helpdesk* KSI diharapkan dapat terus melakukan pengembangan atau peningkatan pada *Helpdesk* KSI agar lebih memuaskan penggunaannya dengan mengacu pada faktor *Usability* dan *Service Interaction Quality*, karena faktor tersebut terbukti

memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggunaannya.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. S. Utami, “PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKEMBANGAN BISNIS,” *J. Akuntansi dan Sist. Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 61–67, 2010.
- [2] R. Sidh, “Peran Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 19–29, doi: 10.1021/jf60200a019.
- [3] M. Pradana, “Perencanaan Skema Sistem Informasi Untuk Aktivitas Manajemen,” *EKOMBIS Rev. J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 65–71, 2016, doi: 10.37676/ekombis.v4i1.155.
- [4] H. Agung *et al.*, *ITIL V3 DI PT XYZ SERVICE DESK SERVICES EVALUATION USING THE APPROACH OF SIX SIGMA AND ITIL V3 IN*. 2014.
- [5] E. M. Sipayung, C. Fiarni, and E. Aditya, “Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, 2017, doi: 10.22146/jnteti.v6i2.308.
- [6] B. Uddin, “Evaluasi Penerapan Manajemen Layanan Ti Menggunakan Kerangka Kerja It Infrastructure Library (Itil) Sub Domain Service Desk , Incident Management , Dan Problem Management,” vol. 8, pp. 171–177, 2014, [Online]. Available: <http://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/281>.
- [7] N. Q. Nada and S. Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 112–119, 2015.
- [8] N. Andriansyah Ferly and S. A. Putri, “Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt . Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual,” *Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 111–118, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/399>.
- [9] Winarti and L. C. Munggaran, “Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0,” *J. Ilm. Inform. Komput. Univ. Gunadarma*, pp. 6–14, 2014.

- [10] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: www.zamrudtv.com.
- [11] A. Hafiz, "Mengukur Kualitas Website Dengan Pendekatan," *Pros. Issn 2598 – 0246 / E-Issn 2598-0238*, vol. 14, no. 2, pp. 443–457, 2017.
- [12] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [13] N. Nofirman, N. Jalinus, and D. Irfan, "Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 19, no. 1, pp. 129–138, 2019, doi: 10.24036/invotek.v19i1.369.
- [14] R. E. Riyanto and O. S. Bachri, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0," *J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 1, no. 01, pp. 89–97, 2019, doi: 10.46772/intech.v1i01.41.
- [15] L. Amelia and I. Pradesan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 14, no. 1, pp. 57–63, 2019, doi: 10.30864/jsi.v14i1.249.
- [16] M. Rifqi Firdaus, D. Silvi Purnia, K. Handayani, and M. Fahmi Julianto, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [17] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Wequal 4.0," *JTSI*, vol. 01, no. 01, pp. 180–188, 2020.
- [18] E. Wawoluamaya, D. Sunarto, and S. Wulandari, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama," *J. Sist. Inf. dan Komput. Akunt.*,

- vol. 5, no. 11, pp. 159–172, 2016.
- [19] D. Mediana and A. I. Nurhidayat, “Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk (A-Desk) Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya),” *J. Manaj. Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 75–81, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/TIK/article/view/1495/1617>.
- [20] S. Syofian and A. Winandar, “Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/JTI/article/view/264/239>.
- [21] D. Setyo and D. A. Rahmawati, “Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna,” *J. Bisnis dan Ekon.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2015, [Online]. Available: [related:download.portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA \(Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat \(AP2T\) di PT. PLN \(Persero\) Area](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20SISTEM%20DAN%20KUALITAS%20INFORMASI%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PENGGUNA%20(Survei%20Pada%20Karyawan%20Pengguna%20Aplikasi%20Pelayanan%20Pelanggan%20Terpusat%20(AP2T)%20di%20PT.%20PLN%20(Persero)%20Area).
- [22] S. J. Barnes and R. Vidgen, “Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange,” *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [23] W. Sastika, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-commerce Traveloka,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. 2016 (SENTIKA 2016)*, vol. 2016, no. Sentika, pp. 18–19, 2016.
- [24] M. Akbar, A. Rachmadi, and A. D. Herlambang, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 7, pp. 2542–2548, 2018.
- [25] A. E. Yudistira, *Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan*

Importance And Performance Analysis. .

- [26] S. Barnes and R. Vidgen, "Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality," *Eur. Conf. Inf. Syst.*, pp. 1–9, 2000, [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74>.
- [27] D. Yulianto and T. Ismail, "Analisis Website Program Kreativitas Mahasiswa (PKM Center) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan WebQual 4 . 0 Analysis of Student Creativity Program Website at Ahmad Dahlan University," vol. 20, no. 2, pp. 325–334, 2021, doi: 10.30812/matrik.v20i2.1098.
- [28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [29] Priyono, "Metode Penelitian Kuantitatif," in *Zifatama Publishing*, Revisi 201., T. Chandra, Ed. Zifatama Publishing, 2016, pp. 105–106.
- [30] M. Rizki, M. Arhami, and Huzeni, "PERBAIKAN ALGORITMA NAIVE BAYES CLASSIFIER MENGGUNAKAN TEKNIK LAPLACIAN CORRECTION," *J. Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 39–45, 2021.
- [31] L. Nurjannah and D. Pratomo, "Pengaruh Komite Audit , Komisaris Independen Dan Kualitas Audit Terhadap Integritas Laporan Keuangan (Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012) Effect Of The Audit Committee , Commissioner Of Independent Audit Quality," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 1, no. 3, pp. 99–105, 2014, [Online]. Available: <https://id.scribd.com/document/268343040>.
- [32] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [33] M. I. Ukkas, "Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, p. 101, 2017, [Online]. Available: <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/1751/IMPLEMENTASI->

SKALA-LIKERT-PADA-METODE-PERBANDINGAN-
EKSPONENSIAL-UNTUK-MENENTUKAN-PILIHAN-ASURANSI.

- [34] W. Budiaji, “Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale),” *Ilmu Pertan. dan Perikan.*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013, [Online]. Available: <http://umbidharma.org/jipp>.
- [35] I. Pujihastuti, “Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian,” *J. Agribisnis Dan Pengemb. Wil.*, vol. 2, no. 1, p. h.44, 2010.
- [36] M. L. Rahimsyah, A. N. Hayati, R. N. Arapah, P. Studi, T. Informatika, and F. T. Informasi, “Analisis terhadap aplikasi whatsapp dan line menggunakan metode usability dalam teknologi komunikasi,” vol. 5, no. 2, pp. 321–326, 2021.
- [37] I. Maria, V. Wijaya, and K. Keni, “PENGARUH INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE DAN KONSEKUENSINYA TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT BEHAVIOR INTENTION (STUDI PADA SOCIAL COMMERCE INSTAGRAM),” vol. 5, no. 2, pp. 321–334, 2021.
- [38] N. M. Janna, “Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS,” *Artik. Sekol. Tinggi Agama Islam Darul Dakwah Wal-Irsyad Kota Makassar*, no. 18210047, pp. 1–13, 2020.
- [39] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [40] A. A. Waspodo and L. Minadaniati, “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Pt . Trubus Swadaya,” *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organ. Terhadap Organ. Citizsh. Behav. Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya Depo*, vol. 3, no. 1, pp. 1–16, 2012.
- [41] D. N. A. Janie, *Stasttik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. 2012.

- [42] N. Astriawati, "Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta," *Maj. Ilm. Bahari Jogja*, vol. XIV, no. regresi liner, pp. 22–37, 2016, [Online]. Available: <http://jurnal.amy.ac.id/index.php/MIBJ/article/view/90/89>.
- [43] Z. N. Afif and I. Mawardi, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah Terhadap Laba Melalui Variabel Intervening Pembiayaan Bermasalah Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2009-2013," *J. Ekon. Syariah Teor. dan Terap.*, vol. 1, no. 8, p. 565, 2015, doi: 10.20473/vol1iss20148pp565-580.
- [44] R. Zakaria, P. G. Howlett, J. Piantadosi, J. W. Boland, and N. H. Moslim, "Modelling catchment rainfall using sum of correlated gamma variables," *J. Teknol. (Sciences Eng.*, vol. 63, no. 2, pp. 85–88, 2013, doi: 10.11113/jt.v63.1918.
- [45] I. Imron, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F.Widayanto Depok," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 10, no. 1, pp. 32–37, 2019, doi: 10.36982/jig.v10i1.733.

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Kuesioner Bagian 1

"KUESIONER" KUALITAS SISTEM INFORMASI HELPDESK KSI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Kepada
Yth. Civitas Akademika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,
Saya Elbina Debora Muham, mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai Tingkat Kepuasan Civitas Akademika UAJY terhadap Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY .
Kuesioner ini ditujukan bagi Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa aktif yang pernah menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY (<https://ksi.uajy.ac.id/helpdesk/>).

Mohon bantuan bagi Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan serta rekan - rekan Mahasiswa/i yang merasa pernah menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini seakurat mungkin sesuai dengan pengalaman masing-masing saat menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY . Identitas dan data yang diperoleh dalam penelitian ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja.
Atas bantuan dan kesediaan anda , saya ucapkan terima kasih

Peneliti,

Elbina Debora Muham

Nama *

Jawaban Anda _____

Program Studi *

- Arsitektur
 - Teknik Sipil
 - Teknik Sipil Kelas Internasional
 - Manajemen
 - Akuntansi
 - Ekonomi Pembangunan
 - Manajemen Kelas Internasional
 - Akuntansi Kelas Internasional
 - Hukum
-
- Teknik Industri
 - Informatika
 - Teknik Industri Kelas Internasional
 - Teknik Industri (Program UAJY-ATMI)
 - Sistem Informasi
 - Biologi
 - Ilmu Komunikasi
 - Sosiologi
 - Magister Manajemen
 - Magister Teknik Sipil
 - Magister Hukum
 - Magister Informatika
 - Magister Arsitektur
 - Magister Ilmu Komunikasi
 - Yang lain: _____



Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Umur *

Jawaban Anda

Status *

- Dosen
- Karyawan
- Mahasiswa

Anda telah menggunakan Helpdesk KSI UAJY *

- 1 kali
- 2 - 3 kali
- 4 - 5 kali
- >5 kali

Jangka Waktu Helpdesk KSI UAJY dalam menangani Keluhan/ Saran Perbaikan/
Permohonan anda *

- <1 jam
- 1-4 jam
- 5 - 8 jam
- >1 hari

Help Topic yang pernah anda sampaikan pada Helpdesk KSI UAJY *

- Permasalahan/Kesalahan Data
- Permasalahan/Koneksi Jaringan/Hotspot/Internet
- Permasalahan/ Lupa Username/Password
- Permasalahan/ System Error/ Sistem Informasi
- Permohonan/ Aplikasi/ Sistem Informasi/ Software
- Permohonan/ Data/ Informasi
- Permohonan/ Panduan Penggunaan Aplikasi
- Saran Perbaikan/ Aplikasi/ Sistem Informasi/ Software
- Saran Perbaikan/ Layanan Email/Windows Live/Office
- Saran Perbaikan / Situs Kuliah
- Yang lain: _____



Bagian 2**KUESIONER PERTAMA****KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEGUNAAN HELPDESK KSI UAJY**

Petunjuk:

Berikut ini adalah pernyataan - pernyataan yang mengukur kepuasan anda terhadap kegunaan dari Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY . Terdapat 1-5 poin pada setiap pernyataan, anda diminta untuk memilih lingkaran (O) di bawah yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda ketahui atau sesuai dengan yang anda rasakan saat menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY.

Helpdesk KSI mudah dipelajari dan dioperasikan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Interaksi dengan Helpdesk KSI jelas dan dimengerti *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI mudah digunakan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memiliki tampilan yang menarik *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memiliki desain yang sesuai dengan website Helpdesk pada umumnya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk ksi menampilkan kompetensi di bidang penanganan
Permasalahan/Saran Perbaikan/ Permohonan seputar layanan IT UAJY *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI membawa dampak positif bagi saya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 3

KUESIONER KEDUA

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP INFORMASI DARI HELPDESK KSI UAJY

Petunjuk:

Berikut ini adalah pernyataan - pernyataan yang mengukur kepuasan anda terhadap informasi yang diberikan pada Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY . Terdapat 1-5 poin pada setiap pernyataan, anda diminta untuk memilih lingkaran (O) di bawah yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda ketahui atau sesuai dengan yang anda rasakan saat menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY.

Helpdesk KSI memberi Informasi yang akurat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memberi Informasi yang terpercaya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memberi informasi yang tepat waktu/update *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memberi informasi yang relevan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memberi informasi yang mudah dimengerti *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI memberi informasi secara detail *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI Memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 4**KUESIONER KETIGA****KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP INTERAKSI PELAYANAN DARI HELPDESK KSI UAJY**

Petunjuk:

Berikut ini adalah pernyataan - pernyataan yang mengukur kepuasan anda terhadap pelayanan dalam berinteraksi pada Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY . Terdapat 1-5 poin pada setiap pernyataan, anda diminta untuk memilih lingkaran (O) di bawah yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda ketahui atau sesuai dengan yang anda rasakan saat menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY.

Helpdesk KSI menunjukkan reputasi yang baik terhadap penggunanya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa aman untuk melakukan pelaporan mengenai Permasalahan/Saran Perbaikan/ Permohonan terhadap Helpdesk KSI *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Informasi pribadi tersimpan dengan aman *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI menciptakan kesan personal *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI membantu saya dalam menangani Permasalahan/ Saran Perbaikan/Permohonan yang telah saya sampaikan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Helpdesk KSI mempermudah untuk berkomunikasi dengan Staff Layanan Kantor Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya percaya bahwa pelayanan yang diterima akan baik dan sesuai dengan topik Permasalahan/ Saran Perbaikan/ Permohonan yang telah saya sampaikan . *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 5**KUESIONER KEEMPAT**

Pernyataan berikut mengukur kepuasan anda terhadap Helpdesk KSI secara keseluruhan . Anda diminta untuk memilih lingkaran (O) di bawah yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda ketahui atau sesuai dengan yang anda rasakan saat menggunakan Sistem Informasi Helpdesk KSI UAJY.

Saya merasa website Helpdesk KSI sudah sangat baik secara keseluruhan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Lampiran 1. 2. Data Kuesioner Responden

No. Resp	Variabel <i>Usability</i>							Variabel <i>Information Quality</i>							Variabel <i>Service Interaction Quality</i>							Kepuasan Pengguna
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Y
1	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3
2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	2	3	2	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
6	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
10	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4
12	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
14	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
15	5	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
17	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	3	4	3	2	4	5	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	4
19	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3
20	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4
24	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
25	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
27	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
28	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
30	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
32	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4
35	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
37	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4
38	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
39	4	4	4	2	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
41	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4
42	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3
43	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
44	2	4	4	1	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5
45	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5
47	3	1	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	3	3	4	1	3	2	1	1
48	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	2	1	2	5	5	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	3	5	4	5	4
53	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

56	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5
58	2	3	4	1	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4
59	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
60	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
61	3	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
62	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
63	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
65	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
66	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
71	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
73	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
74	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
75	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5
76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5
78	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
79	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
80	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

86	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4
87	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
92	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
93	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4
94	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
95	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
96	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4
97	4	4	5	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4
98	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
100	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	3	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4
104	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
105	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
107	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
108	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
109	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3
111	3	4	3	2	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4
112	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
115	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

116	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
123	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
124	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5
125	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
126	4	5	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
130	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
131	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3
132	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
133	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
134	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
135	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
136	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	5	5	2	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
138	3	5	4	2	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4
139	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3
140	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
141	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2
142	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
144	4	2	2	2	2	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4
145	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4

146	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4
147	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5
148	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
149	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3
153	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4
154	4	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
155	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
156	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
157	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
160	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	5	3	4	5
161	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
162	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4
163	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
164	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	5	3	5	5	3	5	4
165	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
166	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
167	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
170	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
171	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
172	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
173	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4
175	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

176	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
177	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
178	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4
181	4	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
182	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4
183	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4
185	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
186	3	3	3	2	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4
187	3	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2
188	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5
190	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
191	4	4	4	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	2	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
193	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5
194	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
196	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
197	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2
199	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
200	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
201	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4
202	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
204	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3
205	2	2	4	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3

236	2	2	3	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3
237	3	4	2	1	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	5	3	4	4	4
238	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
239	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
240	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5
241	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
242	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
243	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
245	2	2	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3
246	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
248	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
249	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
251	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
252	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
253	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4
254	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4
255	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4
256	4	4	5	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	4	3
257	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3
258	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
259	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
260	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	5	3	2	5	3	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
264	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4

266	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
267	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	4	3	4	3
268	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
270	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	4	4	2	5	4	4	4	5
271	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
272	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
273	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5
274	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
275	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	3	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
277	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
280	2	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3
281	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
282	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
283	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
284	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5
285	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
286	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
287	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5
289	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
290	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
291	3	4	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	1	5	4	5	4
292	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
294	5	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	4	4	1	2	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4

296	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
297	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
298	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4
300	1	1	5	2	3	3	3	1	3	4	3	1	5	3	2	5	5	5	1	1	1	1
301	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
302	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5
303	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
305	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
306	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
307	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3
308	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3
309	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3
311	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
314	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
315	4	4	4	2	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
316	5	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
319	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5
320	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
324	2	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4
325	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

326	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	2	4	2	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
328	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
329	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
330	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
333	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
334	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
335	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4
336	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
337	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
338	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
339	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
340	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4
341	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3
345	2	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4
346	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
347	3	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3
348	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
349	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
350	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3
352	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	4	4
353	4	4	4	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4
355	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3

356	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
357	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	3	4	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3
359	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
360	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4
361	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
362	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
363	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
365	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
366	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
368	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
369	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
370	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
371	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
373	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
374	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
375	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3
376	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
378	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
379	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
380	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

TABEL REVISI

NO	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1	Kenapa perlu pengukuran? Masalahnya apa? LB dan RM perlu dirubah	LB dan RM sudah dirubah dalam bagan keterkaitan (Gambar 1.1, hal 7) dan penjelasan di rumusan masalah 1.2 (hal.4)
2	Judul perlu dijelaskan Helpdesknya siapa/apa	Telah dijelaskan pada bagian judul mengenai Helpdesk KSI pada halaman sampul
3	Metode sampling disesuaikan dengan kenyataan (purposive. Tambah karakteristik)	Metode Sampling telah disesuaikan menggunakan teknik purposive sampling (hal. 26)
4	Mengapa tujuan di bagan keterkaitan dan di 1.4 tidak sama?	Telah disesuaikan bagan keterkaitan dan 1.4 (hal. 4)
5	Jelaskan WebQual 4.0 dengan lebih rinci	Dimensi WebQual 4.0 telah dijelaskan lebih rinci. (hal 17)