

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini telah berhasil dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut merupakan hasil penelitian yang didapatkan melalui data yang diterima.

1. Temuan menyatakan bahwa *Usability* dan *Service Interactin Quality* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Information Quality* tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemerintahan Kabupaten Malinau perlu memprioritaskan peningkatan *Usability* dan *Service Interaction Quality* untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan situs web mereka
2. penelitian ini mendapatkan dan menegaskan bahwa pentingnya faktor *Usability* dan *Service Interaction Quality* dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna pada *website* pemerintah Kabupaten Malinau. Fokus pada faktor-faktor ini dapat menghasilkan pengalaman yang lebih baik, tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, dan hubungan yang lebih kuat antara pengguna/masyarakat dan pemerintah. Meskipun *Information Quality* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, mengatasi kekurangan-kekurangannya dapat berkontribusi pada peningkatan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pemerintahan Kabupaten Malinau sebaiknya memprioritaskan ketiga faktor tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dan pada akhirnya mencapai tingkat *User Satisfaction* yang lebih tinggi.
3. Secara keseluruhan, *website* pemerintahan Kabupaten Malinau sudah sangat baik. Namun, ada beberapa permintaan yang diharapkan oleh masyarakat mengenai pembaruan informasi dan tingkat kelengkapan

informasi yang disajikan oleh *website* pemerintahan kabupaten Malinau

7.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian, disarankan kepada pemerintah Kabupaten Malinau untuk fokus pada peningkatan *Usability*, *Service Interaction Quality*, dan *Information Quality* pada *website* pemerintahan. Langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah menyediakan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, meningkatkan kecepatan dan kinerja *website*, mengoptimalkan struktur informasi, serta memastikan pembaruan informasi yang tepat waktu, dan pada akhirnya perlunya diperhatikan pada peningkatan interaktivitas, penyediaan informasi yang lengkap dan terperinci, dan respons pemerintah terhadap permintaan, keluhan, informasi dari masyarakat atau pengguna. Jika memungkinkan penelitian yang akan dilakukan pada masa yang akan datang akan mengukur kualitas *website* pemerintahan Kabupaten Malinau menggunakan metode lain dan memperluas jangkauan kuesioner sehingga mendapatkan data yang lebih akurat agar hasil yang didapatkan bisa mempercepat perkembangan *website* yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Muchdie dan M. Nurrasyidin, "Technological Progress and Human Development: Evidence From Indonesia," *J. Ekon. Stud. Pembang.*, vol. 20, no. 1, 2019, doi: 10.18196/jesp.20.1.5018.
- [2] C. A. Cholik, "Teknologi Informasi, ICT," *J. Fak. Tek.*, vol. 2, no. 2, hal. 39–46, 2021.
- [3] P. R. INDONESIA, "Instruksi Presiden (INPRES) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government," *Instr. Pres.*, vol. 2003, hal. 1–61, 2003.
- [4] Indonesia, "Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara," hal. 30, 2012.
- [5] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, dan D. E. Conroy, "An integrative approach to the assessment of narcissism," *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, hal. 237–248, 2013, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [6] P. Banyuwangi, "Rencana Induk Dan Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi," no. 6, 2021.
- [7] S. Barnes dan R. Vidgen, "WebQual: An Exploration of Web-site Quality," *Communications*, vol. 1, hal. 298–305, 2000, [Daring]. Tersedia pada: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463&rep=rep1&type=pdf>
- [8] A. S. Rosana, "Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia," *Gema Eksos*, vol. 5, no. 2, hal. 146–148, 2010, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia>
- [9] E. D. Muham, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Helpdesk KSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," hal. 8–21, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/26428>
- [10] S. C. L. Siregar, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITKUL GAMIFIKASI SISTEM," hal. 1–12, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/28418%5C>
- [11] W. Warjiyono dan C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, hal. 139, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.

- [12] N. Q. Nada dan S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, hal. 112–119, 2015.
- [13] A. Muhsin dan D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, hal. 18–19, 2017, [Daring]. Tersedia pada: Mushin & Zuliestiana
- [14] M. R. Ramadhan dan K. D. Hartomo, "Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)," *J. Transform.*, vol. 19, no. 2, hal. 138, 2022, doi: 10.26623/transformatika.v19i2.4195.
- [15] B. O. F. M. Regency, *KABUPATEN MALINAU DALAM ANGKA 2023*. KALIMANTAN UTARA, KABUPATEN MALINAU, MALINAU: BPS-Statistics of Malinau Regency, 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://malinaukab.bps.go.id>
- [16] H. Bontong, "Perancangan Desain Ui/Ux Aplikasi Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siatma) Mobile Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Metode Lean Ux," *E-journal uajy*, hal. 1–5, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://e-journal.uajy.ac.id/27429/>
- [17] H. T. Fristanto, "Pembuatan Website Promosi Dan Pemesanan Produk Pada Home Industri Agro Santoso Jamur Punung Pacitan Seminar Riset Unggulan Nasional Informatika dan Komputer FTI UNSA, 2.," hal. 37–42, 2013.
- [18] J. T. Baiin, "Pengaruh Kualitas Website Pada Perceived Trust Dan Niat Beli Ulang: Pengujian Efek Moderasi Variabel Website Brand Dan Persepsi Nilai," *Sereal Untuk*, no. 2000, hal. 9–24, 2016.
- [19] W. Abas, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny)," *Manajemen*, hal. 1–6, 2013.
- [20] R. Fransisca, "Survei Peningkatan Mutu Berkelanjutan Melalui Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pemustaka," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. XI, hal. 16–23, 2015.
- [21] S. P. Schannars, *Marketing Strategy*, 2nd Rev an. New York: The Free Press, 1998. [Daring]. Tersedia pada: https://books.google.co.id/books?id=vvfmCTAGdloC&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false
- [22] W. Salim dan H. Subagio, "ANALISA PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION REMPAN INDONESIAN RESTAURANT," *Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 2, hal. 1–9, 2013.

- [23] A. Parasuraman, V. A. Zeithalm, dan L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," in *Wiley Encyclopedia of Management*, Texas: Journal of Retailing, 1988, hal. 40. doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.
- [24] E. Kurniawan, N. Nofriadi, dan A. Nata, "Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 1, hal. 43, 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i1.817.
- [25] A. Rahman, "Penggunaan Metode Content Analysis dalam Penelitian Hadis," *J. Qur'an Hadith Stud.*, vol. 3, no. 1, hal. 101–117, 2014, doi: 10.15408/quhas.v3i1.1165.
- [26] E. Loiacono, R. Watson, dan D. Goodhue, "WebQual™: A Measure of Web Site Quality," *Mark. theory Appl.*, vol. 13, no. 3, hal. 432–438, 2002.
- [27] A. K. Nugroho dan P. K. Sari, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method," *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, hal. 2930–2937, 2016.
- [28] H. Faqih, Warjiyono, F. Kuhon, S. Aji, A. Ardiansyah, dan Fandhilah, "An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes)," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, hal. 0–9, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012096.
- [29] A. A. Fitriah, "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) (Studi Kasus pada 'UKM Empal Gentong Amarta' Cirebon-Jawa Barat)," hal. 8–24, 2017, [Daring]. Tersedia pada: https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10575/06.2_bab_2.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- [30] M. Aliyah dan S. Huda, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 14, no. 1, hal. 1–13, 2021.
- [31] M. H. R, I. A. M, F. Aldyan, D. Al Ghifari, dan M. A. Fatwa, "Analisis Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Website E-Health Surabaya (Studi Kasus : E-Health Surabaya)," hal. 2–9.
- [32] U. Indahyanti, H. Setiawan, dan N. L. Azizah, "Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA Uce," vol. 3, no. 28, hal. 71–76, 2022.

- [33] S. J. Barnes dan 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, hal. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [34] J. F. Andry, K. Christianto, dan F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," vol. 5, no. 1, hal. 23–31, 2019.
- [35] L. S. Musianto, "Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian," *J. Manaj. dan Wirausaha*, vol. 4, no. 2, hal. 123–136, 2002, doi: 10.9744/jmk.4.2.pp.123-136.
- [36] S. D. Lestari, "PENGARUH ATTACHMENT STYLE DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP PENGUNGKAPAN DIRI PADA PECANDU NARKOBA YANG MENJALANI REHABILITASI DI BANDUNG," 2016, [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.upi.edu/23071/>
- [37] R. X. Hosmer Jr, D. W., Lemeshow, S., and Sturdivant, *Applied Logistic Regression: Edition 3*. Canada: Jhon Wiley & Sons, Inc, 2013. [Daring]. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=bRoxQBIZRd4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- [38] P. Bhardwaj, "Types of sampling in research," *J. Pract. Cardiovasc. Sci.*, vol. 5, no. 3, hal. 157, 2019, doi: 10.4103/jpcs.jpcs_62_19.
- [39] V. K. Chadha, "Sample size determination in health studies," hal. 55–62, 2006.
- [40] M. K. T. Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, "Teknik Pengambilan Sampel," *Ekp*, vol. 13, no. 3, hal. 1576–1580, 2015.
- [41] E. Suwandi, F. H. Imansyah, dan H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, hal. 11, 2018.
- [42] S. Maisaroh dan D. Sofia, "Web-Based Learning Design and its Implementation on TOEIC Reading Skills to Measure the Usability and Learning Outcome A Case Study at Global Institute," *J. Sisfotek Glob.*, vol. 12, no. 2, hal. 94, 2022, doi: 10.38101/sisfotek.v12i2.536.
- [43] W. Budiaji, "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *J. Ilmu Pertan. dan Perikan. Desember*, vol. 2, no. 2, hal. 127–133, 2013, [Daring]. Tersedia pada: <http://umbidharma.org/jipp>
- [44] R. Benbunan-fich, "Using protocol analysis to evaluate the usability of a commercial web

- site," vol. 39, 2001.
- [45] Winarti dan L. C. Munggaran, "Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0," *J. Ilm. Inform. Komput. Univ. Gunadarma*, hal. 6–14, 2014.
- [46] K. Khairunnisa dan S. Wasiyanti, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Swabumi*, vol. 6, no. 1, hal. 35–43, 2018, doi: 10.31294/swabumi.v6i1.3314.
- [47] F. Yusup, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF," *Tarb. J. Ilmiah Kependidikan*, vol. 7, hal. 7, 2018.
- [48] N. A. A. N. Hashim *et al.*, "Validating the measuring instrument for determinants of tourist's preferences toward revisit intention: A study of genting highland," *J. Adv. Res. Dyn. Control Syst.*, vol. 12, no. 7 Special Issue, hal. 2236–2240, 2020, doi: 10.5373/JARDCS/V12SP7/20202349.
- [49] A. Rehman dan F. Hashim, "Impact of Mature Corporate Governance on Detective Role of Forensic Accounting: Case of Public Listed Companies in Oman," *KnE Soc. Sci.*, vol. 2019, hal. 637–665, 2019, doi: 10.18502/kss.v3i22.5080.
- [50] N. N. HASANAH, "PENGUJIAN HETEROSKEDASITISITAS PADA REGRESI NON LINEAR DENGAN MENGGUNAKAN UJI GLEJSER," hal. 69–73, 2008, [Daring]. Tersedia pada: <http://etheses.uin-malang.ac.id/4428/1/03510043.pdf>
- [51] G.- MARDIATMOKO, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, hal. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [52] M. Mona, J. Kekenusa, dan J. Prang, "Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud," *d'CARTESIAN*, vol. 4, no. 2, hal. 196, 2015, doi: 10.35799/dc.4.2.2015.9211.
- [53] E. Saputra dan R. Zulmaulida, "Pengaruh Gaya Kognitif Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Melalui Analisis Koefisien Determinasi Dan Uji Regresi," *J. Ilm. Pendidik. Mat. Al Qalasadi*, vol. 4, no. 2, hal. 69–76, 2020, doi: 10.32505/qalasadi.v4i2.2250.
- [54] Junaidi, "R Tabel Product Moment," *Art &Photos*, hal. 4, 2010, [Daring]. Tersedia pada:



LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabel Revisi

No.	Revisi	Halaman
1	Perbandingan metode yang serupa dengan WebQual 4.0	Telah ditambahkan pada halaman 13-14
2	Perbaiki mengenai proses translasi kuesioner	Telah diperbaiki dan diubah pada halaman 26-28
3	Tabel 2.2 (Variabel dan Indikator dalam WebQual 4.0) sesuaikan dengan Jurnal/Paper asli	Telah diperbaiki pada halaman 15
4	Perbaiki sitasi [23] Daftar Pustaka (keseluruhan)	Telah diperbaiki pada halaman 58-63
5	Perbaiki tahapan penelitian, tahap uji Validitas & reliabilitas	Telah diperbaiki pada halaman 18 & 20
6	Halaman pengesahan dilengkapi (Nama & NPP)	Telah dilengkapi pada halaman romawi II(2)
7	Penulisan nama tabel yang melebihi dari satu halaman	Telah diperbaiki pada halaman 8-11
8	Tabel revisi dimasukkan dalam bagian Lampiran	Telah di ubah(diperbaiki) pada halaman 65
9	Memperbaiki penulisan nama penguji 1 pada lembar pengesahan	Telah diperbaiki pada halaman roomawi II(2)

Lampiran 1.2 **Pendapat Responden Mengenai Website Pemerintahan Kabupaten Malinau**

No. Responden	Kesan dan Pesan selama mengakses Website Pemerintahan Kabupaten Malinau
1	Desain visual bisa disederhanakan dan disesuaikan hanya dengan tujuan penyampaian informasi, agar mempermudah pengguna untuk melakukan navigasi dan lain sebagainya. Perlu dilakukan penyajian visual yang lebih mudah ditangkap informasinya dalam menyajikan data. Informasi pokok mengenai daerah lebih diutamakan dibandingkan informasi sampingan yang tidak perlu, hal ini bisa membantu pihak luar daerah memahami kondisi geografis dan demografis Malinau lebih baik. Penggunaan bahasa Indonesia juga masih belum baku dalam penyusunan website ini.
2	saat pertama kali mengakses website saya kebingungan dengan tampilannya demikian juga mengenai informasi yang diberikan masih banyak laman(page) yang masih kosong sehingga ada informasi yang tidak dapat ditemukan ada juga informasi penting mengenai pemerintahan yang tidak tercantum pada website pada website tidak ada sidebar atau shortcut yang mempermudah pengguna untuk mencari informasi
3	Desainnya cukup baik dan penyajian berita kalau bisa diupayakan setiap hari selalu ada.
4	okeee Terus kembangkan informasi yg ditampilkan. Agar lebih inovatif. Maju terus Malinau Bersama kita pasti bisa Salam harmonis untuk kita semua..
5	Website sudah memiliki informasi yg lumayan lengkap serta mudah utk menavigasi, namun kurang interaktif, kurang menarik, dan visual hanya tersedia dlm tampilan desktop saja
6	Cepat mendapatkan informasi yg dibutuhkan tentang Kabupaten Malinau
7	sangat baik
8	Informasi update, sub menu mudah di akses & tampilan menarik
9	Biasa saja
10	Cukup menarik dan selalu memberikan informasi yang terbaru/terkini
11	Semoga kedepannya dapat menciptakan inovasi baru dan menarik di website Pemerintahan Kabupaten Malinau
12	Baik dan sangat informatif
13	Belum pernah mencoba
14	Website kabupaten Malinau perlu di masukkan ke Google Store atau aplikasi lain agar bisa di unduh dengan mudah dan harus mengikuti tren masa kini.
15	Sangat bagus, ke depan agar ditingkatkan lagi
16	Mudah diakses dan memberikan informasi yang update
17	Baik dan tingkatkan untuk kabupaten Malinau maju
18	Sangat Baik Semoga Kedepannya Semakin Update Beritanya tks
19	Informasi tersaji baik, mudah dipahami dan diupdate secara berkala
20	Informasi yang disampaikan cukup baik agar informasi selalu update
21	Kesan Baik untuk melihat informasi tentang Kabupaten Malinau pesan agar informasi yang disampaikan selalu update
22	Didukung dengan sumber daya yang mumpuni, seharusnya perkembangan penggunaan website bisa menjadi jauh lebih baik
23	Informasi tentang Malinau sudah cukup lengkap, tetapi perlu penambahan update untuk aturan2 kebijakan di Pemda Malinau

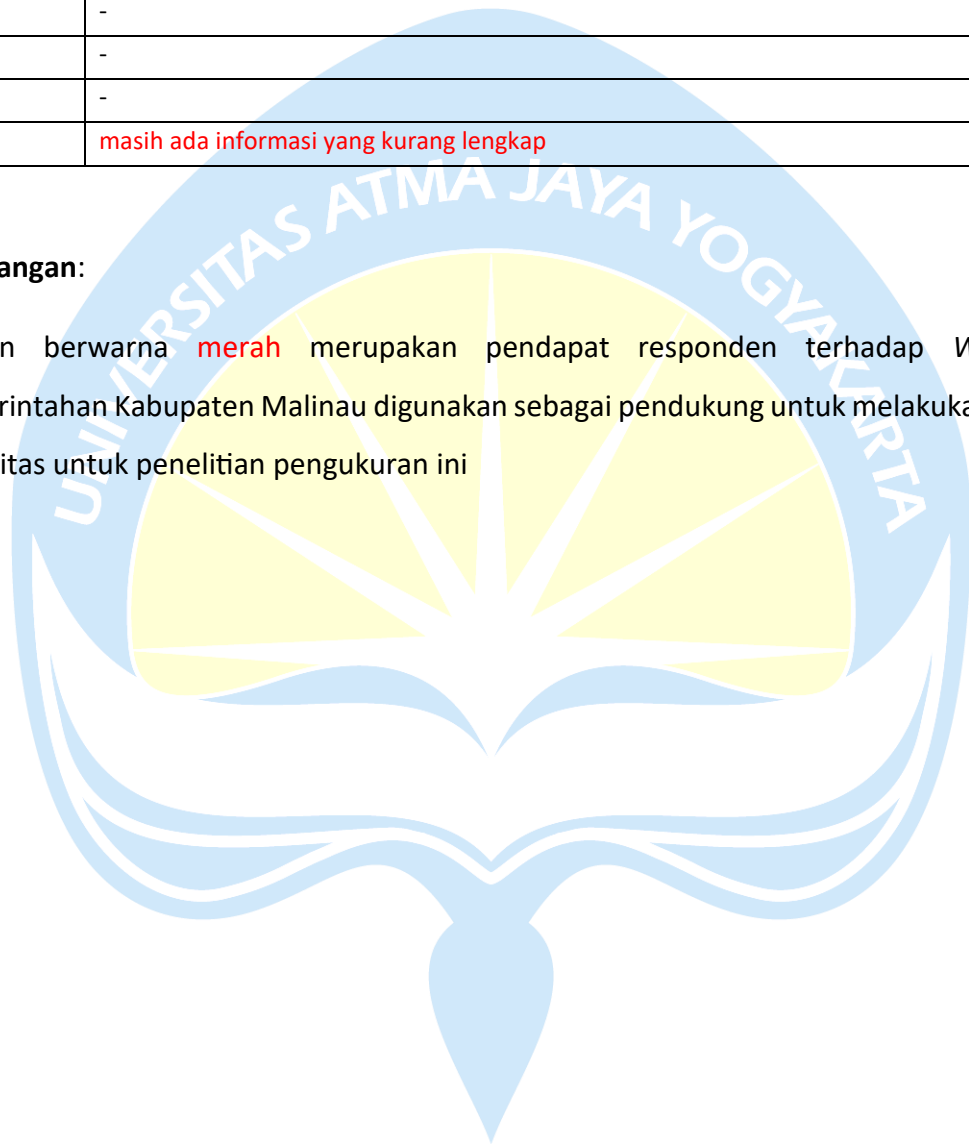
24	Perlu ditingkatkan update data
25	Baik
26	Update informasi secara periodik
27	Laksanakan sesuai dengan kebutuhan Pemerintah melalui aturan yang berlaku
28	Laksanakan sesuai dengan kebutuhan melalui aturan yang berlaku
29	Semoga bisa semakin maju lagi
30	-
31	Data yg ada kurang lengkap.
32	Website Malinau, harus lebih memiliki design yg modern dan menarik, sangat menarik untuk di kunjungi, terutama dengan menampilkan wisata alam dan budaya
33	Sudah cukup baik
34	Cukup baik, tingkatkan terus
35	Maju terus web Malinau. Kita ada untuk semua, bersama kita pasti bisa. Salam harmonis.
36	Mudah diakses, banyak yang bisa kita ketahui tentang Malinau
37	informasi belum memuat informasi terkini
38	Perlunya uptade informasi dan data sebagai bahan referensi bagi kebutuhan bagi yang mengakses.
39	1. UI/UX cukup mudah dipahami; 2. Desain tampilan website perlu dibuat lebih terfokus pada informasi yang ingin diakses, barangkali dapat dibuat color palette yang lebih monokromatik dan tidak terlalu banyak warna, konsistensi font juga perlu ditingkatkan; 3. Masih banyak informasi yang perlu diupdate menjadi yang paling terkini, sehingga tidak membingungkan masyarakat yang ingin mencari informasi di website
40	apa yg di cari saya mendapat sesuai kebutuhan pencarian
41	Sangat menarik informasinya
42	Informasi masih sangat kurang
43	Penggunaannya mudah dan semoga ke depan lebih baik lagi
44	Lebih ditingkatkan lagi
45	Kesannya membantu saya mencari tau tentang potensi membuka usaha di Malinau
46	Biasa aja
47	Tidak ada
48	Webstinya sederhana tapi memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami
49	Biasa saja
50	Semoga ke depan website Malinau bisa lebih baik lagi.
51	Semoga websitenya bisa dilengkapi informasinya dan selalu diupdate sesuai data dan perkembangan terakhir. Website Pemda juga hendaknya dimanfaatkan untuk mensosialisasikan program dan produk hukum daerah agar diketahui oleh masyarakat.
52	Baik dan informatif, ke depan lebih baik lagi
53	Cukup membantu dalam mencari informasi terkait Kabupaten Malinau
54	Layanan Publik pada website pemerintah Malinau memiliki kekurangan di bagian JDIH, karena hal yang berkaitan dengan informasi publik seharusnya tidak perlu melalui pendaftaran ke website lain lagi. Artinya data atau informasi hukum yg sifatnya publik sudah seharusnya terbuka untuk siapa saja dan dapat di download siapa pun agar lebih memudahkan masyarakat, karena sudah sepantasnya data atau informasi hukum (perda) pastinya ada yang sifatnya terbuka dan sifatnya tertutup (informasi yang dikecualikan).
55	Tidak update dan minim infomasi

56	Mudah, cepat mendapatkan informasi, yang dibutuhkan semoga <i>website</i> Pemda kab. Malinau dapat menyajikan informasi yang terkini dan akurat.
57	-
58	Selama mengakses <i>Website</i> Pemerintahan Kabupaten Malinau saya merasa nyaman dengan desain yang tidak membosankan dan dengan fitur yang unik. Saya berharap <i>Website</i> Pemerintahan Kabupaten Malinau dapat terus berjalan seiring dengan perubahan dan berkembangnya Malinau agar <i>website</i> ini dapat menjadi pusat informasi yang cepat, aktual dan terpercaya bagi saya dan masyarakat kabupaten Malinau lainnya.
59	Mudah di akses
60	Ada beberapa data yang tidak dapat ditunjukkan secara detail
61	sejauh ini sudah baik tetapi ada beberapa poin di mana desain dan informasi yang diberikan masih kurang update
62	informasi yang diberikan masih kurang update
63	biasa saja
64	Tampilan kurang menarik, banyak sarana informasi tapi masih kosong, dan masih banyak lagi kekurangan dalam fungsi <i>website</i> yang belum sempat di sebut
65	Diperbanyak Informasi penting dan Terkini di Dalamnya
66	Masih banyak informasi yang belum terbaru kan
67	sudah cukup baik
68	informasi yang disediakan masih kurang baik
69	Hp saya agak ngeleg saat mengakses <i>website</i> pemerintahan kabupaten Malinau, kalau bisa UI-nya dibuat lebih simpel dan ringan.
70	Desain menarik, pesan untuk bagian "tentang Malinau" mungkin bisa di lengkapi
71	masih banyak yang kurang
72	-
73	tampilan yang masih belum jelas, kurangnya berita yang disediakan
74	-
75	-
76	-
77	masih banyak informasi yang disediakan oleh <i>website</i> pemerintahan mengenai Malinau
78	-
79	-
80	-
81	-
82	-
83	-
84	-
85	-
86	-
87	-
88	-
89	-
90	sejarah Malinau tidak lengkap
91	tidak ada balasan pada fitur pengaduan masyarakat/aspirasi masyarakat

92	-
93	banyak perubahan atau pengembangan yang harus dilakukan dikarenakan ini merupakan <i>website</i> pemerintahan
94	informasi masih kurang update
95	-
96	-
97	-
98	desain <i>website</i> yang masih membingungkan dan terlalu simpel kurang jelas/ informasi yang diberikan kurang
99	-
100	-
101	-
102	masih ada informasi yang kurang lengkap

Keterangan:

Tulisan berwarna merah merupakan pendapat responden terhadap *Website* Pemerintahan Kabupaten Malinau digunakan sebagai pendukung untuk melakukan atau urgenitas untuk penelitian pengukuran ini



Lampiran 1.3 Kuesioner

Bagian 1

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0

Kepada

Bapak/Ibu/Saudara/i
Masyarakat Malinau

Dengan Hormat,

Izinkan saya memperkenalkan diri, Nasa Balthazar ST Padan, seorang mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir dengan judul "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0". Saya sangat membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden untuk memastikan kelancaran penelitian ini.

Kuesioner ini ditujukan kepada masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sudah pernah mengakses website Pemerintah Kabupaten Malinau di www.malinau.go.id.
2. Masyarakat Kabupaten Malinau (optional)
3. Memiliki kemampuan untuk menggunakan perangkat pintar atau perangkat yang terhubung dengan internet.

Saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini seakurat mungkin, berdasarkan pengalaman masing-masing saat menggunakan website Pemerintah Kabupaten Malinau (www.malinau.go.id).

Identitas dan data yang diperoleh dalam penelitian ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan disebarluaskan.

Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Peneliti,
Hormat saya,

Nasa Balthazar ST Padan

Nama Lengkap *

Your answer

Umur *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Tempat Tinggal di Malinau (Kecamatan)/diluar Malinau *

Choose

Sudah pernah mengakses Website Pemerintahan Kabupaten Malinau? *

- Ya
- Tidak

Apa saja Kepentingan anda jika mengakses website Pemerintahan Malinau? *

Your answer

Next

Clear form

Bagian 2

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Berikut merupakan pertanyaan yang sudah disusun sedemikian rupa agar data yang diterima dan didapat dapat berpengaruh dan membantu masyarakat dan peneliti.

Pertanyaan berikut merupakan pertanyaan dalam variabel *Usability (Kegunaan)* dan silahkan memilih salah satu lingkaran O dibawah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda

Berikut Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Website Malinau 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 *website* Malinau 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

Website Malinau mudah untuk dinavigasi *

	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

*Website Malinau mudah untuk 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

*Website Malinau 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

*Website Malinau memiliki desain yang sesuai dengan situs pemerintahan **

	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

*Website Malinau memberikan pengetahuan mengenai informasi kota Malinau **

	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

*Website Malinau menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat Malinau **

	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

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Bagian 3

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Berikut merupakan pertanyaan yang sudah di susun sedemikian rupa agar data yang diterima dan didapat dapat berpengaruh dan membantu masyarakat dan peneliti.

Pertanyaan berikut merupakan pertanyaan dalam variabel *Information Quality (Kualitas Informasi)* dan silahkan memilih salah satu lingkaran O dibawah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda

Berikut Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

*Website Malinau 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

*Website Malinau 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

*Website Malinau memberi informasi yang terkini **

	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

*Website Malinau memberi informasi berkaitan mengenai badan pemerintah dan informasi *
di Kabupaten Malinau*

	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

*Website Malinau 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

*Website Malinau 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

*Website Malinau memberi 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

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Berikut merupakan pertanyaan yang sudah di susun sedemikian rupa agar data yang diterima dan didapat dapat berpengaruh dan membantu masyarakat dan peneliti.

Pertanyaan berikut merupakan pertanyaan dalam variabel *Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)* dan silahkan memilih salah satu lingkaran O dibawah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda

Berikut Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Website Malinau menunjukkan reputasi yang baik kepada 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

Saya merasa aman untuk menggunakan *website* Malinau *

	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 saya tersimpan di *website* Malinau 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

Bagian 5

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Berikut merupakan pertanyaan yang sudah di susun sedemikian rupa agar data yang diterima dan didapat dapat berpengaruh dan membantu masyarakat dan peneliti.

Pertanyaan berikut merupakan Pertanyaan penutup dan keseluruhan dari variabel *User Satisfaction* dan silahkan memilih salah satu lingkaran O dibawah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda

Berikut Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Saya merasa *website* Malinau 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

Kesan dan Pesan selama mengakses Website Pemerintahan Kabupaten Malinau *

Your answer

Back

Submit

Clear form

Lampiran 1.4 Data Kuesioner Responden

No.Responden	<i>Usability</i>								<i>Information Quality</i>							<i>Service Interaction Quality</i>							<i>Overall</i>
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	X1
1	2	2	4	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	5	3	1	1	2	2	2
2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	1
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
8	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
11	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3
14	3	4	1	1	1	2	5	3	4	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	2
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4

No.Responden	Usability								Information Quality							Service Interaction Quality							Overall
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	X1
25	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
31	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3
32	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
33	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
34	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	1	1	3	4	4	3	1	4	4	2	3	2	4	3	2	5	5	3	2
40	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4
41	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	2	3	3	5	4	3
42	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3

No.Responden	Usability								Information Quality							Service Interaction Quality							Overall
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	X1
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
54	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
55	3	2	1	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
58	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5
59	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
61	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3
62	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3
63	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	2	3	4	3	2
65	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3
66	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
67	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
71	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3
73	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
74	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No.Responden	Usability								Information Quality							Service Interaction Quality							Overall	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	X1	
75	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	3	3	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	
78	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
79	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
80	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
81	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
84	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	
86	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	
87	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	
88	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
89	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	
90	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	
91	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	
92	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
93	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
94	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	
95	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	1	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	
96	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
97	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
98	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
99	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	

No.Responden	<i>Usability</i>								<i>Information Quality</i>							<i>Service Interaction Quality</i>							<i>Overall</i>
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	X1
100	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
101	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
102	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3



